



## ALGUNAS EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO Y SUS LIMITACIONES



| EMPRESA  |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA           | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES            |
|--|--|---|-------------------|-------------------------|----------------------------|--|---|
|   | <b>AUDAX ENERGÍA</b>   | Todas   | Derecho           | Ninguna                 | Ninguna                    | Ninguna  | Ninguna                                 |
| <br> | <b>PERFUMERÍAS BODYBELL</b>                                  | Autonómica de Andalucía                             | Derecho           | Ninguna                 | Ninguna                    | Únicamente conflictos producidos en establecimientos de GRUPO BODYBELL con domicilio en municipios andaluces o en los sitios Web cuando la persona consumidora o usuaria tenga su domicilio en Andalucía | Ninguna                                 |
|   | <b>CENTRO PARA LA CULTURA Y EL CONOCIMIENTO, S.A.. (CCC)</b> | Nacional y Autonómicas con sede en capital de CC.AA | Equidad           | Ninguna                 | Ninguna                    | Ninguna  | Se requiere intento de mediación previa |

| EMPRESA   |   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA                       | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS  | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|---|---|---|-------------------|-------------------------|---|---|---|
|    | <b>COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. (Comercializadora Mercado Regulado)/CIDE HCENERGÍA, S.A. (Comercializadora Mercado Libre)</b> | Nacional y Autonómicas  | Derecho           | Ninguna                 | Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.   | Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.) | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.                              |
|   | <b>CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A.</b>   | Todas   | Derecho/Equidad   | Ninguna                 | Para conflictos sobre Servicio Postal Universal ninguna. Para el resto la cuantía máxima indemnizable será de 210 € | Ninguna   | En Derecho para conflictos sobre el Servicio Postal Universal (cartas y tarjetas postales de hasta 2 Kg y paquetes postales de hasta 20 Kg). En equidad para el resto |
|  | <b>AGENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA DE ANDALUCÍA (antigua EGMASA)</b>   | Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica) | Equidad           | Ninguna                 | Ninguna   | Ninguna   | Ninguna   |
|  | <b>AGENCIA SANITARIA ALTO GUADALQUIVIR</b>  | Autonómica de Andalucía   | Equidad           | Ninguna                 | Ninguna   | Ninguna   | Ninguna   |

| EMPRESA  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA                                      | TIPO DE ARBITRAJE   | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES                        |   |
|--|--|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------|---|---|
| <p>Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía<br/>CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURAS Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO</p> | <b>AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA (AVRA) (antigua EPSA)</b> | Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica) | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Para su actividad de promoción y venta de viviendas | Ninguna   |
| <p>Verificaciones Industriales de Andalucía<br/>CONSEJERÍA DE HACIENDA, INDUSTRIA Y ENERGÍA</p>                                  | <b>VERIFICACIONES INDUSTRIALES DE ANDALUCÍA, S.A. (VEIASA)</b>                 | Autonómica de Andalucía   | Derecho                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Ninguna   | Solicita que el árbitro perteneciente al sector empresarial sea propuesto por el Colegio de Ingenieros Industriales |
| <p>inturjoven.com</p>  | <b>INTURJOVEN, S.A.</b>  | Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica) | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Ninguna   | Ninguna   |

| EMPRESA   |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE  | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|---|--|---|--|-------------------------|----------------------------|--|---|
|  | <b>ENDESA ENERGÍA, S.A.U.<br/>(Comercializadora Mercado Libre)</b> | Todas las Autonómicas y la Nacional       | En Derecho salvo reclamaciones de escasa complejidad o de cuantía de no más de 300 € que serán en equidad. | Ninguna                 | Ninguna                    | <p>Únicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>Se excluyen:</p> <p>a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones)</p> <p>b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro</p> <p>c) Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa estatal y autonómica sobre pobreza energética.</p> <p>Se excluyen también:</p> <p>a) asuntos relacionados con comercialización de productos y servicios de valor añadido (ENDESA X SERVICIOS SL)</p> <p>b) asuntos relacionados con prestación de servicios técnicos (instalación, mantenimiento y reparación de equipos relacionados con contratos comercializados por ENDESA X SERVICIOS, S.L.</p> <p>c) reclamaciones relacionadas con atención, venta, contratación, prestación, facturación y cobro de conceptos y servicios relacionados con contratos propiedad de ENDESA X SERVICIOS, S.L.</p> | <p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo.</p> |

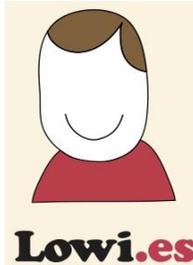
| EMPRESA   |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE  | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|---|--|---|--|-------------------------|----------------------------|---|--|
|    | <b>ENERGÍA XXI,<br/>S.L.U.<br/>(Comercializadora<br/>Mercado<br/>Regulado)</b> | Todas las<br>Autonómicas y la<br>Nacional | En Derecho<br>salvo<br>reclamaciones<br>de escasa<br>complejidad o<br>de cuantía de no<br>más de 300 €<br>que serán en<br>equidad. | Ninguna                 | Ninguna                    | Unicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa.<br>Se excluyen:<br>a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones)<br>b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro<br>c) Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa estatal y autonómica sobre pobreza energética. | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo. |
|  | <b>EDISTRUBUCIÓN<br/>Redes Digitales,<br/>S.L.U.<br/>(Distribuidora)</b>       | Autonómica de<br>Andalucía                | Derecho  | Ninguna                 | Ninguna                    | Conflictos en municipios andaluces donde Endesa distribuye electricidad. Se excluyen daños por calidad del suministro y conflictos sobre facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas. Se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de electricidad.   | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Endesa e intento de mediación a través de una OMIC, asociación de consumidores o presentación de Hoja de Quejas y Reclamaciones. La presentación de solicitud de arbitraje no suspende la obligación de pago.  |

| EMPRESA   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA   | TIPO DE ARBITRAJE       | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES |         |
|---|---|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------------|---------|
|  | Profesionales y empresas de Electricidad, Fontanería, Gas, Climatización, Calefacción y ACS, Frío, Telecomunicaciones, Protección Contra Incendios, Productos Petrolíferos Líquidos y Energía Solar asociados a EPYME | Autonómica de Andalucía | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Ninguna                      | Ninguna |

| EMPRESA   |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES  | LIMITACIONES CUANTITATIVAS   | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|---|--|---|-------------------|--|--|--|--|
|    | <b>FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.</b>                     | Nacional y Autonómicas                    |                   | Se excluyen de arbitraje aquellos expedientes en los que el asunto reclamado tenga antigüedad superior a 12 meses. | Se excluyen de arbitraje las reclamaciones de personas físicas que superen los 3.005 € y las de personas jurídicas que superen los 5.000 € | Se excluyen de arbitraje las reclamaciones referidas a daños y perjuicios, las que versen sobre servicios de tarificación adicional y numeraciones especiales (118XX y 80X), las que versen sobre pagos en factura de servicios de terceros, las relativas a terminales no adquiridos mediante venta a plazos, las planteadas ante otros organismos administrativos y/o judiciales | -  |
|  | <b>NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. (EDP)</b> | Nacional y Autonómicas                    | Derecho           | Ninguna  | Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.  | Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)                        | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje. |

| EMPRESA   |   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS                                | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|---|---|---|-------------------|-------------------------|---|---|--|
|    | <b>EDP ENERGÍA, S.A.U. / EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. (Comercializadoras Mercado Libre)</b> | Nacional y Autonómicas                    | Derecho           | Ninguna                 | Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €. | Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.) | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje. |
|  | <b>BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. (Comercializadora Mercado Regulado)</b>       | Nacional y Autonómicas                    | Derecho           | Ninguna                 | Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €. | Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.) | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje. |

| EMPRESA  |   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA  | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|--|---|--|-------------------|-------------------------|----------------------------|---|--|
|  <p>COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO<br/>Grupo IBERDROLA</p> | <p><b>CURENERGÍA,<br/>COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.<br/>(Comercializadora Mercado Regulado)</b></p> | <p>Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante</p> | <p>Equidad</p>    | <p>Ninguna</p>          | <p>Ninguna</p>             | <p>Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.</p> | <p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa</p> |
|  <p>IBERDROLA</p>   | <p><b>IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U.<br/>(Comercializadora Mercado Libre)</b></p>                                 | <p>Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante</p> | <p>Equidad</p>    | <p>Ninguna</p>          | <p>Ninguna</p>             | <p>Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.</p> | <p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa</p> |

| EMPRESA   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE   | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |  |
|---|---|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------|--|--|
|    | <b>LOWI - VODAFONE ENABLER ESPAÑA</b>     | Junta Arbitral Nacional, autonómica, provinciales y municipales   | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Se excluyen las reclamaciones referidas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales (118XX y 800), las reclamaciones presentadas previa o simultáneamente ante organismos administrativos o judiciales o en las que exista ya resolución judicial o administrativa. | Se excluyen las reclamaciones que no se hayan presentado previamente a LOWI-VEE y no hayan transcurrido 30 días sin respuesta. |
|  | <b>MASTER DISTANCIA, S.L.</b>             | Municipal de Burgos y Autonómicas de Aragón, <b>Andalucía</b> , Illes Balears, Canarias, Catalunya, Galicia, Euskadi, Madrid, Valencia, Navarra, Cantabria, La Rioja, Asturias y Murcia | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna                 | Ninguna  | Ninguna  |

| EMPRESA   |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE  | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS                              | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|---|--|---|--|-------------------------|---|--|--|
|  | <b>NATURGY IBERIA<br/>(Comercializadora mercado libre)</b> | Nacional y Autonómicas                    | En Derecho salvo reclamaciones de escasa complejidad o de cuantía de no más de 300 € que serán en equidad. | Ninguna                 | Se excluyen reclamaciones por impote superior a 2.000 € | Únicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa. Se excluyen: a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red y calidad del suministro); b) Reclamaciones relacionadas con instalaciones y su financiación; c) Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa estatal y autonómica sobre pobreza energética, relativa a bono social y gestión del mismo. | Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo. Se requiere intento de mediación previa con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros. |

| EMPRESA   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA                              | TIPO DE ARBITRAJE   | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS                                     | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|---|--|---|-------------------------|--|---|---|
|  <p><b>COMERCIALIZADOR A REGULADA GAS &amp;POWER (GRUPO NATURGY)</b><br/>(comercializadora mercado regulado)</p> | <p>Nacional y Autonómicas</p>  | <p>En Derecho salvo reclamaciones de escasa complejidad o de cuantía de no más de 300 € que serán en equidad.</p> | <p>Ninguna</p>          | <p>Se excluyen reclamaciones por impote superior a 2.000 €</p> | <p>Únicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa. Se excluyen: a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (extensión y concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, fraude en la red y calidad del suministro); b) Reclamaciones relacionadas con instalaciones y su financiación; c) Cuestiones relacionadas con la aplicación de la normativa estatal y autonómica sobre pobreza energética, relativa a bono social y gestión del mismo.</p> | <p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo. Se requiere intento de mediación previa con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros.</p> |
|  <p><b>RED ANDALUZA DE ALOJAMIENTOS RURALES (RAAR)</b></p>   | <p>Todas las de Andalucía (Municipales, Provinciales y Autonómica)</p> | <p>Equidad</p>  | <p>Ninguna</p>          | <p>Ninguna</p>   | <p>Ninguna</p>  | <p>Ninguna</p>  |

| EMPRESA   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA  | TIPO DE ARBITRAJE                                 | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES                                 | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES |  |
|---|--|---|-------------------------|----------------------------|---|------------------------------|--|
|    | <b>RENFE OPERADORA + ADIF (sucesores de R.E.N.F.E.)</b>                                      | Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional | Equidad                 | Ninguna                    | Ninguna   | Ninguna                      | Ninguna  |
|    | <b>RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U. (comercializadora mercado regulado)</b>         | Todas   | Derecho                 | Ninguna                    | Se excluyen reclamaciones por impote superior a 1.000 € | Ninguna                      | se requiere intento de mediación previa con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros |
|  | <b>REPSOL COMERCIALIZADORA DE ELECTRICIDAD Y GAS S.L.U. (comercializadora mercado libre)</b> | Todas   | Derecho                 | Ninguna                    | Se excluyen reclamaciones por impote superior a 1.000 € | Ninguna                      | se requiere intento de mediación previa con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros |

| EMPRESA   |  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS                                | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|---|--|---|-------------------|-------------------------|---|---|---|
|    | <b>SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.</b> | Nacional y Autonómicas                    |                   |                         | Se excluyen reclamaciones por importe superior a 1.500 €. | Cuestiones referidas exclusivamente a los ramos de seguros de vida, accidente, responsabilidad civil, incendios, otros daños a los bienes y pérdidas pecuniarias. Se excluyen las lesiones que causen incapacidad permanente o temporal para el desarrollo de cualquier actividad laboral | Se excluyen las solicitudes que simultáneamente se hayan planteado ante la Dirección General de Seguros |
|  | <b>TELECLEAN, S.L.</b>   | Autonómica de Andalucía                   | Equidad           | Ninguna                 | Ninguna   | Sólo para conflictos originados en sus centros de trabajo de Nervión Plaza, Carrefour Aljarafe y Alcampo (Sevilla)  | Ninguna   |

| EMPRESA   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA      | TIPO DE ARBITRAJE   | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS  | LIMITACIONES MATERIALES | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |   |
|---|--|---|-------------------------|---|-------------------------|---|---|
|  | <p><b>TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A..</b></p> | <p>Nacional, Autonómicas con sede en capital de CC.AA, Provinciales con sede en capital de provincia, Municipales de capitales de provincia, Municipales de municipios de más de cien mil habitantes y Municipales de Ceuta y Melilla</p> | <p>Equidad</p>          | <p>Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los <b>seis meses</b> computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a <b>un año</b> a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud</p> | <p>Ninguna</p>          | <p>Se excluyen: 1) las reclamaciones de usuarios que previa, simultánea o posteriormente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 2) las reclamaciones de no consumidores finales; 3) las reclamaciones no presentadas primero ante la empresa o que presentadas no hayan transcurrido 30 días sin haber obtenido respuesta; 4) las reclamaciones sobre servicios de tarificación adicional fundamentadas en la forma de prestación del servicio por el proveedor; 5) las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con Telefónica Móviles España o su canal de distribución.</p> | <p>Las vistas habrán de celebrarse en las sedes de las respectivas Juntas Arbitrales.</p> |

| EMPRESA  |                         | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA                  | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|--|-------------------------|--|-------------------|-------------------------|----------------------------|--|---|
| <br> | VODAFONE ONO,<br>S.A.U. | Municipales,<br>Provinciales,<br>Autonómicas y<br>Nacional | Equidad           | Ninguna                 | Ninguna                    | Se excluyen expresamente de los arbitrajes: 1) Las reclamaciones por servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX y tarificación especial con prefijo 800 y servicios prestados por terceros; 2) Las reclamaciones de usuarios que previa o simultáneamente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 3) Las reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa. | Se exige presentar previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Vodafone ONO y esperar 30 días a la contestación |

| EMPRESA  | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE  | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS  | LIMITACIONES MATERIALES   | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |   |
|--|---|--|-------------------------|---|---|--|---|
|  | <p><b>XFERA MÓVILES, S.A..</b></p>        | <p>Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional</p> | <p>Derecho</p>          | <p>Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los <b>seis meses</b> computados desde la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a <b>un año</b> a contar desde el momento en que se produjo el hecho causante de la solicitud</p> | <p>Se excluyen de arbitraje las reclamaciones que no tengan por objeto una cantidad económica cuantificada y las que excedan de 600 €</p> | <p>Se excluyen de arbitraje: 1) servicios de comunicaciones electrónicas que no se comercialicen bajo la marca "YOIGO"; 2) las reclamaciones sobre equipos, terminales o averías de telefonía fija); 3) las reclamaciones de usuarios que previa o simultáneamente se dirijan a la SETSI, Policía o Tribunales; 4) reclamaciones en las que exista resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación; 5) las reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios.</p> | <p>1) Se exige presentar primero la reclamación ante Xfera esperar a la respuesta o el transcurso de 30 días sin haber obtenido respuesta; 2) Únicamente se admiten solicitudes de arbitraje de personas físicas que sean usuarias finales; 3) con carácter previo al conocimiento del conflicto, el órgano arbitral no ha de intentar la mediación</p> |

| EMPRESA   |   | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES   |
|---|---|---|-------------------|-------------------------|----------------------------|--|--|
|  | <b>AHORRELUZ<br/>SERVICIOS<br/>ONLINE, S.L.</b> | Autonómicas y Nacional                    | Derecho           | Ninguna                 | Ninguna                    | <p>Únicamente asuntos relacionados con la contratación, facturación, cobro y/o atención personal recibida por el cliente. La discrepancia debe versar exclusivamente sobre asuntos de responsabilidad de la empresa comercializadora. Se excluyen:</p> <p>a) asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro (incluyendo la continuidad/interrupción) b) los posibles daños causados por incidencias en la red eléctrica c) otros asuntos correspondiente a la actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable.</p> | <p>Se exige previamente acreditar que ha presentado la correspondiente reclamación por los mismos hechos y con la misma pretensión ante los canales de Atención al Cliente de AHORRELUZ con al menos 30 días naturales de antelación a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje</p> |

| EMPRESA   |                                       | JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA | TIPO DE ARBITRAJE | LIMITACIONES TEMPORALES | LIMITACIONES CUANTITATIVAS  | LIMITACIONES MATERIALES  | LIMITACIONES PROCEDIMENTALES  |
|---|---------------------------------------|---|-------------------|-------------------------|---|--|---|
|  | <b>ELECTRICIDAD<br/>ELEIA, S.L.U.</b> | Todas                                     | Derecho           | Ninguna                 | Quedan excluidas todas aquellas reclamaciones cuyo importe sea superior a dos mil euros (2.000 €) | Se excluyen todos los asuntos que se encuentren dentro de la responsabilidad de la actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía eléctrica: a) altas y bajas de puntos de suministro; b) revisión e inspección periódica de las instalaciones (incluyendo aquellas cuestiones que deriven de una anomalía o fraude); c) conducción de energía y calidad del suministro (incluyendo su continuidad o interrupción); d) lectura y calibrado de equipos de medida; e) posibles daños causados por incidencia en la red eléctrica. Se excluyen además, las cuestiones sobre las que ya exista resolución judicial firme y definitiva así como las cuestiones en las que, según la legislación vigente, deba intervenir el Ministerio Fiscal. | Se exige previamente haber presentado la correspondiente reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de Electricidad ELEIA, S.L.U. Que, con carácter previo al conocimiento del conflicto por los árbitros, no se intente la mediación. |