

No. T-057-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día seis de abril del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, se encuentra en trámite en esta Superintendencia, el reclamo de [REDACTED] presentado el día siete de enero de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, vinculado al número de telefonía móvil XXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-036-2016-CAU, se concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de [REDACTED] fue debidamente resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. [REDACTED] mediante una nota presentada el día veinticinco de febrero de este año, expresó, lo siguiente:

"(...) Al respecto, me permito hacer de su conocimiento que este veinticuatro de febrero de dos mil dieciséis, a las 17 horas con 35 minutos, recibí comunicación telefónica de una empresa de cobros, que se presentó como contratada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., procurando con mi persona hacer efectivo el pago inmediato de la factura correspondiente al número de telefonía móvil XXXXX, del período comprendido del veinticinco de noviembre al veinticuatro de diciembre de dos mil quince. Lo anterior, según se me explicó, por el inminente inicio del cobro de intereses ante la no cancelación de dicha factura a esta fecha, así como por la posible suspensión del servicio en razón de lo mismo.

Considerando que tal factura es la misma que se encuentra relacionada al presente proceso en curso en la SIGET, expresé al Licenciado XXXXX, designado por la mencionada empresa de cobros para establecer comunicación con mi persona, que me abocaría a la Superintendencia a informar al respecto y consultar lo concerniente, atendiendo al reclamo presentado inicialmente a la Defensoría del Consumidor y derivado por ésta a la SIGET a principios de este mes de febrero.

En este sentido, muy atentamente, me permito solicitar a ustedes que pueda tenerse en consideración la mencionada situación en el marco del proceso vigente; respecto a lo cual debo mencionar que la factura del mismo teléfono móvil XXXXX emitida por CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., correspondiente al siguiente período del veinticinco de diciembre de dos mil quince al veinticuatro de enero de dos mil dieciséis, ya fue cancelada por mi persona, oportunamente, en razón del consumo realizado conforme al servicio recibido. Asimismo, si se tuviera a bien y no interfiriera en el presente proceso, manifiesto mi disposición de pagar a CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., los servicios y productos facturados no relacionados con el cobro del GPRS en XXXXX (25336 Kb) de la factura ya referida que se encuentra en análisis.

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 la utilidad que pudiera significar, anexo a la presente copia de mis dos contratos con CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. relacionados a este caso, mismos que se identifican con el No. XXXXX.(...)"

Adjunto a su nota, agregó, entre otros documentos, copia de un Contrato de servicios móviles Pospago suscrito el día dieciséis de enero de dos mil catorce entre la usuaria y el operador en referencia, Número de Contrato XXXXX, por el servicio asociado a la línea de telefonía móvil XXXXX, con un plazo de vigencia de 18 meses.

- IV. El día uno de marzo de este año, se recibió un escrito de XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-036-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

"(...)

No obstante lo antes indicado, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que, ha resuelto a favor de la usuaria, en el sentido de exonerar a esta del pago de la cantidad de USD\$XXXXX en concepto de utilización del servicio de GPRS roaming XXXXX en la factura cuyo período es el comprendido entre el 25 de noviembre y el 24 de diciembre de 2015. Es importante mencionar que PERSONAL emitirá a la usuaria una nueva factura con una nueva fecha para su pago. (...)"

- V. En razón de la solución presentada por parte del operador PERSONAL, esta Superintendencia emitió la resolución No. T-045-2016-CAU, mediante la cual se concedió audiencia a para que en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

En ese sentido, la referida usuaria presentó un escrito el día veintinueve de marzo de este año, en el cual expresa que está de acuerdo con la solución propuesta por el operador PERSONAL, en los términos expuestos por dicho operador.

- VI. 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.

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: 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.

Con la respuesta recibida por parte del operador PERSONAL, esta Superintendencia advierte que, no obstante el operador no logró evidenciar haber brindado y notificado una solución por escrito en tiempo al reclamo de mérito, decidió resolverlo a favor de la usuaria accediendo a: 1) Efectuar la anulación del cobro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$XXXXX) en concepto de utilización del servicio de GPRS roaming XXXXX, incorporado en la factura del período correspondiente del veinticinco de noviembre al veinticuatro de diciembre de dos mil quince; y, 2) Emitir una nueva factura en la que consigne la anulación previamente descrita y por ende se incorpore una nueva fecha de pago.

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.

Al respecto, en el presente trámite _____ manifestó de forma clara y precisa su conformidad con la cantidad determinada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para su respectiva anulación, indicando su disposición de pagar los demás cobros de los servicios relacionados a dicha línea y período respectivo.

En ese orden, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente que esta Superintendencia tenga por resuelto a favor de _____ el reclamo presentado por la misma el día siete de enero de este año, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.; siendo pertinente cerrar las diligencias de mérito.

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 _____ las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día siete de enero de este año, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.
- b) Determinar que con relación al número de telefonía móvil XXXXX, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., efectuará las acciones propuestas a favor de _____, las mismas son las siguientes:
 - La anulación del cobro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$XXXXX) en concepto de utilización del servicio de GPRS roaming XXXXX, consignados en la factura del período que comprende del veinticinco de noviembre al veinticuatro de diciembre de dos mil quince; y,
 - La emisión de una nueva factura por el período que comprende del veinticinco de noviembre al veinticuatro de diciembre de dos mil quince, con una nueva fecha de pago, en la cual, consigne la anulación previamente descrita.
- c) Notificar a _____, y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá agregarse una copia del escrito presentado por la usuaria el día veintinueve de marzo 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

[Faint handwritten notes and stamps]

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.