



CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA Y TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U, PARA LA MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

En Toledo, a 22 de mayo de 2018

REUNIDOS

DE UNA PARTE:

De una parte, el Excmo. Sr. D Jesús Fernández Sanz, en representación de la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con domicilio en Toledo, calle Avenida de Francia, 4, actúa en su condición de Consejero, en virtud de nombramiento realizado por Decreto 57/2015, de 5 de julio (D.O.C.M. número 130), y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, así como en el Decreto 83/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad (D.O.C.M. nº 138 de 16 de julio de 2015).

Y DE OTRA:

D. Adrián García Nevado, con D.N.I. 50807568-Q, en representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., con CIF número A-82018474 y domicilio social en la calle Gran Vía 28 de Madrid, actuando en su condición de Apoderada de la compañía y facultada para este acto en virtud de la escritura de apoderamiento otorgada ante la notaria de Madrid Doña Milagros Anastasia Casero Nuño, el día 21 de junio de 2011, con el número 911 de su protocolo y en representación de TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA, S.A.U., con CIF número A-78923125 y domicilio social en Madrid, Ronda de la Comunicación s/n, actuando en su condición de Apoderado de la compañía y facultado para este



acto según la escritura de apoderamiento otorgada ante la notaria de Madrid Doña Milagros Anastasia Casero Nuño, el día 21 de junio de 2011, con el número 915 de su protocolo.

Reconociéndose ambas partes mutua capacidad legal y competencia para formalizar el presente Convenio,

EXPONEN

- I. Que la Comunidad de Castilla-La Mancha tiene atribuida la competencia para el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, en virtud del artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.
- II. Que la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de la Comunidad de Castilla-La Mancha, en su artículo 12 establece que la Administración Regional desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y, en particular, dirigirá su actuación a favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa de las demandas de los consumidores. A tal efecto, el artículo 14, precisa que las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores, profesionales y empresarios de su Comunidad sistemas operativos de resolución amistosa de las reclamaciones en materia de consumo y promoverán el Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y profesionales propiciando, en particular, que las empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de la Comunidad, establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.





III. Que el Decreto 83/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, atribuye la Dirección General de Salud Pública y Consumo, entre otras, las funciones la protección de los consumidores y usuarios mediante el fomento de mecanismos eficaces de mediación y, especialmente, a través del arbitraje de consumo, la organización de la Junta Arbitral de Consumo autonómica y la coordinación con las Juntas y los órganos arbitrales de ámbito municipal.

IV. Que las empresas TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U. —en lo sucesivo Las Empresas— desarrollan su actividad empresarial en el sector de las Telecomunicaciones.

V. Que ambas partes tienen la intención de mejorar la protección de los consumidores que adquieren y utilizan los servicios de Las Empresas en el ámbito de la Comunidad de Castilla-La Mancha y fomentar los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y con las buenas prácticas, estableciendo procesos de comunicación ágiles y eficaces que redunden en beneficio de los consumidores.

A tal efecto, las partes están de acuerdo en la necesidad de actuar conjuntamente para la consecución de los objetivos referidos, para lo cual acuerdan formalizar el presente convenio de colaboración con sujeción a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. Objeto.

El objeto del presente Convenio es establecer las bases generales de colaboración para garantizar y mejorar la protección de los consumidores de la Comunidad de Castilla-La Mancha así como potenciar la información a la sociedad en el sector de las Telecomunicaciones.



Segunda. Compromisos generales de ambas partes.

Al objeto de agilizar la respuesta y protección de los consumidores y usuarios ambas partes establecerán los mecanismos de colaboración necesarios y adoptarán las medidas correspondientes para agilizar la comunicación entre ellas.

Se fijarán mecanismos para la gestión y trazabilidad de aquellas reclamaciones y solicitudes de arbitraje que los consumidores formulen y presenten ante la Dirección General de Salud Pública y Consumo y la Junta Arbitral Autónoma de Consumo en relación con el ámbito de actuación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U se mejorará la cooperación en materia de mediación de consumo y promoción del sistema arbitral de consumo.

Se considera de interés para la protección al consumidor el fomento de actividades de asesoramiento y formación en cuestiones relativas a los servicios de telecomunicaciones en relación con el uso responsable y seguro de las nuevas tecnologías.

Tercera. Compromisos específicos de Telefónica de España S.A.U. y Telefónica Móviles España

S.A.U. se comprometen a:

- a) Participar en las iniciativas informativas dirigidas a las personas consumidoras y usuarias promovidas por la Dirección General de Salud Pública y Consumo.
- b) Atender y tramitar los procedimientos de mediación y atención al cliente formulados por los consumidores ante la Dirección General de Salud Pública y Consumo y en cualquiera de las oficinas municipales de información al consumidor de la región.
- c) Implantar un procedimiento específico y diferenciado para la atención al consumidor en aquellas demandas que se tramiten a través de la Dirección General de Salud Pública y Consumo y en cualquiera de las oficinas municipales de información al consumidor de la región.
- d) Designar la persona de contacto que actúe de intermediario e interlocutor con la Dirección General de Salud Pública y Consumo para el correcto desarrollo del objeto del convenio.



e) Colaborar y participar en las actividades informativas y de sensibilización que se organicen por parte de la DG de Salud Pública y Consumo orientadas al uso responsable de las redes y dispositivos tecnológicos.

f) Adoptar las medidas necesarias para hacer extensivos los compromisos anteriores a los colectivos vulnerables.

g) Facilitar el acceso a los estudios e investigaciones que pudiera disponer las Empresas en el ámbito de las telecomunicaciones que pudieran ser de interés para los consumidores y para la Dirección General de Salud pública y Consumo.

h) Colaborar con la Dirección General de Salud Pública y Consumo en el desarrollo de las actuaciones de control de mercado y seguridad de los productos que aquélla lleve a cabo en el ejercicio de sus competencias en el sector de las telecomunicaciones.

Cuarta. Compromisos específicos de la Dirección General de Salud Pública y Consumo.

La Dirección General de Salud Pública y Consumo se compromete a:

a) Tramitar los procedimientos de mediación derivados de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores.

b) Informar sobre las consultas en materia de consumo que puedan ser formuladas por Telefónica de España S.A.U. y Telefónica Móviles España S.A.U.

c) Designar personal que actuará como interlocutor respecto a las consultas que puedan formular en materia de consumo y de enlace para cualquier incidencia que afecte al presente convenio con objeto de agilizar la protección de los consumidores.

d) Colaborar en el diseño y ejecución de las iniciativas derivadas de los compromisos previstos en la cláusula tercera.

Quinta. Grupo de Trabajo.

Las partes firmantes de este convenio crearán un grupo de trabajo para analizar las situaciones contenidas en las reclamaciones o solicitudes de arbitrajes formuladas por los consumidores objeto de los procedimientos de mediación, a fin de que por *Las Empresas* se

Telefonica
Telefonica
Telefonica

Telefonica Móviles España, S.A.U.





puedan adoptar las medidas correspondientes que traten de evitar que se produzcan nuevos conflictos.

El grupo de trabajo estará compuesto por igual número de representantes de la Dirección General de Salud Pública y Consumo y de Las Empresas, según determinen las partes.

Sexta. Financiación.

El presente convenio no generará obligaciones económicas directas ni para la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ni para *Las Empresas*.

Séptima. Confidencialidad y protección de datos.

Las partes firmantes del convenio deberán garantizar el carácter confidencial de toda información a que tengan acceso con ocasión del mismo, debiendo en consecuencia mantenerla reservada. A tal efecto, el tratamiento de los datos que se efectúe se realizará conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, y no se aplicarán o utilizarán para fin distinto al que figure en el presente convenio, ni se comunicarán, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.

Octava. Comisión de Seguimiento.

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, ambas partes constituirán una Comisión de Seguimiento, integrada por dos representantes de la Dirección General de Salud Pública y Consumo y dos representantes de *Las Empresas*.

Esta Comisión resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que pueda plantear el Convenio. En particular, la Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

- a) El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente Convenio.
- b) La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del Convenio y de los fines acordados.



En lo no recogido en el presente Convenio sobre la mencionada Comisión, ésta se regirá por lo previsto en la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Novena. Vigencia y duración.

El presente convenio entrará en vigor el día de su firma y su duración se extenderá por un periodo anual, si bien podrá prorrogarse, por acuerdo expreso de las partes antes de su finalización, por otro periodo anual, salvo que medie denuncia expresa y escrita realizada por alguna de las partes con, al menos, un mes de antelación al momento de la extinción del Convenio o de su prórroga.

Décima. Extinción.

Sin perjuicio de la finalización del plazo de vigencia, son causas de terminación del presente convenio las siguientes:

- a) El incumplimiento por cualquiera de las partes de los compromisos adquiridos.
- b) El acuerdo de ambas partes.
- c) Cualquier otra causa legal reglamentariamente establecida.

Undécima. Naturaleza y régimen jurídico.

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y está expresamente excluido del ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Las cuestiones litigiosas que pudieran surgir sobre la interpretación, ejecución o resolución del presente Convenio, se someterán a la consideración de la Comisión de Seguimiento. En el supuesto de que en dicha Comisión no se alcanzara un acuerdo, ambas partes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a los



Juzgados y Tribunales de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, con sede en la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes intervinientes firman el presente Convenio, a un solo efecto y por cuadruplicado ejemplar, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

**POR LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE
LA JUNTA DE COMUNIDADES DE
CASTILLA-LA MANCHA**



D. Jesús Fernández Sanz

**POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U
Y TELEFÓNICA MÓVILES ESPAÑA S.A.U**

D. Adrián García Nevado

Telefónica Móviles España, S.A.U.

Telefónica de España, S.A.U.