

# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01969.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### ARBITRO UNICO

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que la empresa ██████████ le ha cambiado a otra empresa sin que haya dado consentimiento ni lo haya solicitado. Que desde el 22 de abril de 2022 no se ha vuelto a pagar cargo ni factura del mismo por lo que no se puede pagar y temiendo por la pérdida de suministro

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: que la empresa ██████████ me readmita en la compañía, se me revise el contador y se me pase el cargo. Dicho pago deberá ser en mensualidades que pueda abonar como jubilado que soy. Recuperar el estado normal de mi contrato y se me revise el contador periódicamente y se me pasen las correspondientes facturas.

En su escrito de 25 de febrero de 2025 refiere: "Se solicita que se recupere por la compañía, el cobro y se pasen las facturas por el banco. Que los técnicos visiten la vivienda y se tome nota de los consumos y se comience a pasar los cobros".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando En su escrito de 12 de abril de 2024 refiere: "El 27/03/2022 atendiendo a la solicitud nº 0027629752 inactivamos el contrato a nombre del ██████████ correspondiente al suministro eléctrico de referencia, por cambio de empresa comercializadora. Por tanto, entendemos que el cliente formalizó previamente un nuevo contrato con otra compañía. Si el ██████████ considera que se traspasó se produjo de forma irregular, deberá dirigir su reclamación a la comercializadora de destino".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1. La empresa reclamada recibió una solicitud de portabilidad (cambio de compañía) y procedió conforme a la normativa vigente.
2. El reclamante manifiesta no haber solicitado dicho cambio ni tener conocimiento del mismo.
3. El reclamante solicita ser dado de alta nuevamente en la empresa reclamada y que se le refacturen los importes facturados por la nueva compañía.



## Comunidad de Madrid

4. Las facturas objeto de reclamación no han sido emitidas por la empresa reclamada, sino por la nueva compañía a la que se realizó la portabilidad.
5. Conforme a la normativa de protección de los consumidores y usuarios, así como a la regulación sectorial de telecomunicaciones (si aplica), la portabilidad debe realizarse con el consentimiento del titular de la línea.
6. No obstante, la empresa reclamada no ha emitido las facturas objeto de controversia ni ha mantenido relación contractual con el reclamante durante el periodo reclamado.
7. El arbitraje de consumo no puede imponer obligaciones a una empresa que no es parte del procedimiento arbitral.

**Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al no ser la empresa reclamada responsable de los cargos facturados ni del cambio de compañía.**

**Se informa al reclamante que, en su caso, deberá dirigir su reclamación contra la empresa que emitió las facturas y realizó la portabilidad.**

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.