



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA:**

Que en la Sesión nº 35/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 11 de octubre de 2001, se ha adoptado el siguiente Acuerdo, en relación con el expediente AJ 2001/4710:

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA A LA APERTURA DE UN PROCEDIMIENTO SANCIONADOR CONTRA LA ENTIDAD JAZZ TELECOM, S.A. Y SE ACUERDA NO INICIAR EL MISMO.**

### **HECHOS**

**PRIMERO.** Mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2001, con entrada en el Registro de esta Comisión el día 14 de mayo del mismo año, Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández presentó una denuncia contra Jazz Telecom, S.A. (en adelante, JAZZTEL), poniendo en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que su línea telefónica 986460691, anteriormente preasignada con dicha compañía para las llamadas de larga distancia y de fijo a móvil, había sido preasignada para las llamadas metropolitanas sin su consentimiento, alegando una serie de perjuicios ocasionados por tal preasignación de ámbito metropolitano.

**SEGUNDO.** De conformidad con lo establecido en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y del artículo 12 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, con fecha 28 de mayo de 2001 se acordó iniciar un período de información previa sobre la denuncia formulada por Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández, con el fin de conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar un procedimiento sancionador.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El inicio del período de información previa se notificó a JAZZTEL y a Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández en fecha 31 de mayo de 2001.

**TERCERO.** Mediante escrito de fecha 11 de junio de 2001, con entrada en el Registro de esta Comisión el día 12 de junio de 2001, la representación legal de JAZZTEL presentó escrito de alegaciones. En dicho escrito, la entidad denunciada alegó lo siguiente, en síntesis:

- Que JAZZTEL envió a Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández una carta certificada con acuse de recibo para ampliación de la preasignación de la modalidad de larga distancia a bloque que recibió con fecha 12 de febrero de 2001.
- Que Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández llamó al servicio de atención al cliente el día 13 de febrero de 2001, y de esta llamada se tomó nota en el sistema informático de atención al cliente. Según consta en la denuncia, en dicha llamada se manifestó por Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández su deseo de que no se incluyeran en la preasignación las llamadas metropolitanas.
- Que debido a un error humano, esta información no se volcó en el sistema de gestión de la preasignación por lo que siguió el curso normal de la preasignación y se procedió a la activación de la ampliación para llamadas locales.

Del citado escrito de alegaciones se dio traslado a la denunciante, mediante escrito de esta Comisión de fecha 27 de junio de 2001, para que presentase las alegaciones y aportase los documentos u otros elementos de juicio que estimase pertinentes.

**CUARTO.** Mediante escrito de fecha 10 de julio de 2001, con entrada en el Registro de esta Comisión el día 20 de julio del mismo año, Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández reitera las alegaciones de la denuncia, incorporando nuevos argumentos sobre los perjuicios sufridos y solicitando que se continúe la tramitación de la misma.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### A. Fundamentos jurídicos procedimentales.

##### PRIMERO. Calificación del escrito.

El escrito presentado por Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández ante esta Comisión el día 14 de mayo de 2001 constituye una denuncia, en cuya virtud se ponen en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinados hechos que pudieran constituir una infracción administrativa de las tipificadas en el artículo 79.14 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), consistente en el incumplimiento de una instrucción dictada por esta Comisión, en el ámbito de sus competencias, sobre salvaguarda de la libre competencia en el mercado.

El artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, conforme a lo dispuesto por la Disposición Transitoria Undécima de la LGTel, determina que:

*"1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.*

*A efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)*

*d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa".*

En el escrito presentado ante esta Comisión por Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández en fecha 14 de mayo de 2001, se alude a la presunta preasignación metropolitana de su línea telefónica 986460691 sin su consentimiento, lo que pudiera constituir un incumplimiento del apartado tercero puntos 5 y 6 de la Circular 1/2000. De acuerdo con esto y con el precepto transcrito, ha de calificarse el escrito de referencia como una denuncia a fin de examinar, con la consideración de las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC y del artículo 12 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, si procede iniciar el correspondiente expediente sancionador.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **SEGUNDO. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.**

Para determinar si es competente esta Comisión para resolver acerca de la cuestión planteada en la denuncia, ha de analizarse si la conducta descrita en el escrito de denuncia se puede considerar como una conducta sancionable por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

La Circular 1/2000 de esta Comisión, de fecha 30 de noviembre de 2000, establece en su apartado tercero puntos 5 y 6 lo siguiente:

***“Tercero.- Procedimiento abreviado para la tramitación de las solicitudes de preselección para llamadas metropolitanas de aquellos abonados que ya tengan habilitada la preselección para las llamadas de larga distancia y de fijo a móvil.***

(...)

*5. Los operadores no podrán iniciar este procedimiento de preasignación a un abonado sin que obre en su poder evidencia del consentimiento expreso o tácito de este último.*

*6. Para que se produzca el consentimiento tácito el operador beneficiario deberá remitir una carta a cada abonado, con certificación de contenido y acuse de recibo, indicando que en caso de no manifestarse expresamente en contra en el plazo de quince días naturales tras la recepción de dicha carta, se entenderá que autoriza a este operador para que le curse las llamadas metropolitanas además de las de larga distancia y fijo móvil que ya tenía preasignadas. La citada carta deberá contener un sobre autofranqueado para facilitar la respuesta del cliente.”*

Por su parte, el art. 79.14 de la LGTel dispone que:

*“Se consideran infracciones muy graves:*

*El incumplimiento de las instrucciones dictadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias, sobre salvaguarda de la libre competencia en el mercado.”*

En lo relativo a la competencia para sancionar esta infracción, la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, dispone en su artículo 1.Dos.2 I):

*“Para el cumplimiento de este objeto –salvaguardar las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos-, la Comisión ejercerá las siguientes funciones:

*El ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de las instrucciones dictadas para salvaguardar la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones y de los acuerdos y resoluciones que adopte en ejecución de las funciones públicas que se le atribuyen; así como por el incumplimiento de los requerimientos de información formulados por la Comisión en el desarrollo de sus funciones.”*

De acuerdo con todo lo anterior, esta Comisión se considera competente para conocer sobre la supuesta infracción que se denuncia.

### **B. Fundamentos jurídicos materiales.**

#### **ÚNICO. Valoración de las actuaciones realizadas en el período de información previa.**

Del examen del escrito de denuncia y de las alegaciones efectuadas por el propio denunciante y la entidad JAZZTEL durante las actuaciones previas del presente procedimiento, resulta que JAZZTEL había procedido a la preasignación de las llamadas metropolitanas del número telefónico de abonado 986460691 debido a un error, ya que Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández había llamado al servicio de atención al cliente el día 13 de febrero de 2001, manifestando su deseo de no incluir en la preasignación las llamadas metropolitanas. Sin embargo, esta información no se volcó en el sistema de gestión de la preasignación, por lo que siguiendo el curso normal de la preasignación, se procedió a la activación de la ampliación para llamadas locales, tal y como ha expuesto JAZZTEL.

Posteriormente, la denunciante se ha dado de baja en el servicio de preasignación de JAZZTEL que, además, ha asumido el coste de las llamadas incorrectamente cursadas.

No obstante lo anterior, no constan en los archivos de esta Comisión denuncias contra JAZZTEL por casos similares al analizado en la presente resolución, por lo que el error padecido con la Sra. Rodríguez, reconocido además por la operadora, no puede ser calificado sino como un acontecimiento excepcional, que puede ocasionalmente producirse en aquellos casos en que se gestiona un gran número de clientes, y que no revela una práctica de eludir los trámites que para la ampliación del ámbito de la preselección a llamadas metropolitanas, a través del consentimiento tácito de los clientes, establece la Circular de esta Comisión.



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Por todo ello, y si bien JAZZTEL debe mejorar sus mecanismos de gestión para garantizar que los servicios que presta sean los realmente solicitados por los usuarios, esta Comisión entiende que el hecho denunciado, por sí sólo, no constituye un incumplimiento de la Circular 1/2000.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### **RESUELVE**

Archivar la denuncia formulada por Doña Ana Rosa Rodríguez Fernández relativa a la preasignación de las llamadas metropolitanas de un número telefónico de abonado a favor de Jazz Telecom, S.A.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José María Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes