

No. T-032-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día doce de febrero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo de la [redacted] presentado el día veintiocho de septiembre de dos mil quince ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado al número de telefonía móvil XXXXX, asignándole dicho operador la gestión número XXXXX; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-184-2015-CAU de fecha once de noviembre de dos mil quince, se concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentaran la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la [redacted] fue debidamente resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día diecisiete de noviembre de dos mil quince, el [redacted] XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-184-2015-CAU, expresando lo siguiente:

*"(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado y resuelto favorablemente a favor de la [redacted]", el día 12 de octubre de 2015 (adjunto 1), el cual fue enviado por medio del proveedor de servicios postales XXXXX, que fue recibido en la dirección proporcionada para recibir notificaciones el día 14 de octubre de 2015 (adjunto 2).*

*No omito manifestar, en extracto que a la cliente se le contestó en tiempo, se aplicó anulación de factura y se realizó reversión de cargo en la tarjeta de crédito (se había cobrado bajo cargo automático el monto concesionado, luego se solicitó reversión al banco y este fue aplicado el día 10 de noviembre de 2015). (...)"*

- IV. Por medio de la resolución No. T-202-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la [redacted], por el plazo de cinco días hábiles, para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., específicamente en cuanto a las acciones efectuadas por dicho operador para solucionar el reclamo de mérito.

Asimismo, se requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese proveído, remitiera una certificación de la documentación que comprobara las gestiones realizadas en el reclamo de mérito, referidas a: 1) La anulación de la factura del ciclo 09/2015, correspondiente al período de servicio que comprende del cinco de agosto al cuatro de septiembre de dos mil quince; y, 2) La reversión en la tarjeta de crédito de la usuaria, relativa al cargo vinculado por el monto reclamado (el cual fue cobrado bajo cargo automático).

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

La resolución indicada fue notificada a la usuaria el día once de diciembre de dos mil quince, sin embargo, ésta no hizo uso del derecho de audiencia otorgado, en el plazo concedido.

- V. El día dieciséis de diciembre de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en su calidad antes señalada, respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-202-2015-CAU, expresando lo siguiente:

*"(...) Por este medio, se remiten las gestiones realizadas, no omitiendo manifestar en extracto que se aplicó anulación de factura y se realizó reversión de cargo en la tarjeta de crédito de cliente. (se cobró bajo cargo automático el monto a concesionar, luego se solicitó reversión al banco y este fue aplicado el 10/11/2015. (...)"*

Junto a dicho escrito, el referido Apoderado adjuntó copia simple de una impresión de Pantalla del sistema informático de su poderdante con fecha 11 de noviembre de 2015 asociado al teléfono XXXXX.

- VI. Mediante la resolución No. T-007-2016-CAU, se requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese proveído, remitiera una certificación de la documentación que comprueba las gestiones realizadas con el banco respectivo, para concretar la reversión del cargo vinculado por el monto reclamado (el cual fue cobrado bajo cargo automático), en la tarjeta de crédito de la usuaria.

Asimismo, se concedió audiencia a la \_\_\_\_\_ para que se manifestara respecto de lo expresado por el referido operador, en el escrito y documentación presentada el día dieciséis de diciembre de dos mil quince.

- VII. El día veintisiete de enero de este año el licenciado XXXXX, actuando en la calidad antes señalada, evacuó la audiencia concedida mediante un escrito, expresando que su poderdante aplicó anulación de factura y generó reversión de cargo en la tarjeta de crédito de la usuaria.

Adjunta a su escrito una Certificación emitida el día veintiséis de enero de dos mil dieciséis por la Coordinadora de Reclamos Especializados y Reguladores de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., consignando *"Que según sus registros a \_\_\_\_\_, se le aplicó anulación de factura y se realizó reversión de cargo en la tarjeta de crédito de cliente, la cual se cobró bajo cargo automático el monto a concesionar, luego se solicitó reversión al banco y este fue aplicado el 10/11/2015"*.

- VIII. \_\_\_\_\_ mediante una nota presentada el día veintinueve de enero de este año, expresó, lo siguiente:

*"Al respecto, les comento que la notificación de la respuesta de mi reclamo presentado fue realizada fuera del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*

*Asimismo, confirmo que el referido operador anuló el cargo de la factura efectuada a mi tarjeta de crédito, sin embargo lo mismo fue efectivo hasta el día cinco de noviembre de dos mil quince, luego tengo la sorpresa que el mismo mes volvió a realizar el cargo con fecha diez del mismo mes y año, cortando el servicio respectivo por supuesta falta de pago, a lo cual tuve que llamar por teléfono durante una hora, para que reestablecieran el servicio, ya que me acerqué de nuevo a una sucursal y el periodo de espera era de dos horas.*

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

*Por otra parte, les comento que también fui el día 18 de octubre de 2015 a una sucursal debido a la nota de respuesta recibida, a lo que me extendieron una constancia, teniendo que ir al Banco a tramitarla, lo cual no sirvió ya que es una diligencia que el operador debe realizarla directamente con el banco.*

*Quiero dejar constancia que he perdido tiempo y paciencia con esta situación. Tal como quedan evidenciados los cargos que me efectuaron en la tarjeta pero que ya fueron revertidos debido a mis constantes llamadas y visitas hechas, así como mi insistencia y por el trámite realizado ante dicha Superintendencia”*

Adjunto a su nota, agregó copia de una constancia del operador, emitida con fecha dieciocho de octubre de dos mil quince, en la cual se indica que la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$XXXXX), cargados en la tarjeta de crédito a nombre de la usuaria, no fue realizado por el operador TELEMÓVIL.

En dicho documento se consigna un sello de recepción en la Agencia XXXXX del Banco XXXXX, con fecha diecinueve de octubre de dos mil quince.

Asimismo, se agregó dos estados de cuenta de la tarjeta de crédito del referido banco emitidos en los meses de octubre y noviembre de dos mil quince, en los cuales se advierte el cargo por la cantidad en referencia, realizados como cargo automático por TELEMÓVIL, con fechas veintinueve de septiembre y diez de noviembre de dos mil quince respectivamente, así como el abono por la misma cantidad realizada los días cinco y diez de noviembre del mismo año.

IX. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE.**

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

*“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. (...) La notificación de la solución al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.*

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial reservada.

*De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes...”*

Conforme a los preceptos enunciados, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

#### ✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del **Sistema Nacional de Protección al Consumidor**, en tal sentido, el artículo 4 letras b), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores, A ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

#### **B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.**

De la respuesta recibida por parte del operador TELEMÓVIL, así como lo manifestado por se advierte que, no obstante el operador no logró evidenciar haber brindado y notificado una solución por escrito al reclamo de mérito, en el tiempo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, decidió resolverlo a favor de la usuaria, accediendo a efectuar determinadas acciones.

En este punto debe señalarse que en la documentación agregada -por las partes- al presente expediente, consta que las acciones efectuadas por el operador en referencia han sido confirmadas por respecto a la eliminación del cobro indebido en concepto de “XXXXX” consignado en la factura del ciclo 09/2015, correspondiente al período de servicio del cinco de agosto al cuatro de septiembre de dos mil quince, del servicio de telefonía móvil número XXXXX; mediante la reversión del cargo en la tarjeta de crédito de la usuaria, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).

Con lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente tener por resuelto a favor de las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veintiocho

de septiembre de dos mil quince, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Asimismo, debe declararse que fue solventada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., las pretensiones consignada en el reclamo de mérito, referidas al cobro indebido en concepto de "XXXXX" consignado en la factura del ciclo 09/2015, correspondiente al período de servicio del cinco de agosto al cuatro de septiembre de dos mil quince, del servicio de telefonía móvil número XXXXX; siendo pertinente dar por finalizado el presente procedimiento.

No obstante lo anterior, y al advertirse que el operador TELEMÓVIL realizó en dos ocasiones el cobro reclamado por [redacted] mediante cargo automático en la tarjeta de crédito, es necesario reiterar al mismo que de acuerdo a lo establecido en la presente resolución, no podrá efectuarlo nuevamente.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de [redacted] las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veintiocho de septiembre de dos mil quince, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionados a los servicios vinculados al número de telefonía móvil XXXXX.
- b) Instruir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que se abstenga de realizar cargo automático en la tarjeta de crédito a nombre de [redacted] bajo el concepto de lo reclamado por la misma, el día veintiocho de septiembre de dos mil quince.
- c) Notificar a [redacted], y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se deberá agregar copia de la documentación presentada por [redacted] el día veintinueve de enero de este año, y a la notificación de [redacted] la documentación presentada por el operador el día veintisiete de enero de este año.

- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

