



## 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
 	<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.</b> (Comercializadora Mercado Regulado)/CIDE HCENERGÍA, S.A. (Comercializadora Mercado Libre)	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 K). 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
	<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
	<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
	<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. (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	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 (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones); b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro.	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.

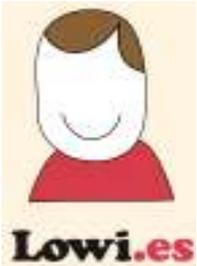
EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 <small>comercializadora de referencia de oncoso</small>	<b>ENERGÍA XXI, S.L.U.</b> <b>(Comercializadora Mercado Regulado)</b>	Todas 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	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 (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones); b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro.	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.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	<b>EDISTRUBUCIÓN Redes Digitales, S.L.U. (Distribuidora)</b>	Autonómica de 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.
	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 COMERCIALIZADOR A, 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.</b> (Comercializadoras Mercado Libre)	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 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.</b> (Comercializadora Mercado Regulado)	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 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 Grupo IBERDROLA</p>	<p><b>CURENERGÍA, COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (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. (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, Andalucía, Illes Balears, Canarias, Catalunya, Galicia, Euskadi, Madrid, Valencia, Navarra, Cantabria, La Rioja, Asturias y Murcia	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
	<b>RED ANDALUZA DE ALOJAMIENTOS RURALES (RAAR)</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
	RENFE OPERADORA + ADIF (sucesores de R.E.N.F.E.)	Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional	Equidad	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
	SANTANDER SEGUROS Y REASEGUROS COMPAÑÍA ASEGURADORA, S.A.	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
	TELECLEAN, S.L.	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
	<b>TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A..</b>	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	Equidad	Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a <b>los 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	Ninguna	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.	Las vistas habrán de celebrarse en las sedes de las respectivas Juntas Arbitrales.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 	<b>VODAFONE ONO, S.A.U.</b>	Municipales, Provinciales, Autonómicas y 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
	<b>XFERA MÓVILES, S.A..</b>	Municipales, Provinciales, Autonómicas y Nacional	Derecho	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	Se excluyen de arbitraje las reclamaciones que no tengan por objeto una cantidad económica cuantificada y las que excedan de 600 €	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.	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

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	<b>AHORRELUZ SERVICIOS 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: 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 posible 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>