

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 734/25

En Palma de Mallorca, el día 24 de marzo de 2026.

PRESIDENTE: Rubén Rodríguez Domínguez, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Marina del Mar Mullor Morata, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Pere Pou Sureda, propuesto por las organizaciones empresariales.

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Naturgy Clientes, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que el 31 de julio de 2024 contrata la instalación de placas, la cual no tuvo lugar hasta el 19 de diciembre de 2024 por una instaladora.

El 24 de diciembre de 2024 esta empresa presenta los documentos para la legalización y el 2 de mayo de 2025 la reclamante le deniega el autoconsumo porque la solicitud que había realizado la instaladora era "sin excedentes" cuando debía incluirlos. Tras insistir, el 5 de septiembre la reclamada acepta el autoconsumo y el 30 de octubre accede a la batería virtual.

Posteriormente, comunica que se muestra conforme con los 229,91€ ofrecidos por la empresa como compensación de los excedentes que hubiese vertido a la red de haberse activado el contrato en el momento de su primera solicitud el 24 de diciembre de 2024 hasta la activación el 5 de septiembre de 2025.

Por el contrario, no se muestra conforme con la indemnización de 360,60€ en concepto de 12 meses de demora en activar el autoconsumo debido a que parte de esa cantidad ha perdido el 25% de la bonificación del IBI durante 6 años por haberla presentado en 2025 en lugar de 2024. De haberlo hecho en este último, la reducción habría sido del 50% también durante 6 años.



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Por su parte, la empresa sostiene que en febrero de 2025 recibe la solicitud de alta de autoconsumo mediante mail por el reclamante. El 17 de febrero de 2025 intenta contactar con él por teléfono pero no fue posible localizarle, por lo que envía un mail informándole que necesitaba su aceptación.

El 27 de marzo de 2025 lanza la solicitud de autoconsumo a la distribuidora, que fue rechazada por solicitarse autoconsumo con excedente y el CAU informado era sin, confirmado con A1 remitido por la Comunidad Autónoma.

El 19 de junio solicita de nuevo alta de autoconsumo y le informa que falta el contrato de compensación de excedentes. El 29 de julio la mujer del reclamante informa de que ha enviado la documentación y ese mismo día la remite a la distribuidora. El 5 de septiembre, tras aceptación de distribuidora, el autoconsumo queda activo. Por lo tanto, solicita al departamento de autoconsumo que informara del motivo de la demora de su aplicación, ya que el cliente inicia los trámites en julio de 2024 y hasta septiembre de 2025 no se activa. Este departamento informa que la primera petición es en febrero de 2025 y que se activa con excedentes el 5 de septiembre. Por lo tanto, genera una factura de abono de 360,60€ por 12 meses de demora en activar el autoconsumo.

Asimismo, la compañía se compromete a abonar al reclamante con carácter retroactivo la cantidad equivalente a la compensación por los excedentes que hubiese vertido a la red de haberse activado su contrato en el momento de su primera solicitud (24/12/2024) hasta la fecha de activación del contrato de autoconsumo con compensación de excedentes (5/9/2025).

Se hace constar que los cálculos se han realizado teniendo en cuenta la potencia pico de la instalación fotovoltaica, las horas anuales solares según zona, el periodo de tiempo a compensar (desde que el cliente solicitó la aplicación del autoconsumo hasta que se ha activado la modalidad solicitada), la estimación de excedentes vertidos a la red, y el precio medio de la energía excedentaria en ese periodo de tiempo.

A continuación, detalla los cálculos realizados por nuestra compañía para conocer el importe a abonar al reclamante:

- 8,05 kWp * 1413,3 horas anuales solares equivalentes zona * 255/365 (periodo de compensación)

* 30% (estimaciones excedentes vertidos) = 2.375,16 kWh

- Total importe excedente a compensar sin impuestos: 2.375,16 * 0,08 €/kWh = 190,01€

A este importe hay que aplicarle el IVA lo que arroja un total de 229,91 €.

PRETENSIONES:

Primera: reclamo una indemnización por los meses que no me he podido beneficiar del autoconsumo por la mala gestión que ha habido en todo momento por parte de Naturgy, desde agosto 2024 hasta agosto de 2025 y por todos los dolores de cabeza que me ha generado esta contratación, al haber tardado tanto tiempo e ir yendo detrás de ellos llamando, enviando correos, etc.

Segunda: solicito a parte de la cantidad de 360,60€ de indemnización que ya se me ha entregado, se me entregue la cantidad de 2135,27€ por el retraso en la instalación de las placas solares y haber perdido la bonificación del 25% del IBI al haberla presentado en 2025 ya que el autoconsumo no se me activó hasta el 5 de septiembre de 2025.

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 del presente supuesto procede dividir la exposición atendiendo las pretensiones del reclamante de manera individual.

En primer lugar, el reclamante solicita una indemnización por las molestias ocasionadas. La empresa ofrece 229,91€ por los excedentes que hubiera vertido en la red en el periodo comprendido entre el 24 de diciembre de 2024 y el 5 de septiembre de 2025. Según indica el consumidor, se muestra conforme con la misma.

En segundo lugar, se muestra conforme también con los 360,60€ que la empresa ofrece por la demora de 12 meses de la activación del autoconsumo.

Ahora bien, queda pendiente el análisis de la cantidad de 2135,27€ por el retraso en la instalación de las placas solares y haber perdido la bonificación del 25% del IBI al haberla presentado en 2025.

Para determinar si esta indemnización es procedente o no es preciso atender a una serie de cuestiones. Por un lado, las fechas. El contrato, según el reclamante, se realiza el 31 de julio de 2024. Según el documento 1.3 en su página 7, la fecha de la oferta comercial es, efectivamente, 31 de julio de 2024. Si bien el contrato (página 13 y siguientes) no contiene fecha, debe considerarse que fue esa misma o una próxima, ya que en la oferta se indica que tiene una validez de 15 días. De hecho, ambos documentos tienen la marca de la grapa en la misma disposición en la parte superior izquierda, lo que es indiciario de que se entregaron unidos. Por lo tanto, es lícito fijar la fecha del contrato en el 31 de julio de 2024 o en los 15 días posteriores en el peor de los casos.

El reclamante señala que, a pesar de que la empresa le asegura que en un plazo de dos meses se llevaría a cabo la instalación, ésta no tiene lugar hasta el 19 de diciembre de 2024, lo que supone una diferencia de 5 meses desde la contratación y más del doble del plazo ofrecido por la empresa, la cual no ha confrontado estos puntos de la exposición del reclamante. De hecho, en su escrito de alegaciones indica que solicita información a su departamento de autoconsumo *ya que el cliente inicio los tramites en julio de 2024 y hasta septiembre de 2025 no se activó*. También menciona que el 24 de diciembre de 2024 el consumidor solicitó la activación de su contrato.

Así pues, debe determinarse que el contrato tuvo lugar en 2024 y la instalación se ejecutó en diciembre de ese mismo año, ya que es cuando el cliente solicita acceder al autoconsumo.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que el consumidor solicita la reducción del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI en lo sucesivo) en 2025, ya que parece ser que es en este año cuando se legaliza la instalación. El Ayuntamiento de Palma, lugar donde se encuentra la instalación, concede la citada reducción del 25% del IBI para los años 2026 a 2030. Por lo tanto, debe concluirse que cumple con los requisitos de la Ordenanza fiscal y de precios públicos de 2025 de dicho consistorio. Para saber si se le hubiere concedido en 2024, es preciso comparar el contenido de ambas.

En 2024 se regulaba de la siguiente manera:

Artículo 18 Bonificaciones potestativas para viviendas de protección oficial y aprovechamiento térmico o eléctrico:

- 1. Pueden disfrutar de una bonificación del 50% en la cuota íntegra del impuesto, durante los siete periodos impositivos siguientes a los previstos en el apartado 2 del artículo 17, las viviendas de protección oficial y las equiparables a éstas de acuerdo con la normativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.*



Esta bonificación se concede a petición del interesado, la cual puede hacer en cualquier momento antes de que acaben los tres periodos impositivos de duración de aquella y tendrá efectos, si cabe, desde el periodo impositivo siguiente a aquel en que se solicite. Pueden disfrutar de bonificación del 50% de la cuota resultante de aplicar, si cabe, las bonificaciones reguladas en el apartado anterior y los artículos 17, apartados 2 y 3 y 19, donde se hayan instalado sistemas generales para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía solar para autoconsumo.

2. La bonificación se aplicará, en todos los casos, durante los seis periodos impositivos siguientes a la instalación. En todo caso, el importe acumulado de la bonificación durante todos estos periodos, para los bienes inmuebles de uso residencial, no podrá ser superior al 100% del coste de la instalación sin IVA, y, en el caso de inmuebles de uso no residencial, no podrá ser superior al 50% del coste de la instalación, sin IVA.

Esta bonificación está condicionada a los siguientes requisitos:

a) Al carácter no obligatorio de las instalaciones; y, respecto de las instalaciones para la producción de calor, que estas incluyan colectores que dispongan de la correspondiente homologación por la administración competente.

Estos requisitos se acreditarán mediante certificación emitida por técnico competente de que se trata de sistemas generales para el aprovechamiento térmico o eléctrico de energía solar no obligatorios y para el autoconsumo, con el justificante de presentación de la documentación técnica en el Registro de autoconsumo de energía eléctrica de las Islas Baleares de la Consejería de Transición energética y sectores productivos.

b) Se tendrá que aportar copia de la comunicación previa de obras, justificación del pago de la Tasa de servicios urbanísticos y del Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.

c) En el caso de viviendas en régimen de propiedad horizontal donde se haga una instalación compartida para suministrar energía a todos o algunos de las viviendas, disfrutarán de la misma bonificación y se aplicarán los mismos requisitos. En este caso, solo se podrán beneficiar las viviendas vinculadas a la instalación, por lo cual, tendrán que aportar la relación de propietarios partícipes de la instalación y el importe de la bonificación no podrá superar el coste de la participación económica de cada propietario.

3. La concesión de las bonificaciones previstas en este artículo queda condicionada a no tener ningún tipo de deuda municipal en periodo ejecutivo.

El incumplimiento de este requisito dará lugar a la denegación o pérdida de la bonificación.

La redacción de 2025 es la siguiente:

Artículo 18 Bonificaciones potestativas para viviendas protegidas y aprovechamiento térmico o eléctrico

1. Pueden disfrutar de una bonificación del 50% en la cuota íntegra del impuesto, durante los siete periodos impositivos siguientes a los previstos en el apartado 2 del artículo 17, las viviendas protegidas y las equiparables a estas de acuerdo con la normativa de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Esta bonificación se concede a petición de las personas interesadas, la cual puede hacer en cualquier momento antes de que acaben los tres periodos impositivos de duración de aquella y tendrá efectos, si cabe, desde el periodo impositivo siguiente a aquel en que se solicite.

2. Pueden disfrutar de bonificación del 25% de la cuota resultante de aplicar, si cabe, las bonificaciones reguladas en el apartado anterior y los artículos 17, apartados 2 y 3 y 19, donde se hayan instalado sistemas generales para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía solar para autoconsumo.

3. La bonificación se aplicará, en todos los casos, durante los seis periodos impositivos siguientes a la instalación. Esta bonificación, de carácter rogado, se tendrá que solicitar hasta el 31 de diciembre del año anterior al que tenga que generar efectos. En todo caso, el importe acumulado de la bonificación durante todos estos periodos, para los bienes inmuebles de uso residencial, no podrá ser superior al 100% del coste de la instalación sin IVA, y en el caso de inmuebles de uso no residencial, no podrá ser superior al 50% del coste de la instalación, sin IVA, en cualquier caso, no se tendrán en cuenta con este fin los importes que hayan estado objeto de subvención y/o bonificación en otros tributos municipales. Esta bonificación se concederá por una sola vez, por titular y referencia catastral.

Esta bonificación está condicionada a los siguientes requisitos:

a) Al carácter no obligatorio de las instalaciones; y, respecto de las instalaciones para la producción de calor, que estas incluyan colectores que dispongan de la correspondiente homologación por la administración competente.

Estos requisitos se acreditarán mediante certificación emitida por el personal técnico competente, de que se trata de sistemas generales para el aprovechamiento térmico o eléctrico de energía solar no obligatorios y para el autoconsumo, con el justificante de presentación de la documentación técnica en el Registro de autoconsumo de energía eléctrica de las Islas Baleares de la Consejería de transición energética y sectores productivos.

b) Se tendrá que aportar referencia de la comunicación previa de obras, teniendo que estar abonada la tasa por tramitación y el ICIO de las obras y/o instalaciones.

c) En el caso de viviendas en régimen de propiedad horizontal donde se haga una instalación compartida para suministrar energía a todos o algunas de las viviendas, disfrutarán de la misma bonificación y se aplicarán los mismos requisitos. En este caso, solo se podrán beneficiar las viviendas vinculadas a la instalación, por lo cual, tendrán que aportar la relación de las personas propietarias partícipes de la instalación y su cuota de participación. El importe de la bonificación no podrá superar el coste de la participación económica de cada propietario.

Como puede observarse, los requisitos son prácticamente idénticos, por lo que si los cumplía en 2025 lo haría también en 2024.

En consecuencia, de haberse concedido atendiendo al régimen de 2024, se hubiera obtenido una reducción del 50% de la cuota resultante del IBI. En la actualidad se ha obtenido un 25% por aplicarse el régimen de 2025. Si se aplica sobre los 6 ejercicios siguientes, de haberse presentado en 2024, se beneficiarían los ejercicios de 2025 a 2030. La reducción que tiene actualmente se aplica de 2026 a 2030, por lo que el 2025 no se ve afectado. Por lo tanto, en su caso, la empresa debería abonar al reclamante el 50% del IBI de 2025 y devolver el 25% de los años 2026 a 2030 para así obtener el 50% que hubiera disfrutado.

En este punto de la exposición es preciso determinar si la actuación de la empresa puede legitimar la aplicación de una indemnización en relación con la reducción del IBI.

La norma de referencia es el Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (CC en adelante).

El artículo 1100 CC dispone:

“Incurren en mora los obligados a entregar o a hacer alguna cosa desde que el acreedor les exija judicial o extrajudicialmente el cumplimiento de su obligación”.

Según indica el consumidor, reclama en varias ocasiones que se realice la instalación, la cual, como ya se ha mencionado, no tiene lugar hasta aproximadamente 5 meses después de la contratación.

Continúa dicho precepto de la siguiente manera:

“No será, sin embargo, necesaria la intimación del acreedor para que la mora exista:

1.º Cuando la obligación o la ley lo declaren así expresamente.

2.º Cuando de su naturaleza y circunstancias resulte que la designación de la época en que había de entregarse la cosa o hacerse el servicio, fue motivo determinante para establecer la obligación”.

En el presente caso el contrato no contiene un componente temporal, como fecha determinada o plazo para la instalación, por lo que queda a criterio de este colegio determinar si el plazo de 5 meses puede considerarse un plazo adecuado o no. En este supuesto, se considera que la instalación debería haberse llevado a cabo con mayor antelación, ya que el reclamante cumple con sus obligaciones en plazo. Además, se da credibilidad a lo argumentado por el reclamante en cuanto a que se le indica que en 2 meses estaría lista, pues es un plazo más razonable.

Debe tenerse en cuenta que lo que tarda en realizarse es la instalación física y no los trámites administrativos para su legalización y puesta en funcionamiento, es decir, se contrata en julio y no es hasta diciembre cuando se realiza la intervención física, lo cual depende de la empresa. Un supuesto distinto sería la tramitación administrativa de la instalación, cuya dilatación temporal sería ajena a la mercantil.

En consecuencia, este colegio arbitral considera que la empresa cumplió de manera tardía con su obligación de instalar el sistema de aprovechamiento fotovoltaico. Por lo tanto, se produce un perjuicio para el consumidor al no poder acceder a un mayor porcentaje de reducción del IBI.

Siguiendo con el Código Civil, el artículo 1101 dispone:

“Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”.

Según el artículo 1104:

“La culpa o negligencia del deudor consiste en la omisión de aquella diligencia que exija la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar.

Cuando la obligación no exprese la diligencia que ha de prestarse en su cumplimiento, se exigirá la que correspondería a un buen padre de familia”.

El artículo 1106 dispone:

“La indemnización de daños y perjuicios comprende, no sólo el valor de la pérdida que haya sufrido, sino también el de la ganancia que haya dejado de obtener el acreedor, salvas las disposiciones contenidas en los artículos siguientes”.

En definitiva, este colegio arbitral considera que el cumplimiento de la empresa es tardío y que, por lo tanto, debe responder mediante indemnización al reclamante al no haber podido acceder a una mayor reducción fiscal. Es decir, existe un nexo causal entre la acción de la empresa y la consecuencia producida.

Una vez determinada la responsabilidad de la empresa es imperativo cuantificarla. De haberse acogido al régimen de 2024, se hubiera obtenido una reducción del 50% del IBI en los 6 próximos años, es decir, de 2025 a 2030. Al haberse supeditado al régimen de 2025 la reducción es del 25% de 2026 a 2030. Por lo tanto, hay dos periodos distintos:

- Ejercicio 2025: no entra dentro del periodo del 25% por lo que la empresa debería abonar el 50% del importe del IBI.

- Ejercicios 2026 a 2030: estos se bonificarán con un 25%, por lo que la empresa debería abonar el 25% restante.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que la naturaleza de este daño tiene una proyección a futuro, es decir, el hecho causante (no poder acogerse a un régimen más beneficioso) se ha producido pero sus consecuencias económicas todavía no.

Además, es preciso advertir que, en el eventual supuesto que el reclamante no fuere titular de la vivienda o no pagara el tributo y la empresa abonara la indemnización, se estaría produciendo un enriquecimiento injusto por parte del consumidor, ya que se le estaría indemnizando un daño que no estaría padeciendo. Además, se desconoce el importe a pagar en concepto de IBI en los próximos años. Por lo tanto, este colegio arbitral no considera procedente abonar una cuantía determinada sino un cumplimiento a futuro. De esta manera se produce una suerte de convalidación de régimen de 2025 al de 2024.

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

Considerar satisfecha la primera pretensión y parcialmente la segunda en cuanto a las indemnizaciones ya abonadas por la empresa.



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

Estimar parcialmente la segunda pretensión. La empresa deberá abonar al reclamante el 50% del IBI de 2025. Para ello deberá contactar con él y abonarle la cuantía resultante, previa justificación del pago por el consumidor, en el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo.

En cuanto a las de 2026 a 2030 el reclamante deberá comunicar y justificar el pago a la empresa del IBI correspondiente, la cual deberá abonar el 25% al reclamante en el plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la fecha de dicha comunicación.

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 24 de marzo de 2026

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Rubén Rodríguez Domínguez

VOCALES

Marina del Mar Mullor Morata

Pere Pou Sureda