



DICTAMEN 6/2010

SOBRE EL ANTEPROYECTO DE LEY  
DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE  
TELEFONÍA MÓVIL

# PROPUESTA DE DICTAMEN DEL ANTEPROYECTO DE LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN MATERIA DE TELEFONÍA MÓVIL

## **I. ANTECEDENTES.**

El pasado 21 de enero de 2010 se solicitó por el Sr. Director General de Consumo de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura, a los efectos previstos en los artículos 5.1.1 de la Ley 3/1991, de 25 de abril y 12.k del Decreto 18/1993, de 24 de febrero, que el Consejo Económico y Social de Extremadura emitiera Dictamen sobre:

### **“Anteproyecto de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios en materia de Telefonía Móvil”**

analizado y tratado el Anteproyecto de ley objeto de este Dictamen por la Comisión Permanente y dado lo establecido en el artículo 13.2 de la Ley 3/1991, de 25 de abril, el Pleno del Consejo Económico y Social de Extremadura en sesión celebrada el día 4 de mayo de 2010 ha acordado aprobar por unanimidad el siguiente

## **DICTAMEN**

## **II. ESTRUCTURA Y CONTENIDO**

El Anteproyecto de Ley remitido por la Consejería de Sanidad y Consumo de la Junta de Extremadura para su dictamen por este Consejo Económico y Social está formado por una Exposición de Motivos, Título Preliminar y tres Títulos, que se subdividen a su vez en diferentes Capítulos, y éstos en un total de veintiocho artículos, una Disposición Adicional y dos Disposiciones Transitorias.

La Exposición de Motivos, que carece de subdivisiones que la estructuren, se desarrollan en un total de veintitrés párrafos, en los que se exponen, sucesivamente, los motivos que llevan al legislador extremeño a promover una Ley de esta naturaleza; en segundo lugar, se reseñan las incorporaciones más significativas que a través de ella se añaden la ordenamiento de la Comunidad Autónoma; se indica de manera sucinta la estructura de la Ley, y finalmente, se indica el título habilitantes para legislar sobre esta materia, así como los precedentes normativos con cuya regulación la nueva Ley se integra.

La parte dispositiva del Anteproyecto se estructura en un Título Preliminar y tres títulos:

- El Título Preliminar contiene los tres primeros artículos, que versan respectivamente sobre el objeto de la Ley; su ámbito personal de aplicación; y las definiciones de los conceptos y términos de índole técnica empleados en la norma.
- El Título I, bajo el epígrafe “Derechos de los Consumidores en Materia de Telefonía Móvil”, se distribuye en cinco capítulos, con las denominaciones siguientes:
  - Disposiciones Generales (artículos 4y 5)

- Derecho a la Salud y Seguridad (6 y 7)
  - Protección de los Intereses Sociales y Económicos (artículos 8 a 11)
  - Derecho a la Información (artículos 12 a 17); y
  - Derecho a Indemnización (artículos 18 a 20)
- El Título II se denomina en el texto del Anteproyecto “Venta y reparación de terminales”, -aun cuando más propiamente, la denominación habría de ser la que se menciona en párrafo 15º de la Exposición de Motivos: “Derechos de los Consumidores en la Venta y Reparación de Terminales”- y consta de dos artículos, 21 y 22.
  - Finalmente, el Título III se ocupa de las garantías del cumplimiento de las previsiones normativas contenidas en la Ley, estableciendo en los artículos 23 a 26, que lo integran, el régimen de infracciones y sanciones.

Finalmente, incluye la Ley una Disposición Derogatoria, y una Disposición Final, así com la indicación de la futura inclusión de Disposiciones Transitorias.

### **III. VALORACIONES**

#### **A. De carácter general.**

##### a. Documentación aneja al Anteproyecto:

De la documentación que acompaña al Anteproyecto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69, en relación con el 66.1 de la Ley 1/2002, de 28 de Febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, hay que destacar:

- El Informe de la Dirección General de los Servicios Jurídicos. Se lleva a cabo en este documento un examen de la jurisprudencia constitucional sobre la capacidad normativa de las comunidades autónomas en la materia sobre la que trata el Anteproyecto sometido a dictamen, y no podemos por menos que suscribir gran parte de las consideraciones que se realizan en el mismo. En particular, se desarrolla la problemática inherente a la posible injerencia, a través de la regulación del contenido de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil y de venta y reparación de terminales, en la contratación civil y mercantil, que es competencia exclusiva del Estado. Por otro lado, también se exponen una serie de consideraciones sobre la delimitación de la competencia estatal y autonómica en materia de telecomunicaciones, de consideraciones de indudable relevancia, por cuanto ponen de relieve el estrecho marco normativo en el que se ha de desenvolver la regulación autonómica sobre la materia. Se incorporan también varias indicaciones en relación con el articulado, que indudablemente contribuirían a mejorar e texto del Anteproyecto, y de las que trataremos al analizar los preceptos concretos que integran la norma.
- Informe del Instituto de Consumo de Extremadura, en el que se reseñan las alegaciones efectuadas por las Asociaciones de Consumidores en la reunión

celebrada al efecto con la representación de la administración, expresándose las concretas propuestas de modificación y las razones a las que obedecen; se indican pormenorizadamente en el Informe las razones por las que son estimadas o desestimadas las alegaciones, y en su caso, las variaciones del texto del Anteproyecto que se han realizado en razón de las mismas. Es de valorar positivamente dicha reseña, así como la exteriorización de los motivos y fundamentos en que se basa la admisión o no de cada una de las alegaciones; sin perjuicio de ello, en su oportuno lugar se examinarán las propuestas de la Unión de Consumidores de Extremadura, entidad de la que procedían las alegaciones examinadas en el reseñado informe.

- El resto de la documentación que acompaña al Anteproyecto tiene escaso contenido sustantivo: el Informe de la Secretaría General se centra casi con exclusividad en el examen de la regularidad del proceso de elaboración de la norma, pronunciándose favorablemente; el Informe de Necesidad y Oportunidad es en lo esencial una transliteración de los primeros párrafos de la Exposición de Motivos, por lo que no procede hacer ninguna indicación adicional en relación con el mismo; el Informe de Impacto de Género expresa la inexistencia de reparos por razón de desigualdades tanteeen el contenido de la norma como en el uso del lenguaje; y finalmente, la Memoria Económica afirma la inexistencia de consecuencias de índole presupuestaria del texto analizado. En la documentación remitida para dictamen a este Consejo Económico y Social se echa en falta la Tabla de Vigencias, no obstante venir la misma mencionada en el Informe de la Secretaría General.

b. Consideración general del texto.

Desde hace varios años, el sector de las telecomunicaciones ostenta el dudoso honor de ser –junto con banca, energía y vivienda- el que más insatisfacciones provoca en el consumidor. Esta realidad se sustenta en varios pilares: en primer lugar, prácticamente toda la población extremeña es titular de algún servicio de telecomunicaciones, sobre todo de telefonía móvil, que tiene una penetración de casi el 90% de la población; además, la liberalización del sector ha provocado una guerra entre compañías que, lejos de bajar los precios o aumentar la calidad de la atención al cliente, ha perjudicado los derechos de muchos miles de ciudadanos, y en particular de aquellos que, bien por su avanzada edad, por su nivel cultural o por sus dificultades para acceder a información adecuada, son analfabetos tecnológicos; por último, no debemos olvidar que prácticamente ninguna compañía de telecomunicaciones dispone de un servicio presencial de atención al cliente, habiendo optado por deslocalizar estos servicios y ofrecerlos a través del teléfono, medio que dista de constituir una solución idónea para las reclamaciones de los usuarios, o para prestar una información idónea.

A la vista de tal situación, es comprensible que el legislador extremeño quiera ocuparse de esta realidad, llevando a cabo una regulación que contribuya a solucionar lo que se percibe como una desprotección de los ciudadanos frente a las determinaciones unilaterales de grandes compañías, dado que muchos usuarios consideran insuficiente la calidad del servicio y la atención que reciben.

Esta regulación en el ámbito autonómico no está, sin embargo, exenta de problemas. El más significativo es el referente al título competencial dado que la concreta materia tratada en el Anteproyecto viene a incidir en un margen de regulación muy estrecho, habida cuenta que tanto la contratación civil y mercantil que subyace en la regulación de los respectivos derechos y obligaciones de compañías prestadoras de servicios y usuarios –incluidos contratos de adhesión- como la regulación y ordenación de las telecomunicaciones –con incidencia en cuestiones tales como ubicación de antenas o zonas de cobertura- son materias en las que el Estado tiene competencia exclusiva, y en las que además, se ha regulado profusamente.

Es indudablemente ésta la razón por la que a lo largo del articulado encontramos una multiplicidad de referencias a la normativa estatal, a la que el Anteproyecto se remite implícita o explícitamente, constituyendo en diversas ocasiones el texto supuestamente normativo en la mera reseña de la existencia de la norma estatal o la indicación de su contenido. No podemos por menos, pues, que hacer nuestras las indicaciones que al respecto se comprenden en el Informe de los Servicios Jurídicos, en el que se reseña y valora la jurisprudencia constitucional en la materia, con expresa mención a las Sentencias 71/82, de 30 de Noviembre, y 168/1993, de 27 de Mayo.

La primera de las dificultades que en el orden competencial suscite la regulación emprendida por el Anteproyecto hace referencia a la imposición de determinados contenidos a la prestación de servicios por parte de las operadoras de telefonía móvil, o expresa la obligación de que el contrato deba ceñirse a determinados requisitos (forma escrita, obligación de información, sujeción a determinados criterios indemnizatorios, etc.); en estos casos, y si bien el objetivo inmediato de la regulación es la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que es materia inequívocamente de competencia autonómica, es lo cierto que se aproxima –algunos podrían decir que traspasa- la línea de la ordenación de la relación contractual, y esto es algo que, como expresa la Sentencia del Tribunal Constitucional de nº 62/1991, de 22 de Marzo (con cita de la primera de las sentencias mencionada), está vedado al legislador autonómico en tanto que “el establecer los requisitos que debe cumplir un determinado tipo de contrato incide de lleno dentro del derecho contractual, pues, se está definiendo al fijarse unas obligaciones y un sistema de listado de exclusiones lo que se entiende por cláusulas abusivas en un determinado tipo de contrato. Tratándose de un tema capital del derecho de contratación -como dijimos en la STC 71/1982, f. j. 14º- queda comprendido dentro del título competencial del art. 149.1.8 CE, que requiere regulaciones uniformes en todo el territorio, por lo que ha de prevalecer sobre el título competencial más genérico de defensa del consumidor y del usuario”.

En el texto del anteproyecto esto se trata de salvar a través de la remisión –como decimos extensa- a la normativa estatal. No es tampoco ésta una técnica legislativa que reciba los parabienes del Alto Intérprete constitucional. Según la misma Sentencia 62/1991: *“No se salva tampoco, como pretende el representante de la [Comunidad Autónoma], la inconstitucionalidad del precepto impugnado, en todo lo referente a las prescripciones que constituyen una mera reproducción del [precepto] estatal, y que, por tanto, no incurre en contradicción con la regulación estatal. La determinación del contenido de los contratos corresponde incuestionablemente al Estado y su simple reproducción por la legislación autonómica, además de ser una peligrosa técnica legislativa, incurre en inconstitucionalidad por invasión de competencias en materias cuya regulación no corresponde a la Comunidad*

*Autónoma (STC 10/1982, f. j. 8º)*".

Si tenemos en cuenta que el otro límite que deslinda las competencias estatales sobre la materia objeto de esta norma es igualmente terminante, al versar sobre telecomunicaciones y ordenación del espacio radioeléctrico (de tal forma que es competencia exclusiva estatal también la ordenación de los aspectos técnicos de todas las variantes de telecomunicación y radiocomunicación: cfr. STC 168/1993), hay que concluir que la capacidad normativa autonómica ha de ceñirse a aspectos muy concretos, de inequívoca inserción dentro del derecho de protección de los consumidores.

Una vez hechas estas consideraciones, no puede por menos que reseñarse que el marco normativo en materia de protección de los derechos de los consumidores es amplio, y abarca todas las instancias con capacidad de regulación:

- desde la Comunidad Autónoma (en especial la Ley 6/2001, de 24 de mayo del Estatuto de los Consumidores de Extremadura),
- la regulación estatal se inició en lo fundamental con la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; posteriormente, la Ley 7/1998, sobre Condiciones Generales de la Contratación tuvo por objeto la transposición de la Directiva 93/13; sin embargo, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en Sentencia del 4 de septiembre de 2004 declaró insuficientemente realizada la trasposición, por lo que se publicó la Ley 44/2006, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios; posteriormente, se ha procedido a unificar y sistematizar esta normativa a través del R. D. Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). En el campo concreto de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicación hay que citar la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, desarrollada en el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios aprobado mediante el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril.

Especial mención ha de hacerse a la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (BOE 30 de Mayo), que por el contenido de su regulación presenta una indudable afinidad con el objeto de la norma sometida a dictamen, pero sin las limitaciones y condicionantes de índole competencial que presenta la regulación autonómica de la materia. Así, se contiene en este Real Decreto una regulación prácticamente completa de los derechos de los usuarios finales en estos servicios, tanto en materia de contratos -en los que se amplían las obligaciones para garantizar la información al usuario-; modificaciones contractuales -prohibiendo que el operador pueda realizarlas unilateralmente si no están previstas por anticipado en el contrato-; altas, bajas y cambios de operador; velocidad de acceso a Internet; indemnizaciones por interrupción del servicio; etc.

- y finalmente, la regulación de la Unión Europea, que además de la directiva 93/13/CEE, citada , se integra en lo esencial por la Directiva 2002/22/CE del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal) -DOUE 24 Abril-, y la Directiva 2009/136/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2009 por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (DOUE 337/2009, de 19 de Diciembre).

Toda esta regulación desarrolla con cierto detalle la asistencia y la protección de los derechos de los usuarios en esta materia, por lo que tal vez no fuera enteramente vacuo cuestionarse si era imperativa la promulgación de una normativa adicional sobre la materia, en este caso con la dificultad acrecentada de hacer cumplir a grandes empresas de implantación multinacional, con los limitados medios de que dispone la administración autonómica extremeña, una normativa que les impondría condicionantes adicionales a los genéricamente establecidos para la prestación del servicio de telecomunicaciones en el ámbito nacional y comunitario europeo.

La respuesta a esta cuestión, sin embargo, entendemos que la da el mismo planteamiento con el que iniciábamos este apartado: no obstante lo profuso de la regulación, y a pesar de la amplitud de su desarrollo normativo, es lo cierto que las quejas y reclamaciones en esta concreta materia se sitúan a la cabeza de las formuladas por los usuarios; cualquier esfuerzo encaminado a paliar la situación de desequilibrio con la que se encuentra el consumidor que contrata con la compañía prestadora de servicios de telecomunicación ha de ser, pues, bienvenido, por más que en razón de la distribución competencial haya de ir referido a aspectos parciales –pero relevantes, como la imperatividad de disponer de servicios de atención personal dentro de nuestra comunidad autónoma, o la información previa al contrato- centrados en el marco de la protección al consumidor. Encarecemos, pues, que se perfilen algunos extremos –a los que aludiremos en el examen de los concretos preceptos que integran el Anteproyecto- a fin de que se minimice el riesgo de tacha de posible inconstitucionalidad que necesariamente pende sobre una Ley de esta naturaleza, y se refuercen aquellos aspectos más susceptibles de traducirse en la práctica en una mejora de la prestación del servicio de telecomunicaciones.

## **B. De carácter específico.**

### Exposición de Motivos

La Exposición de Motivos del Anteproyecto de Ley carece de estructura interna, por lo cual la primera indicación que habríamos de hacer es que los párrafos que la integran se reordenen y organicen en apartados, en consonancia con las Directrices de Técnica Normativa (*Resolución de 28 de julio de 2005, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Ministros, de 22 de julio de 2005, por el que se aprueban las Directrices de técnica normativa: directrices 11 y 12*).

A estos efectos, proponemos que se distribuyan los 23 párrafos que conforman la Exposición de Motivos en cuatro apartados, de los cuales el primero estaría integrado por los

párrafos 1 a 8, que versan sobre la necesidad de la reforma; el segundo (9 a 11) expresa la novedades más significativas que se introducen; y el tercero (12 a 16) reseña la estructura de la nueva Ley; y finalmente, el cuarto (17 a 23), las competencias y habilitaciones en cuyo ejercicio se dicta.

En cuanto al contenido concreto de la Exposición de Motivos, cabe hacer algunas indicaciones:

- en primer lugar, habría que reconsiderar el párrafo que contiene detallado los datos demográficos y de número de usuarios del teléfono móvil de Extremadura, dada su contingencia y la posibilidad de cambio que los mismos pueden experimentar. Asimismo, la mención a la característica particular de la existencia de frontera con Portugal, más allá de su reseña, tiene escasa susceptibilidad de aplicación práctica en las materias objeto de la Ley sometida a dictamen, pues no corresponde a la comunidad autónoma la ordenación del espacio radioeléctrico; sólo por la vía indirecta de la información de las zonas de cobertura y eventual indemnización por interrupción del servicio pudiera tener significación, y ello sin que en sentido propio constituya una especialidad ya que no recibe un tratamiento diferenciado.
- Se menciona en la Exposición de Motivos, como justificación de la promulgación de la Ley, la supuesta situación de desconocimiento por los usuarios de teléfono móvil en Extremadura de sus derechos y cómo ejercitarlos ante las operadoras. Sin que pueda decirse que tal afirmación es enteramente falsa -en particular en determinados colectivos como personas mayores o de escaso nivel cultural-, sí puede matizarse de manera significativa en el sentido de que la problemática del sector en gran número de ocasiones no deriva tanto del desconocimiento por el usuario de sus derechos como de la inexistencia o dificultad de las vías para ejercitarlos: ha sido en gran medida la casi inexistente coercitividad de las disposiciones en relación con las operadoras las que han trasladado al sentir común una impresión de impunidad y de claro desequilibrio en la relación de éstas con los usuarios, a la que no es ajena la inoperatividad de la Administración para obligarlas al cumplimiento de sus obligaciones contraídas. En este sentido no cabría hablar tanto de desconocimiento, sino de cierta resignación entre los usuarios en esta materia, obligados a hacer uso de este servicio imprescindible, pero incapaces de hacer valer sus derechos. En consecuencia, cabe exhortar a la administración autonómica para que se dote de sistemas efectivos de control que permitan amparar las reclamaciones de los usuarios en los casos –indudablemente mayoritarios- en que tales quejas estén justificadas, posibilitando así el cumplimiento efectivo de las obligaciones de las operadoras respecto a los usuarios y consumidores.
- En lo demás, la Exposición de Motivos es tal vez en excesiva medida tributaria de la parte expositiva del Decreto 315/2003, de 16 de diciembre de 2003, de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios en materia de telefonía móvil de



Castilla-La Mancha. Convendría, pues, en este sentido, además de una revisión general del texto, una mayor incidencia en los elementos normativos más específicos del Anteproyecto extremeño.

### Artículo 1º

El Título Preliminar de la Ley, denominado "Disposiciones Generales" está constituido por los artículos 1 -objeto de la Ley-, 2 -referente a su ámbito de aplicación- y el artículo 3 que contiene un conjunto de definiciones técnicas comprensivas a los efectos de la Ley.

De las dos partes que lo conforman, la primera es la que define el objeto de la norma en sentido estricto: la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores de telefonía móvil -expresión a la que habría que añadir "y usuarios"-; el párrafo segundo del artículo no tiene en puridad contenido normativo, sino que es una síntesis telegráfica del contenido de la Ley, ya que en el mismo se enuncian todos los derechos de los consumidores que posteriormente se habrán de desarrollar en el Título I del Anteproyecto, lo que correspondería más bien a la Exposición de Motivos, en cuanto parte expositiva y no dispositiva de la norma.

En cuanto a su contenido concreto, partiendo de la consideración de la telefonía móvil como el principal de los productos de telecomunicación a nivel de usuario en Extremadura -la inmensa mayoría de los ciudadanos es titular de, al menos, un contrato de este tipo- no es menos cierto que la telefonía fija sigue teniendo un número importantísimo de contratos en vigor y que las conexiones a internet -en red terrestre y aérea- están creciendo de manera muy significativa en la región. Por ello, y considerando que, en la práctica, las operadoras que ofrecen servicios de telefonía móvil también suelen -directamente o a través de compañías afines- suministrar acceso a telefonía fija e internet, sería extremadamente conveniente que se ampliara el ámbito de la Ley para comprender también estas prestaciones. En este sentido, discrepamos del criterio expresado en el Informe del Instituto de Consumo de Extremadura, que considera que incidiría en mayor medida en una posible inconstitucionalidad la extensión material del ámbito de la ley a los servicios reseñados, y por ello propugna limitarlo a la telefonía móvil; lo cierto, sin embargo, es que centrado el objeto de regulación de la norma en los derechos de los usuarios, presentan esta condición tanto los beneficiarios de prestaciones en materia de telefonía móvil como los de fija (como es lógico, *mutatis mutandis*, pues aspectos tales como la cobertura no tendrán la misma significación; sí se producirá mayor afinidad, sin embargo, en aspectos tales como la calidad del servicio, la indemnización por su interrupción, o la información previa a la contratación), y por lo mismo, es difícilmente sostenible que deban tener distinto grado de protección quien entrega un terminal móvil para su reparación que quien deposita en un establecimiento un "router" o un teléfono inalámbrico.

En consecuencia, consideramos que procede la adaptación de la terminología utilizada en la Ley, de tal forma que las referencias a "*consumidores de telefonía móvil*" se realicen a "*consumidores de servicios de telecomunicaciones*". En concreto, se propone la siguiente redacción para el párrafo 1º de este artículo:

*"El objeto de la presente Ley es la defensa y protección de los derechos e*

*intereses de los consumidores y usuarios en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en la venta y reparación de los equipos utilizados para acceder a dichos servicios”.*

De atenderse esta indicación, en consonancia con la ampliación del objeto de regulación, procedería también modificar el propio título de la Ley, que ya no estaría limitada a regular los derechos de los usuarios de telefonía móvil, y por tanto, procedería denominarla “Anteproyecto de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Servicios de Telecomunicación”.

## Artículo 2º

El artículo 2 en su apartado primero señala los requisitos que deben concurrir para que opere la presente Ley: uno, constitutivo siempre que una de las partes sea consumidor, y otro, que el acto comercial, es decir, la compraventa del terminal o el servicio de reparación o sustitución del mismo se haya realizado en un establecimiento comercial ubicado en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Por tanto, este artículo la aplicación de la norma a aquellos contratos suscritos por los consumidores en los establecimientos ubicados en nuestra Comunidad, cuando es práctica habitual realizar estos contratos, además de en tiendas físicas, por internet o por teléfono (situación que no será infrecuente especialmente en pequeños núcleos de población carentes de establecimientos abiertos al público dedicados a esta clase de servicios). Por ello, se considera preferible considerar como criterio territorial preferente para la aplicación de esta norma el subjetivo del domicilio del consumidor, y con ello, debería poder acogerse a cualquiera de los extremos de esta ley cualquier consumidor que tenga o adquiera la residencia habitual en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Por otro lado, tampoco es evidente la razón por la que la Ley limita su ámbito de aplicación a los consumidores, excluyendo los usuarios y por tanto, quedan fuera de la protección legal la telefonía móvil en el campo de la empresa privada o de las Administraciones Públicas.

Por ello, se propone la siguiente redacción:

### *Artículo 2. Ámbito de aplicación.*

*1. La presente norma se aplicará a toda prestación de servicios de telefonía móvil, bien realizada directamente o a través de terceros intermediarios, de acuerdo con la normativa legal vigente, siempre que una de las partes contratantes sea consumidor o usuario en los términos definidos por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y tenga su residencia en la Comunidad Autónoma de Extremadura.*

*2. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior se entenderá que se actúa como tercero intermediario cuando se reciba o recoja un bien o producto para el posterior envío del mismo a otro establecimiento para su reparación o realización de la operación encomendada.*

*3. A los efectos del presente texto se identificarán operador y tercero intermediario en todo lo relacionado con la información a facilitar a los consumidores.*

### Título I, Capítulo I

El Título I del Anteproyecto de Ley, bajo la denominación “Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Operadores en materia de telefonía móvil” comprende los artículos 4 a 20. Su Capítulo I regula las obligaciones generales de los operadores y/o los titulares de establecimientos de telefonía móvil, de manera indiferenciada; se trata, sin embargo, de dos actividades comerciales ligadas al fenómeno de la telefonía móvil, pero que tienen diferente naturaleza: de un lado estarán los operadores, que son los que imponen la casi totalidad de las condiciones del servicio a los usuarios; y de otro, los titulares de los establecimientos de telefonía móvil, que aunque en la mayoría de los casos actúan publicitaria mente bajo el patrocinio de alguno de ellos, son actores minoristas que están empresarialmente obligados a cumplir las condiciones del operador. A esta distinción obedece la diferente regulación contenida en el artículo 4º -obligaciones generales que afectan a los operadores, que en gran medida están sujetos a la regulación estatal- y el artículo 5º, que extiende a ambos grupos de entidades la responsabilidad de la información y documentación a facilitar a los consumidores.

### Capítulo II del Título I

Se regulan en él los derechos a la salud y seguridad de los ciudadanos en general en lo referente a las antenas de telefonía móvil, habida cuenta de los daños que la exposición prolongada a las radiaciones de la telefonía móvil puede generar a la población.

Presenta este precepto, sin embargo, la nada desdeñable dificultad de que la ubicación concreta de las antenas es un aspecto intrínsecamente relacionado con la ordenación del espacio radioeléctrico, y por tanto, que podría entenderse que excede del ámbito competencial de la comunidad en su regulación.

Por lo demás, y considerando en principio suficiente la habilitación competencial de la Comunidad Autónoma para disponer parcialmente la limitación de radiaciones radioeléctricas por afectar a la salud de la población, podría ampliarse los criterios que facultan a la administración autonómica para limitar o agrupar el número de puntos de emisión sobre criterios igualmente basados en materias que sí son de su competencia: en el mismo anteproyecto se mencionan criterios medioambientales (artículo 7º), y sobre análogos principios podrían establecerse limitaciones a la determinadas ubicaciones basadas en criterios de protección del patrimonio histórico-artístico.

### Artículo 8º

Se integra este precepto en el Capítulo III del Título I, que versa sobre la protección de los intereses sociales y económicos que convergen en las materias que son objeto de regulación en esta Ley. Contiene este artículo una de las aportaciones más significativas de la

nueva regulación-sin que ello signifique que sea acogida favorablemente por todos los sectores- en tanto que introduce la obligatoriedad de los operadores que tengan en Extremadura al menos un establecimiento abierto al público, de establecer o designar un servicio de atención personalizada dentro del territorio de la comunidad autónoma.

La primera cuestión a considerar, sin embargo, es si la imposición de esta obligatoriedad tiene posibilidad de coexistir con la regulación aplicable en el resto del estado español: tanto la normativa sectorial (sobre telecomunicaciones, y más específicamente, los R.D. 424/2005 y 899/2009, ya citados) como la específica dirigida a la protección de los derechos de consumidores y usuarios, regulan la materia en términos tales que se puede reputar un derecho de los operadores la opción de ofrecer a sus clientes un servicio presencial de atención al cliente o bien por medios a distancia (esencialmente, telefónicos o a través de Internet) . Esta normativa que hemos citado va dirigida a que si dicho servicio es telefónico, el cliente reciba atención personalizada y efectiva, pero sin exigir en ningún caso la apertura de establecimientos a los que el usuario pueda acudir personalmente físicamente.

El anteproyecto establece la obligación para los operadores de telefonía móvil de disponer de al menos un Servicio de Atención Personalizada dentro de la región, al que pueda acudir el cliente para realizar trámites tales como consultas sobre facturación, contratos, incidencias de cobertura, presentación de reclamaciones, tramitación de bajas de los contratos, modificaciones de los mismos, etc. La normativa estatal y comunitaria no exige tal ubicación física, limitándose a establecer la obligación de que si el servicio de atención al cliente es telefónico, dicha asistencia sea personalizada y gratuita. La innecesariedad de esta obligación podría fundarse en el hecho de que los establecimientos que comercializan los servicios de las grandes operadoras en Extremadura, no son necesariamente establecimientos comerciales de dichas operadoras, sino meros gestores por cuenta ajena, que distribuyen sus productos y que en su condición de representantes o gestores, puedan intermediar en algunos trámites (solicitudes de portabilidad, canjes de puntos para la adquisición de terminales, altas, etc.); no por ello, sin embargo, los terceros que comercializan el producto de las operadoras pueden facilitar un servicio completo de atención al cliente, dado que no disponen de autorización o capacidad para acceder a las bases de datos del operador, y por ello, desconocen la facturación de los clientes, en muchas ocasiones no estarán en situación de resolver adecuadamente dudas o reclamaciones, o no podrán realizar acciones concretas con efectos vinculantes para la operadora, tales como la gestión de una baja en el servicio en cuanto que carecen de datos para poder cotejar que las solicitudes son realizadas por los titulares de la línea, etc.

Es por ello que si se mantiene esta obligación, la Ley habrá de garantizar que el Servicio de Atención Personalizada de la operadora en Extremadura esté en situación de cumplir adecuadamente las obligaciones inherentes a tal representación frente al cliente, y para ello, sería preciso que se establezca en la norma la obligación –que podría resultar realmente difícil de llevar a cabo– de que dichas operadoras confieran a quien ostente tal condición –ya sean establecimientos dependientes, ya sean terceros intermediarios– plena capacidad vinculante, y que estén dotados preceptivamente de todos los medios -personales, telemáticos y de acceso a la información de facturación y contratos- que sean necesarios para que la presencia del usuarios en las oficinas o dependencias de tal establecimiento tenga, además de las ventajas propias de la relación presencial, la misma capacidad de resolver incidencias que tendría la atención al cliente mediante un servicio centralizado.

Alternativamente, si se pretende únicamente establecer un sistema limitado de atención al cliente, que consista simplemente en dar la información accesoria prevista en el

mismo Anteproyecto, y de atender las reclamaciones limitándose a dar traslado de la misma al operador –pero con la ventaja que el usuario tendrá certificación de la fecha y motivo de la reclamación– en tal caso se debería dejar expresa constancia en la regulación legal de que este servicio de Atención Personalizada ha de tener carácter gratuito para el consumidor; deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia en cualquier caso de la reclamación, queja o petición efectuada; y estará obligado el responsable de dicho servicio a comunicar al abonado el número de referencia asignado a la queja, reclamación o incidencia planteada por el consumidor.

En el caso de que se optara por este sistema restringido de atención al cliente, consideramos que el contenido del nuevo precepto no debería limitar la obligación de las compañías a designar “como mínimo, un Servicio de Atención Personalizada”. De la literalidad de este artículo resulta que la operadora podrá cumplir extrínsecamente con la determinación legal designando a terceros que tenga abierto su establecimiento facultado para comercializar productos de esa compañía en un pequeño núcleo urbano, salvando así la obligación legal pero impidiendo en la práctica que la generalidad de la población pueda beneficiarse de lo previsto en esta norma. En esta tesitura, es decir, con una regulación de los servicios de atención al cliente dirigido fundamentalmente a que éstos intermedien y certifiquen la gestión de las reclamaciones, no parece haber mayor obstáculo para que la Ley determine que todas las oficinas abiertas en Extremadura, sean de la propia compañía o de terceros, puedan dar los servicios que la norma contempla (partiendo de que no se está regulando la contratación mercantil, lo que estaría vedado al legislador autonómico, sino la forma en que se ha de prestar la atención al consumidor, materia en la que no hay competencia exclusiva estatal).

#### Artículos 9 a 10

Estos artículos, como en general todos los que integran este Capítulo, es bastante explícito en cuanto al reconocimiento, por parte del promotor del Anteproyecto, de la falta de soporte de la Ley en algunos de sus apartados, al contener todos variantes de la expresión "según o en concordancia con la normativa estatal": tal es el caso del artículo anterior, relativo a la exigencia de los servicios de atención personalizada; también del artículo 9, referente a la tramitación de incidencias; y especialmente en la mención al procedimiento de reclamación del artículo 10, en este último caso con la transcripción de parte de los preceptos estatales. Ya se ha examinado la doctrina del Tribunal Constitucional, que desaconseja en términos bastante contundentes esta práctica: *“su simple reproducción por la legislación autonómica, además de ser una peligrosa técnica legislativa, incurre en inconstitucionalidad por invasión de competencias en materias cuya regulación no corresponde a la Comunidad Autónoma (STC 10/1982, f. j. 8º)”*.

Respecto del artículo 9, habría que incluirse la posibilidad de que las reclamaciones se pudieran efectuar por otros medios –no sólo telemáticos, sino también otras formas de comunicación a distancia como fax o correo convencional-, en cuyo caso procedería igualmente regular tanto los medios de la forma de acreditación de la formulación de la correspondiente reclamación, como facilitar la manera en que pueda el usuario dirigir sus reclamaciones de manera sencilla y vinculante, estableciéndose la obligatoriedad de indicar Dirección y teléfonos propios del operador en los que éste se encuentre obligado a recibir comunicaciones.

## Artículo 11

El principal inconveniente de que adolece este artículo, relativo al arbitraje de consumo, es su carácter marcadamente programático, al mencionar únicamente que se impulsará esta forma de resolución de conflictos; sería aconsejable que se concretaran los instrumentos a través de los cuales se pretende incentivar este instrumento, el sometimiento voluntario de los operadores al sistema arbitral de consumo regulado en la legislación vigente en la materia. En cualquier caso, sí deberá constar que este sometimiento voluntario al sistema arbitral deberá constar expresamente por escrito y que el operador o tercero intermediario que se someta a él habrá de disponer de formularios al efecto.

En términos generales, y por la obvia razón de que las competencias en materia de regulación de la contratación mercantil están residenciadas en el Estado, la concreción de las obligaciones atinentes a las operadoras frente a los consumidores y usuarios está recogida de manera más completa en el Título II de la Carta de los Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, que a su vez está dotada de mayor efectividad en su cumplimiento: es inequívoca la conexión entre la efectividad de un derecho y su susceptibilidad de ser impuesto coercitivamente a quien ha de respetarlo, y por ello en este punto ha de ser mencionado el Capítulo VIII del expresado Real Decreto, denominado "Derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar", y más concretamente el artículo 27 que establece procedimientos de solución de las controversias entre operadores y usuarios finales, ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

## Capítulo IV (artículos 12 a 17)

Versa este Capítulo de la información que con carácter previo a la formalización del contrato, se ha de facilitar al futuro usuario por parte del operador. Es patente en este apartado la intención del proponente del Anteproyecto de ajustarse al criterio expresado en el Informe de los Servicios Jurídicos, que parte de la consideración, desde nuestro punto de vista acertada, de que estando excluida de la capacidad normativa de la comunidad Autónoma la regulación del contenido contractual, por ser la contratación mercantil competencia exclusiva estatal, el único medio de proteger a los consumidores en cuanto al contenido concreto de los derechos y obligaciones que habrán de dimanar de su vinculación contractual, es la información preliminar a la suscripción del contrato. Esta vía indirecta es la que posibilitará que en el momento de formalizar el vínculo contractual, el futuro usuario tenga el conocimiento detallado de todos los aspectos del mismo que se concretarán en obligaciones y derechos a partir de su firma. Por ello, aun cuando se pudieran entender redundantes algunos aspectos de la información que preceptivamente habría de ser facilitada por la operadora a quien en el futuro potencialmente sea usuario de sus servicios –habida cuenta que luego formará parte del clausulado-, tiene sentido su inclusión en este apartado en tanto que es el medio a través del cual el legislador extremeño pretende la garantía de los futuros derechos del usuario de telefonía móvil, que no puede regular directamente por exceder de su ámbito competencial.

En consecuencia, y vista la trascendencia que este concreto apartado tiene para la finalidad de la ley, tal vez pudiera ampliarse el contenido de la información preliminar, a fin de que comprenda aspectos tales como:

- protección frente al fraude: ejemplo claro sería la información sobre servicios de

facturación adicional, que con gran frecuencia se enmascara en multiplicidad de soportes publicitarios, y que persiguen la participación del usuario en programas televisivos, llamadas telefónicas, mensajes SMS, descargas a través del teléfono móvil de tonos, música, videos, juegos, etc.; es patente la permisiva falta de transparencia y de información en este lucrativo sector, y por ello a información que pueda recibir el usuario puede contribuir a garantizar sus derechos.

- Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en esta materia.
- Consideramos que tampoco sería superfluo incluir entre la información que debe recibir el futuro usuario la indicación de que la cobertura, los grados o niveles de calidad –y por tanto, el formato gráfico de dicha información- está sujeto a márgenes de variabilidad, en tanto que puede depender de factores tales como la radiación de los operadores colindantes con sus estaciones base.

#### Capítulo V (artículos 18 a 20)

Presenta este apartado no pocos problemas, de los cuales, no es el menor la dificultad de llevar a cabo sus previsiones en ausencia de un medio técnico que posibilite acreditar la causa de la interrupción del servicio. En este sentido, la materialización de los derechos recogidos en este capítulo comporta necesariamente la puesta en práctica de estos sistemas técnicos que permitan constatar que la interrupción del servicio se produjo por causas ajenas a la voluntad del usuario, y más concretamente, por problemas de cobertura. Es por ello que sería aconsejable que se introdujera en la norma –como Disposición Adicional- la obligación para la administración de poner en funcionamiento este sistema de control y acreditación en un periodo determinado, dado que sin él se privaría en lo sustancial de efectividad a este derecho.

También es cierto, sin embargo, que aun en una Ley que tiene como objeto la protección de los derechos de los usuarios, es preciso contemplar la respectiva posición de los usuarios y prestatarios del servicio; por ello, el sistema técnico al que se refiere el párrafo anterior debería poder deslindar las interrupciones del servicio que fueran imputables al operador a consecuencia de la deficiente calidad del servicio –indemnizables- de otras que tengan su origen en otras causas –hemos aludido a la posible incidencia en la cobertura de la radiación emitida por otros operadores colindantes, y factores análogos que incidan en la calidad del servicio por causas en principio ajenas al propio operador-. Por otro lado, no es menos cierto que en una llamada no es infrecuente que intervenga más de un operador, y en tal caso debería ser posible determinar la responsabilidad en la causación de la interrupción antes de poder exigir la indemnización.

Asimismo, se debe en este apartado hacer una mención al hecho de la materia tratada en este Capítulo V viene también regulada –de manera incluso más pormenorizada, y cabe decir, que con mejor legitimación normativa– en el Capítulo V del Real Decreto 899/2009 (citado), que contiene la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas:

- el artículo 15 de la meritada Carta de Derechos ("Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público"), señala la cuantía

- de las indemnizaciones con las que el operador será penalizado cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público;
- el artículo 16 del mismo texto legal recoge el derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet;
  - y el artículo 17 la determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a internet móvil.

Finalmente, en lo que se refiere a este Capítulo, es también problemática la mención que se contiene en el artículo 20, referente al procedimiento para la gestión de reclamaciones. Si bien la competencia de la administración autonómica se limita en el precepto a “la disconformidad con la información facilitada por el operador”, lo cierto es que el contenido del artículo tiene un concepto sensiblemente más amplio, refiriéndose a la gestión de reclamaciones realizada con relación a “llamadas realizadas en zona de cobertura e interrumpidas por defectos en la cobertura” o en zonas de especial atención (fronterizas), lo que comporta la preexistencia del contrato excediendo en consecuencia los límites de la información preliminar al mismo. En consecuencia, no podemos por menos que significar que se hace cuando menos dudosa la competencia normativa sobre esta materia, ya que el análisis y revisión de reclamaciones ante los organismos autónomos que resulta difícilmente compatible con el procedimiento establecido con carácter general por la normativa sectorial que se ha de sustanciar ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, y más concretamente, por la Oficina especializada de atención al usuario de dicho organismo, con competencias para la resolución de las reclamaciones que estos formulen.

## Título II (artículos 21 y 22)

Bajo la denominación "Venta y Reparación de Terminales", se recogen los siguientes derechos:

- el artículo 21 establece la obligación al operador o terceros intermediarios que intervengan en la venta de terminales de informar por escrito y entregar una serie de documentos, que son en lo esencial los recogidos en la regulación estatal. Asimismo, este precepto recoge la obligación por parte de los servicios de asistencia técnica de anunciar de manera visible aspectos tales como costes del servicio, gratuidad de las reparaciones en garantía y garantía de la propia reparación, derecho a la elaboración de presupuesto previo, etc. Acerca de este artículo se debe indicar que sería procedente que se escindiera en dos apartados, o incluso en dos artículos distintos, dado que trata de dos grupos de obligaciones muy diferenciados, y que no afectan a las mismas personas o entidades (las primeras a los operadores y terceros intermediarios; las segundas, a los servicios de reparación que no han de ser necesariamente los mismos); y en segundo lugar, que la primera serie de obligaciones incide de lleno en la regulación del contenido contractual –y por tanto, tiene difícil encaje en la regulación autonómica- en tanto que las indicaciones respecto de la garantías y derechos del usuario en las reparaciones sí son materia propia de la norma, y por tanto, tienen perfecta cabida en una Ley dirigida a la protección de los consumidores y usuarios.



- Nuevamente nos encontramos en el artículo 22 con la remisión a la normativa estatal en cuanto a la obligación del receptor de un terminal para su reparación de emitir resguardo en el que deberán constar una serie de menciones. Por lo demás, es inobjetable la concreción de la obligación para el servicio de atención técnica de que, en caso de que haya caducado la garantía del terminal, realizar a petición del usuario presupuesto por escrito, con las menciones que allí se detallan, así como de emitir factura por los trabajos realizados, donde se especifiquen los trabajos y operaciones realizados.

### Título III (artículos 23 a 26)

Se ocupa este Título III -comprensivo de los artículos 23 a 26- de establecer la tipificación de infracciones y establecer el régimen sancionador de la Ley: constituye una especialización respecto del régimen sancionador general en materia de consumidores y usuarios, del que cabe señalar como singularidades más significativas:

- el régimen de atribución de competencias, contenido en el artículo 23: en las materias que son de específica regulación en la Ley (información, indemnización y entrega de documentación), se remite a la competencia general sobre consumidores y usuarios de Extremadura (que hoy habrá que entender hecha al Instituto de Consumo de Extremadura); más problemática es atribución de las competencias para la evaluación técnica de los servicios de telefonía, pues ya hemos reseñado que a la fecha actual no existe un sistema técnico dependiente de la administración extremeña que permita llevarla a cabo; y finalmente, habrá que entender superflua la remisión que el párrafo tercero del artículo, habida cuenta que no cabe asignar por Ley autonómica capacidad o competencia a un órgano estatal como es la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

- el artículo 24 recibe la denominación de “régimen sancionador”, aun cuando en puridad debería denominarse “infracciones”, ya que se ocupa de caracterizar las conductas que se consideran susceptibles de sanción; con tal denominación, deberían englobarse en el mismo precepto este artículo y el siguiente, ya que ambos tienen el mismo objeto, es decir, determinación de los que se han de reputar infracciones sancionables, y sistemáticamente parece más adecuado que todas se encuadren en un único artículo, dividido en párrafos que caractericen cada una de las categorías de infracción; como principal indicación al respecto, no puede dejar de mencionarse la generalidad de los términos en que se formula el párrafo inicial del artículo 24 (“cualquier incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente norma”), lo que se considera puede infringir el principio de tipicidad.

- y respecto de las sanciones (artículo 25), mencionar que si comparamos la cuantía de las sanciones que prevé el Anteproyecto (hasta 3.000 €) con las establecidas en la Ley 6/2001, de 24 de Mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura (artículo 38: hasta 600 €), parece que la sanción impuesta para las infracciones leves es un tanto excesiva.

Respecto del régimen sancionador en general, dos consideraciones adicionales:

- no se contempla en la Ley una regulación específica de la competencia y el procedimiento sancionador, por lo que respecto de la primera (Órgano competente para la instrucción y resolución) convendría precisar si corresponde a la Consejería con competencias en materia de consumo, o algunas atribuciones corresponderán al

Instituto de Consumo; y acerca del segundo (procedimiento sancionador: instrucción del expediente, alegaciones, pruebas, etc.), habrá que entender que se remite al procedimiento general para la tramitación.

- Finalmente, señalar quedado que una de las características que singularizan la legislación de consumidores y usuarios es que además de la posibilidad de reclamación por parte del perjudicado, se reconoce legitimación a asociaciones e instituciones para el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios; no existe mención explícita en el anteproyecto, pero dado que el artículo 54 de la Ley 1/2007 reconoce legitimación al Instituto de Consumo y a los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de consumidores y usuarios, a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, al Ministerio Fiscal, también habrá que entenderlo aplicable en este ámbito concreto.

#### Disposición Derogatoria

La Disposición Derogatoria suprime el artículo 18.1 de la Ley 6/2001, por la que se aprueba el Consejo Extremeño de los Consumidores; se elimina de esta forma lo que la reseñada Ley caracterizaba como principal órgano consultivo, asesor, de participación y coordinación interadministrativa en materia de consumo, supresión que consideramos no está suficientemente justificada; por otro lado, esta supresión no alcanza al párrafo 2º, que regula las funciones del mismo, y que quedaría sin contenido propio, al igual que aquellas otras disposiciones de rango reglamentario -Decreto 79/2002, de 11 de junio- que hacen referencia o regulan aspectos del mismo.

#### Disposiciones Transitorias

No se indica su contenido.

#### Disposición Final

Esta Disposición faculta a la Vicepresidencia Primera y Portavoz y a la Vicepresidencia Segunda y Consejera de Economía, Comercio e Innovación, para que en el uso de sus atribuciones desarrollen los contenidos de la presente Ley; no podemos compartir el criterio de la presente disposición, en términos de técnica legislativa, por varias razones: en primer lugar, porque no se atribuye el desarrollo del contenido de la Ley deberá referirse explícitamente al ámbito reglamentario; en segundo término, porque la atribución de estas competencias se realiza a dos Consejerías concretas, ligando de ésta manera la capacidad de desarrollo futuro a la estructura y al derecho orgánico configurador de la Junta de Extremadura en la actualidad, y además, se hace indistintamente con lo que cualquiera de las dos Consejerías podría dictar normas reglamentarias potencialmente contradictorias; y finalmente, porque la atribución no se hace al órgano - las Consejerías- sino al titular del mismo.

#### **IV. CONCLUSIONES**

En consideración a lo expuesto

El Consejo Económico y Social de Extremadura, en su sesión plenaria celebrada el día 4 de mayo aprobó por unanimidad el precedente Dictamen sobre el Anteproyecto de Ley de Protección de los consumidores y usuarios en materia de Telefonía Móvil en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Vº Bº

El Presidente del Consejo  
Económico y Social de Extremadura

La Secretaria General del Consejo  
Económico y Social de Extremadura