

# OPERADORAS DE TELECOMUNICACIONES ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

## TELEFÓNICA      MÓVILES      ESPAÑA (MOVISTAR)

### Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo

A) Únicamente a las siguientes Juntas Arbitrales de Consumo:

- Junta Arbitral Nacional
- Juntas Arbitrales Autonómicas con sede de la Comunidad Autónoma
- Juntas Arbitrales Provinciales con sede en la capital de provincia
- Juntas Arbitrales Municipales que radiquen en capitales de provincia
- Juntas Arbitrales Municipales de municipios de más de cien mil habitantes
- Juntas Arbitrales Municipales de Ceuta y Melilla.

### B) Materias excluidas de arbitraje:

- Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultánea o posteriormente a la solicitud de arbitraje formulen reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Administración de Justicia y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- Las reclamaciones por personas físicas, profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la condición de consumidores finales.
- Las reclamaciones que no se hayan presentado, en primera instancia, ante Telefónica Móviles España, aquellas otras en las que obre resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación, o bien aquéllas en las que habiéndose presentado reclamación ante Telefónica Móviles España, no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de reclamación sin haber obtenido respuesta.
- Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional, cuando la reclamación se fundamente en la forma de prestación del servicio por parte del proveedor, por ser competencia de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.
- Las solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje. En los demás casos se excluirán las solicitudes de arbitraje relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el momento en el que tuvo lugar el hecho causante de la solicitud.
- Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido contratados con Telefónica Móviles España o su canal de distribución.

# TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U (MOVISTAR) fijos

La adhesión es a las siguientes Juntas Arbitrales:

Junta Arbitral Nacional

Juntas Arbitrales Autonómicas con sede en la capital de la Comunidad Autónoma

Juntas Arbitrales Provinciales con sede en la capital de provincia

Juntas Arbitrales Municipales que radiquen en la capital de la provincia

Junta Arbitrales Municipales (en municipios de más de 100.000 habitantes que no sean capitales de provincia)

Juntas Arbitrales de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla

## **No admite la solución del arbitraje para las siguientes reclamaciones:**

- Que hayan sido Interpuestas previa o simultánea como reclamación o denuncia ante la SETSI, órganos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- Formuladas por personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica.
- Presentadas por personas físicas, profesionales o empresarios, que no tengan la condición de consumidores finales.
- Que no hayan agotado la reclamación previa ante “Telefónica de España, S.A.U.”, o se presenten sin que hayan transcurrido 30 días desde la interposición de dicha reclamación sin haber obtenido respuesta.
- En las que haya recaído resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación.
- Conexión a la red telefónica pública fija y acceso a los servicios disponibles, así como el resto de las obligaciones de servicio público.
- Servicios de tarificación adicional.
- Indemnización por daños y perjuicios.
- Facturas con una antigüedad superior a seis meses.
- Sobre cuestiones distintas de la facturación relativas a conflictos surgidos con una antigüedad superior al año a contar desde el hecho causante de la reclamación.
- Equipos y terminales no adquiridos directamente a “Telefónica de España, SAU” o su canal de distribución.-

## **ORANGE Y YA.COM**

### **Fijo, Móvil e Internet**

#### **Limitación por ámbito territorial.**

Orange está adherida a las siguientes Juntas:

- Junta Arbitral Nacional.
- Juntas Arbitrales Autonómicas con sede en la capital de la Comunidad Autónoma.

#### **Limitación por materia.**

Orange en su oferta de pública de adhesión excluye expresamente las siguientes materias:

- Reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005 €.
- Reclamaciones planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5.000 €.
- Las que se refieran a daños y perjuicios físicos.
- Las que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas a numeraciones especiales tales como 118XX y prefijos 80X y 90X.
- Las que traten sobre pagos en factura de Orange de servicios de terceros.
- Las relativas a terminales y dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.
- Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o denunciados ante Juzgados y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.

#### **Limitación temporal.**

Se excluyen de arbitraje aquellos expedientes en los que el asunto reclamado tenga antigüedad superior a 12 meses.

## **VODAFONE (FIJO Y MÓVIL)**

Adherida a la Junta Arbitral Nacional, Juntas Arbitrales de las Comunidades Autónomas, Juntas Arbitrales Provinciales y Juntas Arbitrales Municipales.

#### **Limitaciones (desde el 8 de noviembre de 2017):**

- Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium y números especiales tales como teléfonos de atención con numeración 118XX, teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800 y servicios prestados por terceros.
- Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone.
- Reclamaciones efectuadas ante Vodafone sobre las cuales no haya transcurrido el plazo de treinta días (30) desde su presentación sin haber recibido respuesta.
- Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.

## **VODAFONE ONO**

Adherida a la Junta Arbitral Nacional, las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas, Juntas Arbitrales de Consumo Provinciales y Juntas Arbitrales de Consumo Municipales.

#### **Exclusiones (desde el 8 de noviembre de 2017):**

- Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium y números especiales tales como teléfonos de atención con numeración 118XX, teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800 y servicios prestados por terceros.

- Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone Ono.
- Reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante Vodafone Ono, no hayan transcurrido treinta (30) días sin haber recibido respuesta.
- Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.

## **VODAFONE ENABLER ESPAÑA, LOWI**

**Ámbito territorial:** se somete a las Juntas Arbitrales de Consumo nacional, autonómicas, provinciales y municipales.

### **Exclusiones:**

- Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800.
- Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone Enabler España S.L.
- Reclamaciones que habiendo sido presentadas previamente ante Vodafone Enabler España S.L. no hayan transcurrido treinta días (30) desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.
- Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.

## **VODAFONE SERVICIOS**

**Ámbito territorial:** adhesión a la Junta Arbitral de Consumo Nacional, las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas, las Juntas Arbitrales de Consumo Provinciales y las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales.

### **Limitaciones (desde el 6 de septiembre de 2017):**

- Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, SMS Premium, números especiales, teléfonos de atención con numeración 118XX, teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800 y servicios prestados por terceros.
- Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone Servicios.

- Reclamaciones que habiendo sido presentadas previamente ante Vodafone Servicios no haya transcurrido el plazo de treinta días (30) desde su presentación sin haber recibido respuesta.
- Reclamaciones con solicitud de arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule reclamación y/o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías autonómicas.
- Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa.

## **XFERA MÓVILES S.A. (YOIGO)**

Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral competente en cada caso (es decir la que corresponda al domicilio del consumidor) y **sólo para los servicios de comunicaciones electrónicas comercializados bajo la marca YOIGO**, excluyéndose todo lo relacionado con aquellos otros servicios que pueda prestar bajo otras marcas.

Opta expresamente a que el arbitraje al que se someta sea resuelto **en derecho**, excluyendo en todo caso a que se resuelva en equidad.

Opta expresamente a que con carácter previo al conocimiento del conflicto el órgano arbitral **no** intente la mediación.

### **Excluye el sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo en los siguientes casos:**

- Las reclamaciones que no estén económicamente cuantificadas y aquellas superiores a seiscientos €.
- Las reclamaciones sobre equipos y terminales.
- Las reclamaciones por averías del servicio telefónico fijo.
- Que hayan sido Interpuestas previa o simultánea como reclamación o denuncia ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, órganos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- Formuladas por personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica con independencia de su función, misión y/o actividad y tengan o no ánimo de lucro. El presente sometimiento se limita únicamente a solicitudes de arbitraje presentadas por personas físicas.
- Presentadas por personas físicas, profesionales o empresarios, que no tengan la condición de consumidores finales.
- Que no hayan agotado la reclamación previa ante "XFERA.", o se presenten sin que hayan transcurrido 30 días desde la interposición de dicha reclamación sin haber obtenido respuesta, o aquellas otras en que obre resolución judicial firme sobre la materia objeto de la reclamación.
- Indemnización por daños y perjuicios.
- Facturas con una antigüedad superior a seis meses, computándose este plazo desde la fecha de la solicitud de arbitraje.
- En los demás casos que no se refieran a facturación se excluirán las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año, a contar desde el hecho causante de la solicitud.