

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 630/25

En Palma de Mallorca, el día 11 de febrero de 2026.

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que durante un año la empresa no ha generado ninguna factura mensual por un error en su sistema de facturación y que justo antes de acabar el plazo permitido para emitir las se emiten 7 facturas por un importe de 951,26€. Al ser una cuantía elevada decide retroceder el cargo, que se intenta hacer 2 veces más.

El 24 de noviembre de 2024 reclama por estos cargos y por no recibir dichas facturas.

El 21 de julio de 2025 adjunta el detalle de las 7 facturas con el siguiente mensaje: *Queremos pedirte disculpas y agradecerle que nos hayas informado, nuestro objetivo es solucionarlo y por eso te comunicamos que tu contrato está afectado por una demora en la emisión de facturas que excede el tiempo reglamentario tras una baja de contrato por cambio de comercializador. Por tanto, en cumplimiento con la normativa vigente, las facturas pendientes se emitirán con carácter informativo y no requeriremos el pago de las mismas.*

No comprende cómo se puede indicar que no debe pagar las facturas, se emite una de abono y se vuelven a emitir con número de factura diferente, excepto la de diciembre. Además, se remite a una empresa de cobros. La empresa sostiene que el reclamante consta como titular del contrato desde el 17 de abril de 2009 hasta el 5 de junio de 2025, fecha en la que tramita baja por cambio de comercializadora. La facturación suscrita a la Tarifa Única 2.0TD se vio afectada por una incidencia que impedía recibirlas con la periodicidad habitual. Al ser parcialmente solventada, se emitió la facturación comprendida entre el 1 de junio y el 31 de diciembre de 2024. Se adjunta captura de dicha facturación:



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Continúa diciendo que al no haberse emitido la facturación desde el 31 de diciembre de 2024 hasta la baja el 5 de junio de 2025 y conforme a la normativa vigente, al haberse superado el plazo de 42 días por cambio de comercializador, las facturas que se generen serán únicamente a modo informativo y no se presentarán al cobro, por lo que el reclamante queda exonerado de pagarlas.

Por lo tanto, queda pendiente de pago una cantidad de 951,26€, que se adjunta a continuación con el correspondiente acuerdo de pago propuesto:

PRETENSIONES:

Primera: que se tenga en cuenta todo lo anteriormente dicho y que se anulen dichas facturas según la primera respuesta de la empresa.

Segunda: si tuviera que abonar dichas facturas solicito que se modifiquen y se me refacturen con el importe del gasto consumido y no por la cuota única que ya han incumplido su contrato de cuota mensual. Sobre todo, si debo pagarlas que me pasen las facturas mensualmente. No de una vez.

Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este colegio arbitral decide ESTIMAR PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Para una mejor resolución de la controversia es preciso dividir las facturas en dos bloques. El primero de ellos es el relativo a las facturas cuyo importe reclama la mercantil y que comprende del 1 de junio al 31 de diciembre de 2024. El segundo se compone de las facturas desde esta última fecha hasta la baja el 5 de junio de 2025.

Como se expone en el párrafo anterior, las facturas reclamadas son las del primer bloque. Por un lado, como expone el reclamante, es cierto que existe cierta confusión y parece que se le informa de que, al haber pasado el plazo de emisión, no ha de hacer frente a las facturas. Ahora bien, en un escrito se le indica que:



"Te comunicamos que tu contrato está afectado por una demora en la emisión de facturas que excede el tiempo reglamentario tras una baja de contrato por cambio de comercializador. Por tanto, en cumplimiento con la normativa vigente, las facturas pendientes se emitirán con carácter informativo y no requeriremos el pago de las mismas".

Por lo tanto, se habla de una demora en la emisión y tras un cambio de comercializador. Este cambio se produce el 5 de junio de 2025 pero las facturas de este bloque se emiten en mayo, por lo que esa comunicación se refiere a las posteriores, es decir, las del segundo bloque.

Por otro lado, es preciso analizar su importe. A partir del 1 de junio de 2024 se aplica una tarifa plana de unos 137,00€ aproximadamente pero la empresa no acredita la contratación con el reclamante. Al respecto deben enunciarse los siguientes textos legales.

El artículo 62.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece:

"En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato".

El Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil, dispone en su artículo 1261:

"No hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:

- 1.º Consentimiento de los contratantes.*
- 2.º Objeto cierto que sea materia del contrato.*
- 3.º Causa de la obligación que se establezca".*

La mercantil aporta dos contratos. El primero de ellos es de 20 de febrero de 2023 y contiene una tarifa One Tres Periodos pero no llega a aplicarse porque se realiza otro contrato el 27 de marzo de 2023, es decir, apenas un mes después, con el producto Modelo Suscripción 2.0TD. De ambos documentos cabe destacar la ausencia de firma, por lo que se desconoce el acceso y consentimiento por parte del reclamante.

Ahora bien, de los correos intercambiados entre las partes se aprecia un histórico de facturación facilitado por el consumidor en respuesta a un posible incremento de la tarifa fija. Según puede apreciarse, hay una cierta estabilidad a mediados de 2023 con unos importes de 119,45€ por esta cuota fija. En abril de 2024 asciende a unos 130,00€ aproximadamente, debido, posiblemente, al aumento en los tributos.

Al respecto cabe decir que, si bien el contrato de 27 de marzo de 2023 contiene en la cláusula 4 que: *"Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de peajes de acceso y cargos, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para atender el nuevo suministro o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la distribuidora"*.

A pesar de lo anterior, debe reiterarse la falta de firma por parte del reclamante y cualquier otra muestra de información previa facilitada por la mercantil, por lo que debe concluirse que el reclamante en algún momento estuvo conforme en contratar la tarifa fija de 119,45€, sin conocerse si se le informó debidamente sobre las condiciones que debían regir.

Así pues, el reclamante debe 7 facturas de 119,45€ cada una, lo que supone un total de 836,15€. A este importe se deben restar 79,27€ abonados el 10 de abril de 2026. Por lo tanto, la deuda total es de 756,88€.

El reclamante solicita que se fraccione en 12 cuotas mensuales a partir de septiembre.

Por lo tanto, el plan de pagos queda de la siguiente manera:

Fracción	Fecha	Importe
1	Septiembre 2026	65,00€
2	Octubre	65,00€
3	Noviembre	65,00€
4	Diciembre	65,00€
5	Enero 2027	65,00€
6	Febrero	65,00€
7	Marzo	65,00€
8	Abril	65,00€
9	Mayo	65,00€
10	Junio	65,00€
11	Julio	65,00€
12	Agosto	41,88€

Por lo que respecta al segundo bloque, es decir, las facturas emitidas en 2025, debe considerarse que la controversia está resuelta, ya que se emiten una vez transcurrido el plazo legal tras cambio de comercializadora. Por lo tanto, se emiten a efectos informativos pero no se pueden cobrar.



G CONSELLERIA
O SALUT
I DIRECCIÓ GENERAL
B PRESTACIONS,
FARMÀCIA I
CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en derecho lo siguiente:

El reclamante debe abonar a la empresa un total de 756,88€. Se fracciona la deuda en 12 cuotas, siendo las 11 primeras de 65,00€ y la última de 41,88€. Deberá abonarlos atendiendo al plan de pagos en el siguiente número de cuenta facilitado por la empresa:

ES09 2100 2931 98 XXXXXXXXXX.

Este laudo ha sido dictado por unanimidad.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 11 de febrero de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

María García Pedrosa

Pere Pou Sureda