



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01918.0/2025

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Los hechos que motivan el conflicto provienen del retraso en la facturación por parte de Endesa Energía, correspondientes al contrato de suministro [REDACTED] dirección [REDACTED] [REDACTED] Burgos, titular del contrato [REDACTED]

En la reclamación remitida a Atención al Cliente de [REDACTED], mediante correo de 24/01/2025 (tercera reclamación) se detallan los hechos que motivan el conflicto. Se exponen a continuación, de forma algo más resumida:

Tras realizar una consulta a [REDACTED] sobre el retraso en la facturación, el 16/10/2023 recibí correo-e de Endesa en el que me indicaban que "tu facturación se ha visto afectada por una incidencia puntual en nuestros sistemas que impide que recibas tus facturas con la periodicidad habitual". Con fecha 07/03/2024 comuniqué una incidencia a través del área de cliente de la web endesa.com con, cuyo texto era el siguiente: "La última factura que han emitido correspondiente a mi domicilio en C/ [REDACTED] Burgos, es la de 16/06/2023, y desde esa fecha no me han emitido ninguna factura".

Ese mismo día recibí correo de [REDACTED] en cuyo asunto se indicaba: "Hemos recibido correctamente tu reclamación nº [REDACTED] (1ª reclamación).

Con fechas 08/05/2024 y 19/06/2024 recibí correos remitiendo 2 facturas correspondientes al periodo de facturación 27/07/2023 a 26/09/2023.

En dichas facturas no se incluía detalle de la lectura real de consumo a la fecha de inicio y de fin del periodo de facturación.

Con fecha 07/08/2024 remití reclamación mediante correo-e a Atención al Cliente de [REDACTED] El 08/08/2024 recibí confirmación de recepción a mi solicitud cuyo asunto indicaba: "Hemos recibido correctamente tu solicitud nº 257821150" (2ª reclamación).

Comunidad de Madrid

El 4/9/2024 recibí correo de [REDACTED] informando que iba a recibir unas facturas "especiales" y que posteriormente recibiría las facturas "normales". El 17/09/2024 recibí correo de [REDACTED] en el que me comunicaban el cierre de la reclamación 257821150 (la 2ª) comunicando que no había error en las facturas.

El 27/09/2024 recibí 5 correos de [REDACTED] remitiendo 5 facturas "especiales", con fecha de emisión 23/09/2024 (el período de facturación abarcaba del 27/09/2023 al 29/07/2024).

El 18/12/2024 recibí correo de Endesa en el que me enviaban la factura con fecha de emisión 12/12/2024 correspondiente al período 30/07/2024 a 25/09/2024.

En ninguna de las 6 facturas remitidas se incluía el detalle de la lectura real de consumo a fechas de inicio y fin de período de facturación. El 21/01/2024 recibí un correo en que me comunicaban el cierre de la reclamación 238744251 (la 1ª) limitándose a informarme de que habían emitido unas facturas "especiales" y que me remitirán las facturas "normales" tan pronto como les sea posible. El 24/01/2024 remití correo a Atención al Cliente de [REDACTED] (3ª reclamación) y el 25/01/2025 recibí respuesta a la misma, resolución del caso 276605709. (Ambas se relacionan en el apartado comunicación previa. Comunicación previa de la reclamación.

Pretensiones del reclamante: - Devolución por parte de [REDACTED] de los importes de las facturas correspondientes a los períodos 30/05/2023 a 26/07/2023 de 38,57 euros, 27/07/2023 a 26/09/2023 de 49,83 euros y 27/09/2023 a 28/11/2023 de 31,50 euros, ya que ha transcurrido más de un año sin que se hayan emitido las facturas correctamente (las facturas "provisionales" emitidas hasta la fecha carecen del requisito del detalle de las lecturas de consumo comentado anteriormente).

Además, en las siguientes facturas "especiales" emitidas tampoco se ha regularizado dicha incidencia. Lo solicito de acuerdo con lo establecido en el art. 96 del R.D. 1955/2000, en el que se indica que, en caso de errores de tipo administrativo, el período a rectificar no puede exceder de un año (en correo de [REDACTED] de 16/10/2023 reconocen que se trata de un error administrativo al indicar que "la facturación se ha visto afectada por una incidencia puntual en nuestros sistemas que impide que recibas tus facturas con la periodicidad habitual"). - Emisión por parte de [REDACTED] de las facturas definitivas para regularizar el resto de facturas "especiales" pasadas al cobro hasta la fecha.

Además solicito que si la emisión de dichas facturas se realiza con más de un año de retraso, desde que debieron ser emitidas, me devuelvan los importes cobrados. - Emisión por parte de Endesa de la facturación pendiente (desde 26/09/2024) - Compensación económica por parte de Endesa por la diferencia entre los importes resultantes del IVA y del Impuesto de la electricidad efectivamente cobrados y los que deberían haber resultado en la fecha en que se deberían haber emitido las facturas. Debe rellenarse con claridad y concreción; debe reflejar de manera clara, concreta y posible la petición que se formule al reclamado.

Cuantía económica 119,90 euros.

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 26 de febrero de 2025, expone lo siguiente:

Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se están realizando las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. [REDACTED]

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato asociado al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas:



Comunidad de Madrid

- Punto de suministro en la dirección calle Victoria Balfe 11, 4ºA en Burgos.

CONTRATO

[REDACTED]

CONCEPTO

Suministro
eléctrico

FECHA ALTA

15/04/2005

FECHA BAJA

En vigor

De acuerdo con la información contenida en nuestros sistemas, les comunicamos que la facturación del contrato [REDACTED] se ha visto afectada por una demora que impide que el Cliente reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas.

Estamos trabajando en la resolución de esta demora de forma progresiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, y una vez se encuentre subsanada la demora, el Sr. [REDACTED] será informado y podrá solicitar acuerdo de pago en el caso que así lo desee.

Les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

En fecha 19 de mayo de 2025, la empresa mediante escrito manifiesta:

Comprobamos que se han emitido las siguientes facturas las cuales adjuntamos a este escrito

PERIODO	FACTURA	IMPORTE
29-01-25 al 26-03-25	[REDACTED]	34,85 €
26-11-24 al 29-01-25	[REDACTED]	65,13 €
26-09-24 al 26-11-24	[REDACTED]	38,27 €
30-07-24 al 25-09-24	[REDACTED]	27,86 €
30-05-24 al 29-07-24	[REDACTED]	40,73 €
26-03-24 al 29-05-24	[REDACTED]	53,82 €
29-01-24 al 25-03-24	[REDACTED]	31,63 €
29-11-23 al 28-01-24	[REDACTED]	39,55 €
27-09-23 al 28-11-23	[REDACTED]	31,50 €
27-07-23 al 26-09-23	[REDACTED]	49,83 €
28-06-23 al 26-07-23	[REDACTED]	0 €
30-05-23 al 26-07-23	[REDACTED]	38,57 €

Asimismo, teniendo en cuenta que esta situación de acumulación de facturación, les comunicamos que se ha realizado al Sr. [REDACTED], un plan de pagos el cual en el caso que así lo desee, podrá anularlo o modificarlo a través de cualquiera de nuestros canales de atención



Comunidad de Madrid

al cliente o a través del teléfono gratuito [REDACTED]

CUOTA	FECHA DE PAGO	IMPORTE
1	20/05/2025	20,68 €
2	30/06/2025	20,68 €
3	28/07/2025	20,68 €
4	28/08/2025	20,68 €
5	29/09/2025	20,68 €

Por otra parte, les informamos que las facturas reclamadas [REDACTED] y [REDACTED] encuentran emitidas dentro del plazo legal por lo que el Sr. Delgado Martín debe abonarlas.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante, NO procediendo la anulación de las facturas terminadas en "8429" "9369" y "8684" por importes respectivamente de 38,57 euros, 49,83 euros y 31,50 euros en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que la facturación correspondiente al suministro de electricidad que tiene contratado con la empresa reclamada, no se le emite de forma periódica, produciéndose una ausencia de facturación durante un largo periodo de tiempo, por lo que presenta las correspondientes reclamaciones a la compañía.

Lla empresa el 16/10/2023 le envía un correo-e de [REDACTED] en el que me indicaban que "tu facturación se ha visto afectada por una incidencia puntual en nuestros sistemas que impide que recibas tus facturas con la periodicidad habitual"

Expone asimismo que en ninguna de las facturas remitidas se incluía el detalle de la lectura real de consumo a fechas de inicio y fin de periodo de facturación.

Solicita que la empresa reclamada le devuelva los importes de las facturas correspondientes a los periodos 30/05/2023 a 26/07/2023 de 38,57 euros, 27/07/2023 a 26/09/2023 de 49,83 euros y 27/09/2023 a 28/11/2023 de 31,50 euros, ya que ha transcurrido más de un año sin que se hayan emitido las facturas correctamente (las facturas "provisionales" emitidas hasta la fecha carecen del requisito del detalle de las lecturas de consumo comentado anteriormente).

Examinado el contenido de las facturas impugnadas no se observa irregularidad respecto a los detalles de facturación señalados por el consumidor.

Se comprueba igualmente su fecha de emisión y periodo incluido: fechas 2 de mayo de 2024 (periodo), 13 de junio de 2024(periodo de 13/06 a 27/07/2024) y 23 de septiembre de 2024(periodo de 27/09 a 28/11/2024). Por tanto todas ellas dentro del plazo establecido en la normativa aplicable, en concreto el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de



Comunidad de Madrid

autorización de instalaciones de energía eléctrica, que en su artículo 96 establece la procedencia de realizar refacturaciones complementarias en caso de un funcionamiento incorrecto de los equipos de medida.

El citado artículo indica que *«si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año»*. Además, hace extensible esta situación a errores de «tipo administrativo»: *«los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente»*.

Por su parte, la Comisión Nacional de la Energía -integrada actualmente en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia- hizo extensible esta limitación en 2012 a los casos en los que ha existido una ausencia de facturación por un problema de la compañía, al tratarse un «error de tipo administrativo», por lo que considera de aplicación el artículo 96 del citado Real Decreto.

A continuación se valora la correcta o incorrecta aplicación del tipo impositivo en el impuesto de electricidad, por la facturación emitida. Para ello se debe atender a lo establecido en el Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.

El citado Real Decreto Ley contempla diferentes tipos, según los periodos en que se devengan las facturas. El momento del devengo, de acuerdo a lo establecido en la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, es en el que se emite la factura y nace la obligación de pago.

Su artículo 95 establece, El impuesto se devengará :

- a) *En el supuesto previsto en la letra a) del apartado 1 del artículo 92, en el momento en que resulte exigible la parte del precio correspondiente a la energía eléctrica suministrada en cada período de facturación.*

Comprobados los tipos vigentes en cada una de esas facturas, se confirma que el tipo aplicado es correcto.

Dicho Laudo ha sido adoptado 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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]