



Diputación
de Cádiz

COORDINACIÓN Y DESARROLLO
ESTRATÉGICO, PRODUCTIVO Y SOCIAL
Consumo y Junta Arbitral

	ARBITRAJE EN EQUIDAD; LIMITACIONES
VODAFONE ENABLER ESPAÑA LOWI	Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante Vodafone Enabler España S.L. en cada caso.
	Reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante Vodafone Enabler España S.L., no hayan transcurrido treinta (30) días desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.
	Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa
	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 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 y servicios prestados por terceros.

VODAFONE SERVICIOS S.L.U VODAFONE ESPAÑA S.A.U VODAFONE ONO S.A.U.	LIMITACIONES
	Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante VODAFONE ONO/VODAFONE ESPAÑA., en cada caso.
	Reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante VODAFONE ONO/VODAFONE ESPAÑA., no hayan transcurrido treinta (30) días desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.
	Reclamaciones en las que exista resolución previa judicial o administrativa
	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 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 y servicios prestados por terceros.	

TELEFONICA MOVILES S.A.	ARBITRAJE EN EQUIDAD; LIMITACIONES
	Reclamaciones formuladas por personas físicas, profesionales o empresarios, en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la condición de usuarios finales.
	Las reclamaciones que no se hayan presentado en primera instancia, ante Telefonica Moviles España, aquellas otras en las que obre resolución judicial firme sobre la materia objeto de la reclamación, o bien aquellas en las que habiéndose presentado reclamación ante "Telefonica Moviles España" no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de la reclamación, sin haber obtenido 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 relativas a 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 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 adquiridos directamente o contratados con "Telefonía Moviles España" o su canal de distribución.

XFERA MOVILES S.A.U

ARBITRAJE EN DERECHO; LIMITACIONES

Se excluyen de arbitraje las solicitudes referidas a facturas emitidas con una antigüedad superior a los seis meses computados desde la solicitud de arbitraje.
En los demás casos se excluyen las solicitudes relativas a conflictos surgidos con anterioridad a un año 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 €.

Reclamaciones que no se hayan presentado previamente ante XFERA o en las que exista resolución judicial firme sobre la materia objeto de reclamación o reclamaciones en las que habiendo sido presentada la misma previamente ante XFERA, no hayan transcurrido más de treinta (30) días desde la fecha de presentación sin haber recibido respuesta.

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.

Reclamaciones relativas a servicios de tarificación adicional, cuando la reclamacion se fundamente en la forma de prestación del servicio por parte del proveedor, por ser competencia de la Comision de Supervision de los Servicios de Tarificacion Adicional.

Con carácter previo al conocimiento del conflicto, el órgano arbitral no ha de intentar la mediación.

**SOCIEDAD ESTATAL CORREOS
Y TELÉGRAFOS S.A.**

LIMITACIONES

Para los productos y servicios del artículo 21 de la Ley 43/2010, esto es, las cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte de hasta 2 kilogramos de peso, y los paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 20 kilogramos de peso, el sometimiento ha de entenderse solo al arbitraje de **derecho**.

Para el resto de los servicios no incluidos en el Servicio Postal Universal, el sometimiento ha de considerarse en el sentido más amplio, con la limitación de la cantidad máxima indemnizable, por vía arbitral, de 210 euros; el sometimiento ha de entenderse al arbitraje en **equidad**.