



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 529/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que comparece en la audiencia de manera presencial a través de una llamada telefónica, en la audiencia celebrada en sede arbitral el día 27 de noviembre de 2025 a las 9'30 horas.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U., con CIF A-8194XXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, aunque si lo hace a través de un escrito de alegaciones, que el último recibido en esta sede arbitral es de fecha 24 de septiembre de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamación interpuesta por la reclamante es por no recibir sus facturas, ya que la compañía no ha podido emitirlas por diversos problemas administrativos. Solicita en su reclamación comprensión y refleja preocupación, ante la mas que posible acumulación de facturas y que tenga problemas para poder pagarlas, ya que supone que se le van acumular las facturas del mes en curso, mas alguna de las facturas que tenia retrasadas.

PRETENSIONES:

Las pretensiones de la reclamante son, aceptar el pago "tal vez de un cuarto de la supuesta deuda acumulada, ademas solicita una indemnización por daños y perjuicios ocasionados ya que no confia en la empresa reclamada ni en su facturación. Tampoco acepta el plan de pagos propuesto por la empresa reclamada por lo que indica que tiene intención de interponer demanda judicial, por lo que rechaza el sistema arbitral para la resolución de su reclamación al entender las limitaciones legales que tiene el arbitro a la hora de dictar e Laudo.

LAUDO:



Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones realizadas por ambas partes, este arbitro, resuelve NO ENTRA EN EL FONDO DEL ASUNTO, ya que las pretensiones de la reclamante, escapan de las competencias legales del arbitro y por tanto este, aconseja a la reclamante que siga la tramitación de su reclamación a través de la vía judicial.

1.- Este arbitro en equidad, entiende la problemática de la empresa pero también entiende la dificultad de los consumidores y el derecho que tienen a saber cual es su consumo mensual y el coste del mismo, por todo ello y por las circunstancias personales de la reclamante explicadas anteriormente este arbitro resuelve no entrar en el fondo del asunto, y dar la oportunidad a la reclamante que interponga las acciones civiles pertinentes a través de la vía judicial.

2.- La compañía reclamada reconoce los problemas de emisión de facturas en los plazos establecidos en su contrato por lo que en reiteradas ocasiones le pide disculpas en los escritos de alegaciones remitidos tanto a esta Junta Arbitral como a la reclamante.

3.- La empresa reclamada en su escrito de alegaciones indica que se procedió a concertar un acuerdo de pago de la deuda planificando que su cobro se efectúe en 12 meses. A pesar de ello la reclamante no acepta en la audiencia dicho acuerdo, ya que indica que tiene dudas de la deuda facturada y emitida en esas facturas por lo que decide la reclamante iniciar el procedimiento a través de la vía judicial, por lo que este arbitro decide dar un paso atrás y facilitar dicha vía a la reclamante, que deberá interponer en los juzgados de 1ª instancia esta reclamación.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter

2



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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 28 de noviembre de 2025

EL ÁRBITRO