



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



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 532/25

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: Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Endesa Energía, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La reclamante indica que contrata en febrero de 2023 y no se le cobra hasta octubre de 2024 tras reiteradas reclamaciones. Se le hace un plan de pagos por las 12 facturas anteriores y se cobran también las mensuales. En junio, julio y agosto no se le cobra la luz. Al reclamar se le informa de que debe 9 facturas más porque el plan solo incluía 3 de las 12 facturas atrasadas y le reclaman 866,00€.

La empresa sostiene que la facturación del contrato estuvo afectada por una incidencia en el proceso de emisión de la facturación desde el alta del contrato el 17 de febrero de 2023.

Una vez subsanada se genera la facturación que se facilita en la tabla de la página siguiente.



Periodo facturación		Facturación emitida					
Desde	Hasta	Fecha	Código factura	Importe	Tipo	Estado	Consumo kWh
17/02/2023	17/03/2023	26/10/2024	P24FCN000542051	71,50 €	Consumo	Fuera de plazo com.	210
17/03/2023	25/04/2023	28/10/2024	P24FCN000542145	74,43 €	Consumo	Fuera de plazo com.	192
25/04/2023	19/05/2023	29/10/2024	P24FCN000545248	49,83 €	Consumo	Fuera de plazo com.	135
19/05/2023	17/06/2023	30/10/2024	P24FCN000548294	68,53 €	Consumo	Fuera de plazo com.	198
17/06/2023	20/07/2023	30/10/2024	P24FCN000546433	95,06 €	Consumo	Fuera de plazo com.	296
20/07/2023	21/08/2023	31/10/2024	P24FCN000549244	103,13 €	Consumo	Fuera de plazo com.	333
21/08/2023	18/09/2023	02/11/2024	P24FCN000552380	80,55 €	Consumo	Fuera de plazo com.	251
18/09/2023	21/10/2023	04/11/2024	P24FCN000554704	88,99 €	Consumo	Fuera de plazo com.	271
21/10/2023	31/10/2023	04/11/2024	P24FCN000555976	21,38 €	Consumo	Fuera de plazo com.	59
31/10/2023	20/11/2023	04/11/2024	P24FCN000556257	42,24 €	Consumo	Fuera de plazo com.	116
20/11/2023	24/12/2023	04/11/2024	P24CON044724180	63,21 €	Consumo	Normal	161
24/12/2023	20/01/2024	05/11/2024	P24CON044829086	43,67 €	Consumo	Normal	100
20/01/2024	19/02/2024	05/11/2024	P24CON044873779	62,77 €	Consumo	Normal	167
19/02/2024	18/03/2024	05/11/2024	P24CON044874788	83,82 €	Consumo	Normal	221
18/03/2024	17/04/2024	05/11/2024	P24CON044830286	76,86 €	Consumo	Normal	190
17/04/2024	20/05/2024	05/11/2024	P24CON044847838	78,86 €	Consumo	Normal	189
20/05/2024	19/06/2024	06/11/2024	P24CON045084520	79,05 €	Consumo	Normal	198
19/06/2024	17/07/2024	06/11/2024	P24CON044883493	74,75 €	Consumo	Normal	215
17/07/2024	20/08/2024	06/11/2024	P24CON044887818	209,42 €	Consumo	Normal	722
20/08/2024	18/09/2024	06/11/2024	P24CON045051968	140,55 €	Consumo	Normal	468
18/09/2024	19/10/2024	07/11/2024	P24CON045090876	81,50 €	Consumo	Normal	233
19/10/2024	20/11/2024	29/11/2024	P24CON049289172	94,33 €	Consumo	Normal	280
20/11/2024	21/12/2024	26/12/2024	P24CON053909027	86,80 €	Consumo	Normal	253
21/12/2024	22/01/2025	30/01/2025	P25CON004396453	106,60 €	Consumo	Normal	276
22/01/2025	19/02/2025	26/02/2025	P25CON009289585	90,75 €	Consumo	Normal	228
19/02/2025	17/03/2025	24/03/2025	P25CON013669236	69,14 €	Consumo	Normal	161
17/03/2025	22/04/2025	26/04/2025	P25CON019853385	76,10 €	Consumo	Normal	156
22/04/2025	20/05/2025	02/09/2025	P25CON041039729	64,57 €	Consumo	Complementada	139
22/04/2025	20/05/2025	23/09/2025	P25COR001292950	90,08 €	Consumo	Complementaria	304
20/05/2025	18/06/2025	02/09/2025	P25CON041039730	131,36 €	Consumo	Complementada	362
20/05/2025	18/06/2025	23/09/2025	P25COR001292951	30,75 €	Consumo	Complementaria	104
18/06/2025	19/07/2025	02/09/2025	P25CON041039731	265,00 €	Consumo	Complementada	806
18/06/2025	19/07/2025	23/09/2025	P25COR001292952	- 67,52 €	Consumo	Complementaria	-228
19/07/2025	20/08/2025	02/09/2025	P25CON041039732	270,41 €	Consumo	Complementada	822
19/07/2025	20/08/2025	23/09/2025	P25COR001292953	- 53,29 €	Consumo	Complementaria	-180
20/08/2025	17/09/2025	23/09/2025	P25CON044344474	183,68 €	Consumo	Normal	541

El periodo comprendido entre el 17 de febrero y el 20 de noviembre de 2023 fue generada únicamente a modo informativo al superar el periodo legal establecido en un año y no se presentaron al cobro.

Las facturas acabadas en 952 y 953 (de -67,52€ y 53,29€ respectivamente) se aplican sobre la factura 474 de 183,68€ y la diferencia de 62,87€ ha sido pasada a cobro y abonada.

El acuerdo de pago de 11 de noviembre de 2024 incluye las facturas 788, 818 y 876, cuya estructura se detalla en la página siguiente.



Acuerdo de pago				
Documento	Fracción	Importe	Fecha vencimiento	Estado
111400029488	1	31,22 €	28/11/2024	Abonada
111400029488	2	31,22 €	30/12/2024	Abonada
111400029488	3	31,22 €	28/01/2025	Abonada
111400029488	4	31,22 €	28/02/2025	Abonada
111400029488	5	31,22 €	28/03/2025	Abonada
111400029488	6	31,22 €	28/04/2025	Abonada
111400029488	7	31,22 €	28/05/2025	Abonada
111400029488	8	31,22 €	30/06/2025	Abonada
111400029488	9	31,22 €	28/07/2025	Abonada
111400029488	10	31,22 €	28/08/2025	Abonada
111400029488	11	31,22 €	29/09/2025	Abonada
111400029488	12	31,32 €	28/10/2025	
Total		374,74 €		

Facturas fraccionadas			
Fecha factura	Código factura	Importe	Documento
05/11/2024	P24CON044874788	83,82 €	111400029488
06/11/2024	P24CON044887818	209,42 €	111400029488
07/11/2024	P24CON045090876	81,50 €	111400029488
Total		374,74 €	

Posteriormente, la entidad bancaria de la reclamante devolvió las siguientes facturas, las cuales se incluyen en un nuevo plan de pagos:

Acuerdo de pago				
Documento	Fracción	Importe	Fecha vencimiento	Estado
111100197870	1	33,98 €	15/09/2025	Abonado
111100197870	2	33,98 €	13/10/2025	
111100197870	3	33,98 €	13/11/2025	
111100197870	4	33,98 €	15/12/2025	
111100197870	5	33,98 €	13/01/2026	
111100197870	6	33,98 €	13/02/2026	
111100197870	7	33,98 €	13/03/2026	
111100197870	8	33,98 €	13/04/2026	
111100197870	9	33,98 €	13/05/2026	
111100197870	10	33,98 €	15/06/2026	
111100197870	11	33,98 €	13/07/2026	
111100197870	12	33,98 €	13/08/2026	
111100197870	13	33,98 €	14/09/2026	
111100197870	14	33,98 €	13/10/2026	
111100197870	15	33,98 €	13/11/2026	
111100197870	16	33,98 €	14/12/2026	
111100197870	17	33,98 €	13/01/2027	
111100197870	18	33,98 €	15/02/2027	
111100197870	19	33,98 €	15/03/2027	
111100197870	20	33,98 €	13/04/2027	
111100197870	21	33,98 €	13/05/2027	
111100197870	22	33,98 €	14/06/2027	
111100197870	23	33,98 €	13/07/2027	
111100197870	24	34,11 €	13/08/2027	
Total		815,65 €		

Facturas fraccionadas			
Fecha factura	Código factura	Importe	Documento
04/11/2024	P24CON044724180	63,21 €	111100197870
05/11/2024	P24CON044829086	43,67 €	111100197870
05/11/2024	P24CON044830286	76,86 €	111100197870
05/11/2024	P24CON044847838	78,86 €	111100197870
05/11/2024	P24CON044873779	62,77 €	111100197870
06/11/2024	P24CON044883493	74,75 €	111100197870
06/11/2024	P24CON045051968	140,55 €	111100197870
06/11/2024	P24CON045084520	79,05 €	111100197870
02/09/2025	P25CON041039729	64,57 €	111100197870
02/09/2025	P25CON041039730	131,36 €	111100197870
Total		815,65 €	

PRETENSIONES:

Única: esclarecer este asunto.

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 dictar LAUDO CONCILIATORIO en base a las siguientes apreciaciones:



Debe advertirse que este laudo resuelve lo sucedido entre el 17 de febrero de 2023 y el 23 de septiembre de 2025, es decir, desde el contrato hasta la última factura citada por la empresa en su escrito de alegaciones.

Según el escrito de alegaciones de la empresa, el periodo de facturación del 17 de febrero al 20 de noviembre de 2023 estuvo afectado por una incidencia que impedía que fueran emitidas en plazo y, al superar el periodo de emisión, se generaron a efectos informativos. Por lo tanto, no deben ser cobradas.

La mercantil reclama 815,65€ por las facturas que constan pendientes de pago, las cuales se muestran a continuación:

Acuerdo de pago					Facturas fraccionadas			
Documento	Fracción	Importe	Fecha vencimiento	Estado	Fecha factura	Código factura	Importe	Documento
111100197870	1	33,98 €	15/09/2025	Abonado	04/11/2024	P24CON044724180	63,21 €	111100197870
111100197870	2	33,98 €	13/10/2025		05/11/2024	P24CON044829086	43,67 €	111100197870
111100197870	3	33,98 €	13/11/2025		05/11/2024	P24CON044830286	76,86 €	111100197870
111100197870	4	33,98 €	15/12/2025		05/11/2024	P24CON044847838	78,86 €	111100197870
111100197870	5	33,98 €	13/01/2026		05/11/2024	P24CON044873779	62,77 €	111100197870
111100197870	6	33,98 €	13/02/2026		06/11/2024	P24CON044883493	74,75 €	111100197870
111100197870	7	33,98 €	13/03/2026		06/11/2024	P24CON045051968	140,55 €	111100197870
111100197870	8	33,98 €	13/04/2026		06/11/2024	P24CON045084520	79,05 €	111100197870
111100197870	9	33,98 €	13/05/2026		02/09/2025	P25CON041039729	64,57 €	111100197870
111100197870	10	33,98 €	15/06/2026		02/09/2025	P25CON041039730	131,36 €	111100197870
111100197870	11	33,98 €	13/07/2026					
111100197870	12	33,98 €	13/08/2026					
111100197870	13	33,98 €	14/09/2026					
111100197870	14	33,98 €	13/10/2026					
111100197870	15	33,98 €	13/11/2026					
111100197870	16	33,98 €	14/12/2026					
111100197870	17	33,98 €	13/01/2027					
111100197870	18	33,98 €	15/02/2027					
111100197870	19	33,98 €	15/03/2027					
111100197870	20	33,98 €	13/04/2027					
111100197870	21	33,98 €	13/05/2027					
111100197870	22	33,98 €	14/06/2027					
111100197870	23	33,98 €	13/07/2027					
111100197870	24	34,11 €	13/08/2027					
Total		815,65 €			Total		815,65 €	

Se comprueba que están emitidas dentro del plazo legal establecido, es decir, no han pasado más de 12 meses desde su consumo hasta su emisión, por lo que la empresa está legitimada para solicitar su abono. En los movimientos de la cuenta bancaria de la reclamante no se observa el pago de estas cuantías y, en algunos casos, constan como devueltas, por lo que no ha acreditado el pago. En consecuencia, deben abonarse.

Tras comunicación telefónica posterior al laudo, la reclamante está conforme con un fraccionamiento de dicha deuda en 24 mensualidades, tal y como se refleja en el cuadro anterior, pero con la consiguiente actualización de fechas.



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:

La reclamante deberá abonar 815,65€ a la empresa. La deuda deberá fraccionarse en 24 mensualidades, las 23 primeras de 33,98€ cada una y la última de 34,11€. Deberá hacerlas mediante transferencia o ventanilla en el siguiente número de cuenta de la empresa:

ES09 2100 2931 98 0200237677

La empresa solicita que la reclamante indique sobre todo en el detalle de la transferencia el número de contrato, 13006980XXX, para su localización e imputación.

El primer pago deberá hacerse en julio de 2026.

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