

A/A Secretaría de Estado
de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información
Departamento INSPECCIONES
C/ Capitán Haya, nº 41
28071 MADRID

D. Víctor Domingo Prieto, con DNI, en calidad de Presidente y representante de la **ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS**, con CIF G-82182494, y domiciliada a efectos de comunicaciones en la calle C/ Télemaco 12,1º 9º - - 28027 Madrid.

EXPONE:

JAZZ TELECOM, S.A., conocida operadora del ámbito de telecomunicaciones, está realizando numerosas actividades en perjuicio y fraude de miles de usuarios que, bien voluntariamente, bien por procesos de portabilidad no consentidos, se han visto vinculados contractualmente a sus condiciones.

La **ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS**, atendiendo al marco normativo aplicable en materia de inspecciones y sanciones sobre los servicios de telecomunicaciones, en concreto, al artículo 50.2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que establece que *será competencia del Ministerio de Ciencia y Tecnología* (hoy el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) *la inspección de los servicios y de las redes de telecomunicaciones, de sus condiciones de prestación, de los equipos, de los aparatos, de las instalaciones y de los sistemas civiles, que contará con un servicio central de inspección técnica de telecomunicaciones*, al artículo 35 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico sobre la potestad del Ministerio para la *Supervisión y control*, y al Real Decreto 1554/2004, de 25 de junio, por el se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, cuyo artículo 7 dice de la *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información* que:

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es el órgano superior del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio al que corresponde, bajo la superior dirección del titular del departamento, el ejercicio de las siguientes competencias:

n. El ejercicio de las facultades de control, inspección y sanción en materia de telecomunicaciones, medios audiovisuales y sociedad de la información, salvo cuando sean competentes otros órganos o Administraciones públicas.

ñ. La resolución de controversias entre operadores y usuarios en los términos previstos en la normativa vigente.

DENUNCIA

PRIMERO: que en esta asociación de usuarios de las telecomunicaciones se están recibiendo de forma masiva quejas y solicitudes de ayuda respecto del comportamiento de **JAZZ TELECOM, S.A** en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. El promedio de quejas recibido en el buzón de los usuarios es de 30 al día en los últimos dos meses, y es demostrable con sus propios correos electrónicos. No se adjuntan a la presente denuncia para preservar anonimizada la identidad de todos los usuarios por lo

numeroso del grupo, pero, llegado el caso, la denunciante podrá aportar como prueba cuantos sean necesarios con el consentimiento de los afectados.

SEGUNDO: que los motivos aducidos por los usuarios se resumen en disconformidad con la factura recibida, negativa de alta o de baja por su operador, negativa a la portabilidad de número, preselección no solicitada, cambio de operador no solicitado, y de forma más acusada, el incumplimiento de ofertas por el operador.

TERCERO: que los motivos aducidos por la operadora suelen ser la falta de cumplimiento de Telefónica, S.A., como operadora responsable de prestar el servicio de base para el correcto funcionamiento de los servicios propios de Jazztel, eximiéndose así injustificadamente de toda la responsabilidad que le es exigible legalmente como empresa del sector de las Telecomunicaciones.

La operadora en cuestión debió actuar en su caso, y conforme dicta el Artículo 11 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en sus apartados 3 y 4, sobre *Principios generales aplicables al acceso a las redes y recursos asociados y a su interconexión.*

3. No existirán restricciones que impidan que los operadores negocien entre sí acuerdos de acceso o interconexión. La persona física o jurídica habilitada para explotar redes o prestar servicios en otro Estado miembro de la Unión Europea que solicite acceso o interconexión en España no necesitará llevar a cabo la notificación a la que se refiere el artículo 6 de la ley, cuando no explote redes ni preste servicios de comunicaciones electrónicas en el territorio nacional.

4. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3. Asimismo, el Ministerio de Ciencia y tecnología podrá actuar, en el ámbito de sus competencias, para conseguir los citados objetivos.

CUARTO: que con su actitud viene infringiendo impunemente diversas normas legales, a saber:

- La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones: Artículo 8, sobre las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, que dice en su apartado uno, que *la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas se sujetarán a las condiciones previstas en esta ley y su normativa de desarrollo, entre las cuales se incluirán las de salvaguarda de los derechos de los usuarios finales. Artículo 38*, sobre los *Derechos de los consumidores y usuarios finales*.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico: el Artículo 10 sobre Información general, sobre todo respecto de los supuestos de preasignación y/o portabilidad no consentida.
- Ley 34/1988 General de Publicidad: Artículo 4. *Es engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a errores a sus destinatarios, pudiendo afectar a su comportamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor. Es asimismo engañosa la publicidad que silencie datos fundamentales de los bienes, actividades o servicios cuando dicha omisión induzca a un error de los destinatarios. Y ello*

en lo relativo a la campaña de ampliación de velocidad de ADSL lanzada las pasadas Navidades. Así como el **Artículo 6**. *Es publicidad desleal: a) La que por su contenido, forma de presentación o difusión provoca el descrédito, denigración o menosprecio directo o indirecto de una persona, empresa o de sus productos, servicios o actividades. b) La que induce a confusión con las empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores, así como la que haga uso injustificado de la denominación, siglas, marcas o distintivos de otras empresas o instituciones, y, en general, la que sea contraria a las normas de corrección y buenos usos mercantiles. c) La publicidad comparativa cuando no se apoye en características esenciales, afines y objetivamente demostrables de los productos o servicios, o cuando se contrapongan bienes o servicios con otros no similares o desconocidos, o de limitada participación en el mercado.*

- Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal: Artículo 7. Actos de engaño *Se considera desleal la utilización o difusión de indicaciones incorrectas o falsas, la omisión de las verdaderas y cualquier otro tipo de práctica que, por las circunstancias en que tenga lugar, sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige o alcanza, sobre la naturaleza, modo de fabricación o distribución, características, aptitud en el empleo, calidad y cantidad de los productos y, en general, sobre las ventajas realmente ofrecidas. Y ello en el intento de captar clientes sin prestar los servicios ofertados, en perjuicio del equilibrio del mercado.*
- La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter Personal: Artículo 5, sobre el *derecho de información* respecto de los tratamientos de datos personales de los usuarios, y el **artículo 6**, relativo al necesario consentimiento informado de los titulares de dicha información personal cuando vayan a ser tratados y sobre todo cedidos. Ello en relación con las preasignaciones y portabilidades no consentidas (**artículo 11**).

En virtud de cuanto antecede,

SOLICITA que, se tengan por hechas las manifestaciones contenidas en el presente escrito y por denunciados los hechos que en las mismos se exponen y, previas las actuaciones de inspección que estime oportunas para la comprobación de la realidad de los mismos, acuerde la apertura de un procedimiento sancionador con el fin de poner fin la situación señalada contraria a la legislación citada, considerando a este denunciante parte interesada en el mismo, solicitando expresamente y sin perjuicio de cualquier otra comunicación la notificación de dicha apertura y la resolución que recaiga en el mismo, así como la notificación de cualesquiera comunicaciones se hicieran a organismos y entidades competentes que en su caso debieran resolver (Agencia Española de Protección de Datos, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Dirección General de Consumo, etc.).

Madrid, a 3 de Marzo de 2006

Firmado:

Víctor Domingo Prieto
Presidente de la Asociación de Internautas.