



## LAUDO ARBITRAL

( TELEFONÍA)

N/R.: 02201/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: la última factura de XXX le incluía unas cantidades incorrectas por las que reclamó. Después de reclamar por fax (que nunca recibían) y por teléfono en múltiples ocasiones, no han respondido a su reclamación. Lo pasaron a gestora externa (con su consabida persecución y maltrato) y ésta le decía que primero les volviera a pagar y que después reclamara. Ha habido un cobro indebido e inclusión en el fichero de morosos. Por ello, solicita que se admita que el pago está realizado y que la gestora le saque del fichero de morosos. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 26.06.2015, en el que, en síntesis, informa acerca de la existencia inicial de un crédito a favor de XXX España SAU, cuyo origen es el impago por la Sra. XXX de los servicios de comunicaciones electrónicas que le fueron prestados por XXX. Este crédito fue vendido por XXX, por lo que la titularidad del mismo corresponde a dicha entidad, circunstancia que fue puesta convenientemente en conocimiento del deudor. No obstante, y tras comunicación entre la empresa XXX, actual propietaria de los derechos de cobro del importe pendiente de pago por el reclamante, comunican que ésta ha cesado cualquier recobro que tuvieran en proceso a fecha del presente escrito por la cuenta cliente XXX, confirmándole que igualmente desde XXX no va a proceder a recobrar el impago que existía en dicha cuenta cliente, quedando por tanto el mismo anulado. La reclamante presenta escrito de fecha 07.07.2015, en el que, en síntesis, comunica su disconformidad con lo expuesto por la compañía. XXX no tenía ningún crédito con ella, puesto que la factura estaba pagada y por tanto, no tenía que mandar nada aXXX, por lo cual, no admite que hable de impago aunque sea para decir que no lo va a reclamar. XXXno puede ser la propietaria de ningún derecho de cobro ya que no existe ningún impago por su parte a esa agencia con la que nunca ha tenido ninguna deuda. Los acuerdos entre XXX XXX no son asunto suyo, como tampoco lo es que le hayan vendido una deuda inexistente. Por tanto, quiere que se admita que el pago está hecho, que nunca existió impago y que le saquen de fichero de morosos.

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.

La parte reclamada presenta escrito de fecha 13.08.2015, en el que, en síntesis, reitera lo alegado en el escrito de fecha 26.06.2015, añadiendo que la factura emitida el 8 de agosto de 2012, por importe de 73,1 € (impuestos indirectos incluidos) por cuotas, consumos y por dos cargos de gestión de la liberación del terminal (Simlock), de 6 € (impuestos indirectos incluidos), cada uno, constaba pendiente de pago. Este crédito fue vendido por XXX a, no obstante, ésta ha cesado cualquier recobro que tuviera en proceso, confirmando que XXX no va a proceder a recobrar el impago que existía en la cuenta cliente. Se han realizado las gestiones necesarias para la exclusión de los ficheros de solvencia patrimonial, en el que pudieran estar incluida DªXXX, por XXX, a consecuencia del importe mencionado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que procede declarar la inexistencia de deuda alguna del reclamante con la empresa reclamada, por lo que, de no haber sido excluidos, aún, de los ficheros de solvencia patrimonial los datos personales del reclamante, deberá ser hecha efectiva tal exclusión, por la empresa reclamada, con carácter inmediato.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



## Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX