

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA EL PERIODO DE INFORMACIÓN PREVIA RELATIVO AL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE JAZZ TELECOM, S.A.U. DE LA CIRCULAR 1/2009 SOBRE CONSENTIMIENTO VERBAL CON VERIFICACIÓN POR TERCERO EN LA PORTABILIDAD DE NÚMEROS TELEFÓNICOS FIJOS Y MÓVILES.

**IFP/DTSA/173/15/JAZZTEL VERIFICACIÓN CONSENTIMIENTO
PORTABILIDAD**

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 29 de marzo de 2016

Vista la denuncia formulada por Telefónica de España, S.A.U. contra Jazz Telecom, S.A.U. y las actuaciones practicadas en el período de información previa tramitado con el número de referencia IFP/DTSA/173/15, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

PRIMERO.- Escrito de denuncia de Telefónica de España, S.A.U.

Con fecha 16 de enero de 2015, se recibió en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) un escrito de Telefónica de España, S.A. unipersonal (en adelante, Telefónica) por el que denunciaba a Jazz Telecom, S.A. (en adelante, Jazztel¹) por incumplir, como operador receptor, con la normativa reguladora sobre la conservación de la numeración telefónica, al tramitar cambios de operador sin la debida verificación del consentimiento de los clientes.

¹ A día de hoy Jazztel está en proceso de ser cancelado en el Registro de Operadores de comunicaciones electrónicas, al haberse extinguido como sociedad tras la absorción de la empresa por Orange Espagne, S.A. en febrero de 2016.

A este respecto, Telefónica denunciaba que Jazztel incumple lo dispuesto en la Circular 1/2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en lo sucesivo, CMT), aprobada en fecha 16 de abril de 2009, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero (VPT) en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas (en adelante, Circular 1/2009)², ya que las llamadas a la entidad correspondiente, que implementa el mecanismo de verificación del consentimiento verbal del cliente para cambiar de operador de servicios establecido por Jazztel, no cumplen con los requisitos indicados en la Circular para acreditar dicho consentimiento.

En concreto, Telefónica manifestaba que *“En algunos casos, Jazztel no dispone del consentimiento del cliente para tramitar la portabilidad [...]. En los casos en que Jazztel nos remite la Verificación por Terceros como acreditación del consentimiento del cliente se ha podido comprobar que: No existe una entidad verificadora independiente del operador beneficiario [...], realizando, además el comercial que interviene en la llamada acciones comerciales prohibidas por la Circular. Jazztel tramita como verificaciones positivas, muchas llamadas [...] a todas luces negativas por distintas cuestiones como que la grabación no resulta audible por ruido excesivo, se constata en la misma que el cliente no entiende el proceso, en la llamada se induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido, etc.”*

Adicionalmente, la denunciante señalaba que *“en algunos casos nunca se envían por Jazztel las Verificaciones por terceros (VPT), en otros casos se remiten por Jazztel ficheros de conversaciones que no tienen que ver con la VPT solicitada, en otros casos se devuelven VPT que acreditan que no cumplen la Circular”*.

Por todo ello, Telefónica solicitó a esta Comisión la incoación de un expediente sancionador contra Jazztel en el que se determine si la actuación seguida por dicho operador en el ámbito de la portabilidad con consentimiento verbal constituye un incumplimiento de la Circular 1/2009 y, en su caso, se le imponga la correspondiente sanción.

SEGUNDO.- Inicio del periodo de información previa

El 13 de marzo de 2015, esta Comisión acordó la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y decidir sobre la pertinencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento administrativo sancionador. Este hecho fue comunicado a Jazztel y Telefónica en fechas 16 y 18 de marzo de 2015, respectivamente.

² Publicada por Resolución de 16 de abril de 2009, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el BOE de 7 de mayo de 2009.

TERCERO.- Escrito de Jazztel

Con fecha 8 de abril de 2015 Jazztel presentó un escrito en el que manifestaba que, (i) en relación con la denuncia de Telefónica sobre la acreditación del consentimiento verbal de la portabilidad sobre diez (10) numeraciones, lo aportado no son grabaciones de verificaciones del consentimiento de los abonados sino grabaciones comerciales internas de Jazztel, y (ii) en relación con el resto de las verificaciones del consentimiento que habían sido reclamadas (14 de portabilidad de numeración fija y 12 de portabilidades de números móviles), por error, o se habían aportado igualmente grabaciones comerciales internas o no se llegaron a remitir las VPT solicitadas tratándose de una incidencia aislada en comparación con la “avasallante” cantidad de reclamaciones cursadas por Telefónica.

No obstante lo anterior, Jazztel manifestaba disponer de las correspondientes verificaciones técnicas del consentimiento verbal de los clientes, en cumplimiento de la normativa aplicable a los procedimientos de portabilidad y a la conservación de la numeración.

CUARTO.- Escrito de Telefónica por el que retiraba la denuncia formulada contra Jazztel

Con fecha 13 de mayo de 2015 Telefónica remitió a esta Comisión un escrito en el que comunicaba que *“habiéndose aclarado entre Telefónica y Jazztel las actuaciones expuestas en el escrito presentado por mi representada que ha dado lugar al presente procedimiento y detectado que la modificación de la Circular 1/2009 podría dar lugar a la eliminación de conflictos entre las partes implicadas, en virtud de lo establecido en el artículo 90 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Telefónica de España considera conveniente manifestar ante la CNMC, su desistimiento del expediente referenciado”*. Se considera este escrito como la retirada de la denuncia formulada.

Además, Telefónica planteaba a esta Comisión la modificación de la Circular 1/2009 sobre consentimiento verbal con verificación por tercero, para que sea sustituida por una verificación auditable propia de los operadores.

QUINTO.- Inspección de determinados números telefónicos

Al objeto de determinar si, aun retirada la denuncia, procedía o no la apertura de un expediente sancionador contra Jazztel, con fecha 1 de febrero de 2016, la Directora de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual de la CNMC dictó una orden de inspección y designó a una inspectora para que, en el marco del presente periodo de información previa, realizara comprobaciones telefónicas sobre el otorgamiento y verificación del consentimiento verbal de los clientes en la tramitación de los procesos de cambio de operador cursados durante el año

2014 de Telefónica a Jazztel sobre doce (12) de las líneas telefónicas (once fijas y una móvil) denunciadas por Telefónica.

Las actuaciones de inspección se practicaron entre los días 3 y 5 de febrero de 2016 en la sede de la CNMC, quedando incorporada el acta de inspección, de fecha 11 de febrero de 2016, así como la declaración de confidencialidad sobre determinados datos contenidos en el acta, de 22 de febrero de 2016, al expediente de referencia.

SEXTO- Nuevos requerimientos de información

A los mismos efectos con fecha 1 de febrero de 2016 se formularon sendos requerimientos de información a la Asociación de Operadores para la Portabilidad Móvil (en adelante, AOPM) y a la Asociación de Operadores para la Portabilidad Fija (en adelante, AOP) con el objeto de analizar los procesos de portabilidad sobre los números telefónicos puestos de manifiesto por Telefónica y Jazztel.

La AOPM y la AOP remitieron, los días 15 y 25 de febrero de 2016, respectivamente, las contestaciones a los requerimientos de información mencionados.

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

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

ÚNICO.- Habilitación competencial de la CNMC para llevar a cabo el presente periodo de diligencias previas

Las competencias de la CNMC para conocer del cumplimiento o posible vulneración de los procedimientos de cambio de operador de comunicaciones electrónicas y conservación de numeración resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC) corresponde a esta Comisión *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo³”*.

En este sentido, el artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel de 2014) señala que los operadores

³ Esta remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, ha de entenderse efectuada en la actualidad a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, que con su entrada en vigor el 11 de mayo de 2014 derogó la anterior Ley. No obstante, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria primera de la actual LGTel, las normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones vigentes con anterioridad a su entrada en vigor o dictadas en desarrollo de la LGTel de 2003 continuarán en vigor, en lo que no se opongan a dicha Ley, hasta que se apruebe su normativa de desarrollo.

garantizarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 47, que los abonados con números del plan nacional de numeración telefónica (en adelante, PNNT) puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio, fijándose mediante real decreto los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo. En aplicación de este real decreto, continúa el artículo 21, la CNMC podrá fijar, mediante circular, las características y condiciones para la conservación de los números.

En desarrollo de una previsión similar, contenida en el artículo 18 de la LGTel de 2003, el artículo 43 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados), atribuye a esta Comisión la competencia para establecer los procedimientos técnicos y administrativos aplicables a la conservación de la numeración en caso de cambio de operador.

En ejercicio de dichas competencias, en fecha 16 de abril de 2009, el Consejo de la CMT aprobó la Circular 1/2009, sobre el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como en las solicitudes de conservación de numeración, que fue modificada posteriormente por la Circular 1/2012, de 16 de marzo.

De forma adicional, con fecha 7 de julio de 2011 (de aplicación desde el 1 de junio de 2012) y 26 de abril de 2012 (de aplicación efectiva desde el 11 de noviembre de 2013) se aprobaron las resoluciones sobre la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador en redes móviles y fijas, respectivamente.

A la vista de los hechos denunciados, la CNMC es competente para analizar la posible infracción, por parte de Jazztel, de los artículos 76.12 y 77.27 de la LGTel, que tipifican como infracciones muy grave y grave, respectivamente, el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa dictadas por la CNMC.

Asimismo, se ha de valorar la posible comisión por parte de dicho operador de los dos tipos de infracción específicos recogidos en los artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel, relativos al incumplimiento de las obligaciones de garantizar las características y condiciones establecidas para la conservación de los números.

En aplicación de los referidos preceptos y de conformidad con los artículos 84.2 de la LGTel, 6.5 y 29 de la LCNMC y 11.1 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto

1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, Reglamento del Procedimiento Sancionador), la CNMC tiene competencia para conocer y resolver sobre la existencia de una presunta conducta infractora de Jazztel, iniciando o no el correspondiente procedimiento administrativo sancionador. A este respecto, el artículo 84 de la LGTel establece la competencia sancionadora en los siguientes términos:

“A la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en el ámbito material de su actuación, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los apartados 12, 15 y 16 del artículo 76, infracciones graves tipificadas en los apartados 11, 27, 28, 35 y 36 del artículo 77 e infracciones leves tipificadas en el apartado 4 del artículo 78”.

Por último, procede señalar que el escrito de Telefónica de fecha 13 de mayo de 2015 por el que retiraba la denuncia, citado en el antecedente cuarto, no tiene ninguna consecuencia jurídica en el presente expediente, toda vez que la apertura de un posible procedimiento sancionador a un operador se analiza de oficio por la CNMC.

En conclusión, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2, 21.2 y 29 de la LCNMC, en el artículo 10.2 del Reglamento del Procedimiento Sancionador y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para conocer sobre las conductas denunciadas y decidir sobre la incoación o no del correspondiente procedimiento administrativo sancionador es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRELIMINAR.- Sobre la retirada de la denuncia de Telefónica y sus efectos

El denunciante, por el mero hecho de presentar una denuncia, no adquiere la condición de parte interesada en el procedimiento administrativo sancionador que se tramite como consecuencia de la misma, pero sí tiene derecho a que se le notifique si su denuncia ha dado lugar a un acuerdo de incoación (artículos 11 y 13 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por RD 1398/1993 de 4 de agosto).

El expediente sancionador se abre, en su caso, siempre de oficio por el órgano competente para resolver, según establece el artículo 11 del citado Reglamento. En el presente caso la retirada de la denuncia por parte de Telefónica tiene como único efecto la pérdida del derecho a ser notificado de la iniciación del procedimiento sancionador o del archivo de la denuncia, debiendo esta Comisión, como órgano competente para resolver, continuar con las

actuaciones para comprobar si existen o no indicios para iniciar el expediente sancionador.

A lo anterior responden los siguientes fundamentos jurídicos.

PRIMERO.- Sobre la normativa reguladora de la acreditación y verificación del consentimiento de los clientes en las solicitudes de portabilidad

La conservación de la numeración es un derecho esencial de los abonados al servicio telefónico disponible al público. Así, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la LGTel de 2014, los operadores garantizarán que los abonados puedan conservar su numeración telefónica, previa su solicitud, con independencia del operador que preste el servicio.

Al amparo de las competencias atribuidas a esta Comisión, con fecha 16 de abril de 2009, el Consejo de la CMT aprobó la anteriormente citada Circular 1/2009, para facilitar la tramitación de solicitudes de contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como de portabilidad fija y móvil, permitiendo a los operadores la posibilidad de recabar el consentimiento no escrito del abonado que solicita la portabilidad por vía telefónica -es decir, el consentimiento verbal en casos de contratación a distancia-, mediante la acreditación del consentimiento telefónico del abonado por una entidad independiente al operador receptor o beneficiario de la numeración, que verifique de forma objetiva la voluntad del usuario de contratar los servicios del operador con conservación de su numeración.

El apartado tercero de la mencionada Circular señala que *“El operador beneficiario de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas y/o portabilidad (en adelante, operador beneficiario) podrá iniciar la tramitación de una solicitud cuando haya recabado previamente el consentimiento verbal del abonado con verificación por tercero, siempre y cuando haya cumplido todas y cada una de las condiciones y plazos de la presente Circular [...]”*

Por su parte, el apartado quinto de la citada Circular establece que no podrá tramitarse la actuación si la verificación resultara negativa por cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) *La llamada de verificación no ha sido grabada.*
- b) *La grabación no resulta audible o entendible.*
- c) *La grabación no incluye la transacción completa.*
- d) *La llamada de verificación es iniciada por el verificador.*
- e) *El agente de ventas permanece conectado durante la llamada establecida entre el abonado y el verificador.*
- f) *La verificación no se realiza por un agente de verificación por tercero en vivo.*
- g) *El cliente responde negativamente al cambio de operador.*

- h) *El cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan claramente que no entiende el proceso.*
- i) *El verificador responde a preguntas del cliente sobre servicios que no tienen relación con los puntos del cuestionario de verificación.*
- j) *No se completa el cuestionario de verificación en el orden establecido en la presente Circular.*
- k) *El verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido durante el proceso de verificación.*
- l) *El verificador da su opinión sobre el servicio o sobre el operador beneficiario.*
- m) *El verificador realiza una actividad que puede ser considerada como de promoción comercial del servicio de un operador.”*

Con el mismo objetivo de facilitar de forma eficiente el ejercicio del derecho de los usuarios a conservar la numeración ante un cambio de operador, mediante resoluciones del Consejo de la CMT de 7 de julio de 2011 y 26 de abril de 2012, se aprobaron las modificaciones de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración móvil y fija, respectivamente, en caso de cambio de operador.

Así, la especificación técnica de portabilidad móvil establece la obligación por parte del operador receptor de conservar durante 5 años el original de la solicitud de portabilidad firmada por el abonado (u otra forma equivalente de acreditación del consentimiento, como puede ser la grabación de la conversación telefónica en la que el abonado consiente el cambio de operador). En los casos en que el operador donante tenga dudas sobre la acreditación del consentimiento o se hubieran producido reclamaciones por parte del cliente, se puede solicitar el original de la solicitud de portabilidad al operador receptor, el cual deberá facilitar dicho documento en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación (apartado 5.1).

La especificación técnica de portabilidad de numeración fija regula en similares términos la obligación de conservar durante un plazo de 5 años los originales de la acreditación del consentimiento del cliente. Sin embargo, el plazo máximo en que el operador receptor de la numeración debe facilitar las copias originales del consentimiento otorgado por el cliente, previa solicitud del operador donante, es de 20 días naturales (apartado 5.1.2).

Por último, en relación con la normativa aplicable a la acreditación del consentimiento del usuario en la contratación a distancia, cabe mencionar que con la entrada en vigor de la Ley 3/2014, de 27 de marzo⁴, que modificó el texto refundido de Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto legislativo 1/2007, de 26 de noviembre (en adelante, RDL 1/2007), actualmente se admite en la

⁴ La Ley 3/2014, de 27 de marzo, transpuso al derecho interno lo previsto en la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre derechos de los consumidores.

contratación a distancia la acreditación del consentimiento del cliente mediante otros medios distintos al telefónico, como el envío de su acuerdo por escrito, en papel, correo electrónico, fax, SMS, memorias USB, CD-ROM, DVD, tarjetas de memoria, discos duros de ordenador o cualquier “soporte de naturaleza duradera” que permita futuras consultas y su fiel reproducción.

Es más, entre las modificaciones introducidas por la Ley 3/2014, se estableció que cuando sea el empresario el que contacte telefónicamente con un consumidor y usuario para ofrecerle sus productos o servicios y celebrar el contrato a distancia, para que la contratación despliegue plenos efectos vinculantes, se requiere la confirmación de la oferta por el consumidor bien por escrito o a través de cualquier “soporte de naturaleza duradera”.

SEGUNDO.- Actuaciones practicadas en el periodo de información previa

1. Sobre los hechos denunciados por Telefónica

Como se ha señalado con anterioridad, el presente período de información previa se inició a raíz de la denuncia presentada por Telefónica en la que manifestaba que Jazztel (i) no utiliza una entidad verificadora independiente para acreditar el consentimiento verbal de los clientes (apartado tercero de la Circular 1/2009), (ii) tramita como positivas verificaciones del consentimiento que debían ser consideradas negativas y (iii) en algunos casos, tras habersele requerido, no ha aportado evidencia del consentimiento de los clientes para tramitar la portabilidad.

- **Sobre las solicitudes de portabilidad fija y móviles denunciadas por sus irregularidades**

Telefónica manifestaba irregularidades en la acreditación del consentimiento de los abonados en relación con los procesos de portabilidad de diez (10) números telefónicos.

En concreto, en el anexo 1 de su denuncia, Telefónica señala, respecto del número **[CONFIDENCIAL]**, que se tramitó la portabilidad con verificación positiva del consentimiento verbal del abonado, a pesar de que el cliente realizó preguntas comerciales (sobre tarifas de llamadas al resto de Europa) y manifestó dudas sobre la identidad del operador receptor, al entender que Jazztel y Telefónica eran la misma empresa. Telefónica entiende que esta portabilidad no debió ser tramitada ya que la verificación se debió considerar negativa por haber concurrido circunstancias de las establecidas en la Circular 1/2009 para los casos de verificación negativa: el cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan que no entiende el proceso y el verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido.

Sobre la conversación relativa al número indicado (anexo 1 mencionado), y asimismo en relación a los procesos relativos a los números cuyas grabaciones

se incluyen en los anexos 2, 3, 4 y 5 de su escrito, Telefónica denuncia el incumplimiento por parte de Jazztel del apartado tercero de la Circular 1/2009, en relación a que no puede ser el propio agente de ventas del operador quien intervenga en la llamada de verificación, sino que debe ser una entidad independiente quien realice la VPT.

De igual manera, Telefónica planteaba en su escrito irregularidades en las VPT de las portabilidades de los cuatro números adicionales (**[CONFIDENCIAL]**), cuyas grabaciones adjunta como anexos 6, 7, 8 y 9 de la denuncia, al considerar que en algunos audios existe demasiado ruido y que los clientes no comprenden el proceso, ya que realizan preguntas durante la grabación del consentimiento en lugar de sólo responder a las preguntas que el verificador les formula.

Telefónica también comunicó a esta Comisión la VPT correspondiente a un décimo número de los referenciados al principio de este apartado (**[CONFIDENCIAL]**) (anexo 10 de la denuncia) que Jazztel consideró como acreditativa del consentimiento del cliente. Sin embargo, esta operadora alega que de la grabación aportada por Jazztel se desprende que el consentimiento para la portabilidad lo otorga una persona con voz masculina cuando la titular de la línea era una mujer.

- **Solicitudes de portabilidad fija sobre las que no se habían aportado las VPT requeridas por Telefónica**

De forma adicional, se señala que ante las dudas sobre la acreditación del consentimiento del cliente para proceder al cambio de operador, en atención al procedimiento establecido en las especificaciones técnicas de portabilidad fija y móvil, Telefónica solicitó a Jazztel, a través del Sistema de Gestión de Incidencias (SGI) así como por correo electrónico, una serie de VPT de portabilidades fijas, de las cuales el 39% no fueron remitidas. Y como ejemplo de ello, Telefónica señala las siguientes catorce (14) solicitudes de VPT de portabilidades de numeraciones fijas que no obtuvieron respuesta por parte de Jazztel:

[CONFIDENCIAL]

- **Solicitudes de portabilidad móvil denunciadas por no haber aportado Jazztel las VPT requeridas por Telefónica**

Por último, en cuanto a los procesos de portabilidad móvil denunciados por Telefónica, esta operadora remitió a esta Comisión, como anexo 11 de su denuncia, varios correos electrónicos intercambiados con Jazztel durante el mes de febrero de 2014 en los que le solicitaba doce (12) grabaciones de VPT relativas a las portabilidades de varias líneas móviles.

Sin embargo, debido a que en su escrito de denuncia no constaba la relación de los números móviles sobre los que Telefónica solicitaba la autorización firmada por el cliente para su portabilidad o, en su defecto, la grabación de su consentimiento, durante la instrucción del expediente, la DTSA solicitó a Telefónica que aportase la relación de las doce (12) VPT de portabilidades móviles reclamadas a Jazztel y las grabaciones recibidas. Telefónica remitió la siguiente información sobre la referida numeración móvil:

[CONFIDENCIAL]

2. Sobre el escrito de alegaciones de Jazztel y el requerimiento de información formulado a esta compañía

Mediante escrito de alegaciones, de fecha 8 de abril de 2015, Jazztel manifestó que desde abril de 2014 Telefónica le había estado requiriendo sistemáticamente el 5% de todas las solicitudes de portabilidad fija y móvil, mediante correos electrónicos y la apertura de incidencias de diversas tipologías en el SGI, duplicando sus esfuerzos y entorpeciendo su operativa diaria.

Jazztel reconoce que pudo haber algún error (debido al gran volumen de VPT remitidas) en respuesta a los correos electrónicos intercambiados durante el mes de febrero de 2014, en los que se solicitaba la acreditación del consentimiento del cliente para cursar la portabilidad de doce (12) líneas móviles y que pudo haber enviado grabaciones internas de Jazztel o no haber remitido en tiempo las acreditaciones del consentimiento solicitadas. No obstante, niega haber llevado a cabo ninguna práctica de altas de clientes sin su consentimiento previo o incumplido la Circular 1/2009. En acreditación de sus alegaciones, Jazztel aporta copia de las numerosas comunicaciones remitidas a Telefónica durante el primer semestre del 2014, con las acreditaciones del consentimiento que le solicitaba y que habían sido procesadas correctamente.

Con el objeto de conocer los hechos puestos de manifiesto por Jazztel, en el marco del expediente de información previa la DTSA le requirió (i) la aportación de las 12 VPT móviles solicitadas por Telefónica, (ii) que indicase si las grabaciones del consentimiento relativas a cuatro procesos de portabilidad móvil (incluidos en los anteriores) se trataban de VPT o de grabaciones comerciales internas de Jazztel, y (iii) la aportación de las copias de 13 VPT relativas a los procesos de portabilidad fija que le quedaban por suministrar a Telefónica –de las 14 VPT inicialmente denunciadas, una había sido aportada correctamente, como se señala *infra*-, según la solicitud cursada en su momento por esta operadora.

Jazztel remitió contestación al referido requerimiento de información, adjuntando 10 VPT de portabilidades móviles, 7 VPT de portabilidades fijas y 2 formularios de solicitud de portabilidades fijas firmados por los clientes.

Adicionalmente, Jazztel señaló que de las 12 VPT de portabilidades móviles solicitadas por Telefónica en febrero del 2014 una de las líneas se encontraba duplicada, la correspondiente al número [CONFIDENCIAL], y confirmó que las cuatro grabaciones de audio del anexo 3 adjunto a su escrito de 8 de abril de 2015 se correspondían con verificaciones del consentimiento de igual número de portabilidades fijas.

3. Comprobaciones realizadas por la CNMC sobre las portabilidades denunciadas y sobre la base de la información aportada por la AOP, AOPM, Telefónica y Jazztel

A continuación se procederá a analizar los hechos denunciados por Telefónica en relación a que Jazztel (1) ha tramitado como positivas diez verificaciones del consentimiento que debieron ser consideradas negativas, (2) no ha aportado evidencia del consentimiento de los clientes para tramitar las portabilidades de catorce numeraciones fijas y doce móviles y (3) no utiliza una entidad verificadora independiente para acreditar el consentimiento verbal de los clientes.

3.1 Sobre la calificación como positivas de diez (10) verificaciones del consentimiento para la portabilidad de numeraciones fijas y móviles

A la vista de la información aportada por cada uno de los operadores (Telefónica y Jazztel), sobre la acreditación del consentimiento de los abonados en relación con las solicitudes de portabilidad numérica fija y móvil cursadas por Jazztel, como operador receptor, y con el objetivo de investigar si se pudo haber producido algún caso de slamming (cambio de operador sin consentimiento del abonado), se procedieron a realizar comprobaciones sobre la información aportada por la AOP, la AOPM y por los propios titulares de las líneas telefónicas en el marco de la inspección telefónica llevada a cabo en fechas 3, 4 y 5 de febrero de 2016.

En relación al número [CONFIDENCIAL] (anexo 1 de la denuncia de Telefónica) se ha podido constatar que con fecha 28 de mayo de 2014 (identificador de proceso 00029201405201601103) se completó el proceso de portabilidad del número con cambio de operador de Telefónica a Jazztel sin incidencias durante el procesado de la solicitud. Durante la inspección telefónica practicada el titular manifestó que la información que recibió antes y durante el cambio de operador fue suficiente y correcta. Sin embargo, no recuerda si la confirmación de su consentimiento la recabó un tercero distinto del comercial de Jazztel que tramitó su solicitud. En la actualidad el número continúa con el operador receptor Jazztel.

Por tanto, esta Comisión no aprecia indicios de posible slamming o incumplimiento de las obligaciones de garantizar las características y

condiciones establecidas para la conservación de los números (artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel).

En relación a la segunda de las portabilidades denunciadas por Telefónica (anexo 2 de su denuncia) relativa al número **[CONFIDENCIAL]**, del análisis de la grabación de voz aportada por Telefónica como evidencia del posible incumplimiento de la normativa sobre verificación técnica del consentimiento no se desprende ninguna aparente irregularidad ya que, si bien la primera parte de la grabación se trata de una conversación sobre los términos y condiciones de la oferta comercial, posteriormente durante la VPT el titular de la línea contesta afirmativamente al cuestionario de comprobación y confirma su consentimiento para proceder al cambio de operador.

De igual manera, tampoco se observan indicios de irregularidad en las verificaciones remitidas como anexos 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del escrito de denuncia contra Jazztel en relación a los números **[CONFIDENCIAL]**, respectivamente, ya que las grabaciones aportadas cumplen con los criterios de verificación positiva del consentimiento de los clientes para tramitar las respectivas portabilidades, establecidos en la Circular 1/2009, y no se aprecia la concurrencia de ninguna de las circunstancias a las que se hace referencia en el apartado quinto de la citada Circular, que fueron señaladas anteriormente en el Fundamento Jurídico Material Primero del presente acuerdo.

Por último, en relación a la tramitación como positiva de la verificación correspondiente al número **[CONFIDENCIAL]** (anexo 10 de la denuncia), en la que el consentimiento para la portabilidad lo otorga una persona con voz masculina cuando la titular de la línea era una mujer, cabe resaltar que la grabación denunciada data de fecha 2 de octubre del año 2012, según se desprende de la propia conversación grabada. Las solicitudes de portabilidad objeto del presente expediente de información previa datan del año 2014 por lo que una verificación del consentimiento de un período anterior escapa del objeto y ámbito del presente expediente, además de operar a fecha de hoy la prescripción de la supuesta infracción que pudiera haber cometido Jazztel, al haber transcurrido más de 3 años, tal y como establecía el artículo 57 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (norma vigente en el momento de cometer la supuesta infracción), y dispone actualmente el artículo 83 de la vigente LGTel.

Además, conviene poner de manifiesto que, según los datos proporcionados por la AOP sobre el número al que se hace relación en el anexo 10 de la denuncia, desde el mes de diciembre de 2013 hasta la fecha actual el operador Jazztel no figura como donante ni receptor de ningún proceso de portabilidad o cambio de operador asociado a la numeración denunciada. Es más, el número en cuestión fue dado de baja el 19 de septiembre de 2014, extremo que pudo ser comprobado en el marco de la inspección telefónica llevada a cabo por esta Comisión, ya que no fue posible conectar la llamada en los tres intentos que se

realizaron, concluyendo la inspectora actuante que la línea telefónica inspeccionada no estaba operativa.

3.2 Sobre la acreditación del consentimiento de los usuarios en relación con 12 portabilidades móviles y 14 portabilidades fijas denunciadas de forma adicional por Telefónica

En su escrito de contestación al acuerdo de inicio del presente expediente Jazztel manifestó que Telefónica le había solicitado de manera sistemática el 5% de las acreditaciones del consentimiento de los clientes para cursar al cambio de operador, con el único fin de entorpecer su crecimiento comercial.

A este respecto, destaca el volumen elevado de procesos de portabilidad que se producen al mes. Así, las portabilidades mensuales a favor de Jazztel eran, según indicaba Telefónica en su escrito de denuncia de 16 de diciembre de 2014, de entorno a **[CONFIDENCIAL]**. Por tanto, en el caso de que efectivamente Telefónica requiriera a la denunciada las acreditaciones del 5% de las portabilidades, ello se traduciría en una obligación de remisión mensual de **[CONFIDENCIAL]** acreditaciones del consentimiento o contratos firmados de portabilidades fijas y móviles a remitir mensualmente.

El análisis del supuesto incumplimiento por parte de Jazztel de las especificaciones técnicas de portabilidad por no haber facilitado a Telefónica las acreditaciones del consentimiento de los clientes que le habían sido requeridas se ha centrado en las catorce (14) portabilidades fijas y doce (12) portabilidades móviles acerca de las que Telefónica planteó dudas sobre el válido otorgamiento del consentimiento.

a) Acreditaciones del consentimiento de las portabilidades móviles

Con objeto de examinar los hechos denunciados, la DTSA remitió sendos requerimientos de información a Telefónica y Jazztel en los que se les solicitaba la aportación de las doce (12) VPT de portabilidad móvil, requeridas por Telefónica a Jazztel mediante un correo electrónico de fecha 5 de febrero de 2014, debiendo adjuntar cada operador las correspondientes grabaciones del consentimiento que obraran en su poder.

En su escrito de contestación al requerimiento formulado, Jazztel aportó en formato Excel una relación de las doce (12) VPT de portabilidad móvil solicitadas por Telefónica y que por error no habían sido remitidas correctamente, indicando a su vez que uno de los números telefónicos se encontraba duplicado (véanse las casillas 6 y 8 de la tabla indicada más abajo).

Por ello, Jazztel aportó once (11) VPT de portabilidades móviles, con sus correspondientes grabaciones del consentimiento del cliente, en relación con los siguientes números móviles: **[CONFIDENCIAL]**.

Analizados los archivos de audio aportados por Jazztel, se ha podido comprobar que las grabaciones se corresponden a diez (10) VPT de las once (11) numeraciones móviles citadas en el párrafo anterior y todas son correctas. El titular de cada línea móvil otorgó su consentimiento para el cambio de operador con conservación de numeración y la verificación se desarrolló sin incidencias.

A continuación se muestra una tabla resumen con la relación de VPT de portabilidades móviles que habían sido requeridas por Telefónica a Jazztel y las remitidas por Jazztel a este organismo:

[CONFIDENCIAL]

Como puede apreciarse en la tabla anterior, Jazztel no ha aportado a la CNMC la VPT correspondiente al número **[CONFIDENCIAL]**.

En atención a ello, con fecha 1 de febrero de 2016, se formuló requerimiento de información a la AOPM para que, entre otros extremos, aportara determinados datos sobre la portabilidad del número móvil objeto de análisis. Con carácter específico, se requirió información relativa el operador donante, operador receptor y operador donante inicial, las incidencias que hubieran podido acontecer durante el proceso de solicitud, la grabación en el Nodo Central y el estado de portabilidad hasta la fecha.

En fecha 15 de febrero de 2016 la AOPM contestó al citado requerimiento de información. De los datos aportados sobre la numeración en cuestión se ha podido comprobar que el abonado del número **[CONFIDENCIAL]** canceló el proceso de portabilidad de Telefónica a Jazztel el mismo día (el 29 de enero de 2014) que había iniciado la portabilidad, volviéndose a cursar dicha solicitud en fecha 4 de febrero de 2014. Unos meses más tarde, el número móvil fue dado de baja el 30 de septiembre de 2014. No obstante este dato, durante la realización de las actuaciones inspectoras se intentó contactar con el titular de la línea a través del número **[CONFIDENCIAL]**, que también figuraba bajo la titularidad de la misma persona física, con el fin de comprobar si hubo acreditación de su consentimiento para proceder a la portabilidad numérica denunciada, sin que a la inspectora le fuera posible establecer conexión, al haber sido dadas de baja ambas numeraciones móviles.

Frente a las anteriores circunstancias se considera acreditado que Jazztel no aportó en tiempo y forma la grabación de la llamada de verificación del consentimiento del cliente titular de la línea **[CONFIDENCIAL]**, pudiendo constituir un posible incumplimiento de lo previsto en el apartado quinto de la Circular 1/2009 y del apartado 5.1 de la especificación técnica de portabilidad

móvil, que establecen la obligatoriedad de contar con el consentimiento del cliente previo al inicio de la portabilidad y de facilitar dicha acreditación en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación.

Además, esta falta de acreditación del consentimiento del abonado a portar la citada numeración, unida al hecho de que la solicitud de portabilidad fue cancelada el mismo día que se cursó la portabilidad a favor de Jazztel, reiterada unos días después, pero terminó cancelándose por el cliente unos meses más tarde, podría dar lugar a la existencia de indicios de una práctica de slamming, al supuestamente haber intentado portar al cliente sin su consentimiento.

b) Acreditaciones del consentimiento de portabilidades fijas

En el citado requerimiento de información a Jazztel, se le comunicó la correcta recepción previa de una (1) de las catorce (14) VPT de portabilidad fija que habían sido solicitadas por Telefónica relativa al número **[CONFIDENCIAL]** y se le instó a que aportara las copias de las grabaciones de las restantes trece (13) VPT de portabilidades fijas relativas a los siguientes números telefónicos:

[CONFIDENCIAL]

Sobre la base de los datos aportados, esta Comisión ha podido comprobar los siguientes extremos:

En lo referente a las VPT correspondientes a las portabilidades de siete (7) de los números fijos requeridos, **[CONFIDENCIAL]**, se ha comprobado que las grabaciones del consentimiento de los clientes son correctas. Las siete (7) verificaciones del consentimiento analizadas cumplen las condiciones estipuladas en la normativa sectorial y fueron puestas a disposición de Telefónica en el marco del presente expediente.

Sobre las verificaciones del consentimiento de portar los números **[CONFIDENCIAL]**, Jazztel no aportó las grabaciones de las VPT correspondientes.

Sobre el primero de esos números, **[CONFIDENCIAL]**, se ha podido comprobar que, el 14 de agosto de 2014, se intentó una portabilidad, y sin embargo el proceso fue cancelado por Jazztel mediante el proceso de cancelación con referencia 00029201408180200231, de acuerdo con la información aportada por la AOP. Durante la inspección llevada a cabo sobre esta numeración la titular de la línea manifestó su voluntad de no contestar a las preguntas formuladas por la inspectora actuante.

En consecuencia, con la información disponible no es posible determinar la concurrencia de indicios de conducta infractora por parte de Jazztel en incumplimiento de lo dispuesto en la normativa reguladora de la conservación

de numeración por cambio de operador ni de la Circular 1/2009, toda vez que no llegó a materializarse proceso de portabilidad alguno sobre la línea fija analizada y tampoco se conocen los motivos que dieron lugar a dicha cancelación de la portabilidad cursada hacia Jazztel.

Por el contrario, el número (**[CONFIDENCIAL]**) fue portado a Jazztel en fecha 16 de julio de 2014 volviendo a su donante inicial, Telefónica, 15 días más tarde. Ante la falta de acreditación del consentimiento del cliente por parte de Jazztel, en el marco de la inspección llevada a cabo se intentó conectar con la línea fija de referencia, pero dicha conexión no fue posible.

De lo anterior resulta que se aprecian indicios de un posible cambio de operador sin el consentimiento acreditado del abonado. No obstante, Telefónica como operador donante no ha manifestado la interposición de reclamación por parte del abonado que pudiera confirmar evidencias de una posible práctica de slamming. Más bien al contrario, esta operadora señala en su escrito de desistimiento de la denuncia presentada, de fecha 13 de mayo de 2015, haber aclarado con Jazztel los extremos que motivaron inicialmente la presentación de su reclamación ante esta Comisión.

Por otra parte, en relación a las cuatro solicitudes de VPT restantes (**[CONFIDENCIAL]**), sobre las primeras dos numeraciones citadas, la operadora manifestó no haber solicitado la portabilidad de esos dos (2) números cuyas VPT fueron requeridas por Telefónica. Además, Jazztel ha aportado la solicitud cursada por Telefónica en la que no figuran los números erróneamente incluidos en la solicitud. En concreto, se trataría de los números (**[CONFIDENCIAL]**) asociados a la cabecera de una numeración sobre la que sí se cursó la portabilidad y cuya VPT no fue solicitada por Telefónica. Por tanto, pudo tratarse de un error el hecho de incluir en la solicitud de portabilidad de un único número, el resto de números asociados, no habiéndose podido dilucidar en el marco de las investigaciones si el error es atribuible a Jazztel o a la propia Telefónica.

Este extremo fue confirmado por el representante de la empresa titular de la numeración afectada que, en el marco de la inspección telefónica practicada, manifestó que *“se pretendió portar una numeración distinta, pero que al estar ésta asociada a otras numeraciones –por estar afectas a una centralita-, al parecer se tramitó erróneamente la portabilidad de todas las numeraciones de la empresa”*.

Situación similar a la anteriormente comentada parece haberse producido en la portabilidad de los dos números restantes **[CONFIDENCIAL]**. Jazztel manifiesta que únicamente se solicitó la portabilidad de uno de los dos números asociados. Como prueba de ello, Jazztel aporta la copia de la solicitud de portabilidad debidamente firmada por el abonado en la que figura una única numeración.

A la luz de las comprobaciones realizadas en el marco del presente periodo de información previa, no es posible reconocer la responsabilidad objetiva de Jazztel en la comisión de la posible infracción al no quedar demostrado el elemento de la culpabilidad por parte de la entidad denunciada en las actuaciones que dieron lugar a la portabilidad de los cuatro números fijos antes referenciados.

3.3 Sobre el procedimiento de Jazztel para recabar el consentimiento verbal de los usuarios de cambiar de operador con conservación de la numeración

Telefónica denuncia el incumplimiento por parte de Jazztel de la obligación de contar con una entidad verificadora independiente que acredite el consentimiento de los clientes (la denunciante entiende que las verificaciones las realiza un departamento interno de Jazztel), por lo que estima se estaría vulnerando el apartado tercero de la Circular 1/2009, que indica que en aras de mantener la independencia del verificador, entre otros requisitos, la entidad verificadora no puede formar parte del mismo grupo económico de compañías que el operador beneficiario de la portabilidad.

A este respecto, los requisitos y criterios establecidos en la Circular 1/2009 deben ser observados a la luz de los recientes desarrollos normativos. Así, la Directiva 2011/83/UE⁵ estableció un nuevo marco legal que amplía la protección de los consumidores y usuarios en los contratos celebrados a distancia y en los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial. Con la transposición de esta norma a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que modifica la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el RDL 1/2007, se incorporan al derecho interno una serie de prerrogativas que refuerzan la información al consumidor, regulan de una manera más amplia los requisitos formales de los contratos a distancia y el ejercicio del derecho de desistimiento contractual, a la vez que se amplían los medios disponibles para la contratación, entre otras medidas.

Es más, con la modificación introducida en el RDL 1/2007, cuando sea el empresario el que contacte telefónicamente con un consumidor y usuario para ofrecerle sus productos o servicios y celebrar el contrato a distancia para que la contratación despliegue plenos efectos vinculantes se requiere la confirmación de la oferta por el consumidor bien por escrito o a través de cualquier “*sopORTE de naturaleza duradera*”.

Por tanto, de conformidad con el RDL 1/2007 actual, en la tramitación de solicitudes de portabilidad se ha de admitir la acreditación del consentimiento de los clientes por verificación y grabación telefónica por parte de una entidad

⁵ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, transpuesta al derecho interno por medio de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, que modifica el RDL 1/2007.

independiente del operador receptor, así como por todos los medios de contratación a distancia que permite la normativa de defensa de los consumidores y usuarios (como la firma, el envío del acuerdo por escrito, en papel, correo electrónico, fax, SMS, memorias USB, CD-ROM, DVD, tarjetas de memoria, discos duros de ordenador o cualquier “soporte de naturaleza duradera”) siempre que se acredite de forma fehaciente la voluntad informada, expresa e inequívoca del usuario para contratar los servicios de comunicaciones electrónicas y solicitar la portabilidad de operador.

En este sentido, con fecha 19 de febrero de 2015, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC dio contestación a una consulta planteada por Jazztel⁶ en relación a la obligación por parte de los operadores donantes de portabilidad de aceptar la acreditación del consentimiento de los clientes otorgado por medios distintos a la VPT, como pueden ser el papel, el correo electrónico, el fax, los SMS, de conformidad con lo establecido en el artículo 98.6 del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, relativo a los “*Requisitos formales de los contratos a distancia*”.

En el caso que nos ocupa, aunque efectivamente algunas de las verificaciones no las hubiera realizado una entidad externa al operador denunciado (extremo que no ha podido ser confirmado en todas las grabaciones) los respectivos archivos MP3 son audibles y entendibles, y contienen grabaciones de llamadas de verificación del consentimiento donde se sigue detalladamente el guion establecido como “*Cuestionario de verificación*” para la tramitación de solicitudes de portabilidad (Anexo 1 de la Circular 1/2009).

En el marco de la tramitación de las portabilidades en relación a los números y el periodo denunciado, esta Comisión no aprecia indicios de infracción administrativa por parte de Jazztel en lo concerniente al medio utilizado para acreditar el consentimiento de los clientes, esto es, grabaciones de audio en formato MP3 de llamadas de verificación del consentimiento para la tramitación de procesos de portabilidad.

TERCERO.- Conclusiones alcanzadas de las comprobaciones realizadas

En relación al supuesto incumplimiento de la Circular 1/2009, por la supuesta no utilización de una entidad verificadora independiente del operador, para acreditar el consentimiento verbal de los clientes de cambiar de operador conservando la numeración telefónica, esta Comisión no aprecia indicios de infracción administrativa por parte de Jazztel sobre la base de que se acreditó el consentimiento de los clientes a través de grabaciones en formato MP3 y se siguió el guion establecido como “*Cuestionario de verificación*” del Anexo 1 de la Circular 1/2009.

⁶ Acuerdo por el que se contesta a la consulta de Jazz Telecom España, S.A.U. sobre los medios para acreditar el consentimiento del cliente a efectos de la solicitud de portabilidad, de fecha 19 de febrero de 2015 (CNS/DTSA/1743/14/Jazztel Consentimiento Portabilidad).

Sobre la calificación como positivas de verificaciones del consentimiento que la denunciante entiende debieron ser consideradas irregulares para la tramitación de la portabilidad, de los diez procesos de portabilidad numérica denunciados sólo en uno de ellos se detectaron indicios de verificación irregular del consentimiento, a la vista de las preguntas y dudas del cliente durante el proceso de confirmación de su voluntad de portar la línea. Sin embargo, en el marco de la actuación inspectora y de las comprobaciones realizadas, se pudo constatar el consentimiento válido del cliente, descartándose una posible práctica de slamming o de posible incumplimiento de las obligaciones de garantizar las características y condiciones establecidas para la conservación de los números (artículos 76.16 y 77.36 de la LGTel).

Llegados a este punto procede recordar que las portabilidades mensuales desde Telefónica a favor de Jazztel eran de entorno a **[CONFIDENCIAL]** según datos aportados por la propia Telefónica en su escrito de denuncia. Por ello, de las comprobaciones e inspecciones realizadas no es posible concluir que exista una conducta generalizada del incumplimiento de la Circular 1/2009 o de prácticas de slamming, ya que de los treinta y seis (36) procesos de portabilidad denunciados sólo se han podido detectar irregularidades que podrían constituir infracción administrativa en tres (3) de ellos, bien por falta de suministro de la acreditación del consentimiento del cliente para tramitar la portabilidad en dos (2) casos atribuibles a Jazztel o por la calificación como positiva de una (1) verificación del consentimiento que debió ser considerada negativa.

A la vista de lo expuesto, se concluye que no es posible determinar sobre la base de la información recabada la existencia de indicios sobre si Jazztel incurre en prácticas de cambio de operador sin consentimiento de los clientes que hayan de motivar la apertura de un procedimiento sancionador.

Por todo lo anterior, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

ACUERDA

ÚNICO.- Archivar el periodo de información previa sobre el posible incumplimiento por parte de Jazz Telecom, S.A.U, de la Circular de 16 de abril de 2009, sobre consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como de las condiciones y características para garantizar la conservación de numeración.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado, haciéndole saber que contra el mismo no cabe recurso alguno.