

No. T-003-2016-CAU.-SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las quince horas del día siete de enero del año dos mil dieciséis. Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciséis de mayo de dos mil quince, el [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEMÓVIL, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el reclamo de mérito, [REDACTED] adujo incumplimiento de contrato por parte del operador TELEMÓVIL, relativo al servicio de internet móvil asociado al número de telefonía XXXXX, por considerar que la transmisión de datos no es conforme con la velocidad 4G que ha sido ofrecida por el operador mediante anuncios publicitarios; por lo que solicitó, que el servicio le sea brindado con la velocidad de navegación ofertada, o en su defecto se conceda la baja anticipada del servicio sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-143-2015-CAU de fecha veintiocho de septiembre de dos mil quince, se concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por un 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 del señor Wilber Robín Flores Muñoz, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El día siete de octubre de dos mil quince, se recibió un escrito del [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida, manifestando lo siguiente:

“(…)

1. El reclamo del Cliente fue presentado a TELEMÓVIL el día 16 de mayo de 2015.

2. Por su parte TELEMÓVIL dio respuesta al reclamo del Cliente el día 28 de mayo de 2015, es decir, dentro el plazo establecido en el Art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

3. En dicha respuesta TELEMÓVIL le comunicó al Cliente lo siguiente:

a. Que el servicio 4G ofrecido en nuestra publicidad, tiene una cobertura limitada en el territorio nacional (San Salvador, Santa Tecla, San Marcos, Soyapango, ciudad de San Miguel y ciudad de Santa Ana). Esta circunstancia se encuentra plasmada dentro del contrato marco de servicios TELEMÓVIL firma con sus Clientes.

b. Que la experiencia del servicio del Cliente puede variar, dependiendo de las características orográficas del territorio donde se encuentre el Cliente.

c. Que el icono que indica la cobertura del servicio en los dispositivos, dependerá del modelo que posea el Cliente, pudiendo aparecer 3G, 4G, H+ o simplemente H.

d. Que hay diversos factores que pueden afectar el servicio 4G (clima, geografía, cantidad de usuarios conectados al mismo tiempo, etc.) y que en todo caso el dispositivo del Cliente

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.

debería estar configurado en modo Dual, a fin de que el dispositivo pueda cambiarse automáticamente al modo 4G.

e. En la respuesta brindada al Cliente se anexó el mapa de cobertura del servicio 4G.

Se anexan a la presente fotocopias de los siguientes documentos:

a. Carta de fecha 28 de mayo de dos mil quince, que contiene la resolución del reclamo enviada por TELEMÓVIL al Cliente;

b. Acta de notificación de resolución de reclamo y reporte de la empresa de mensajería en la que se manifiesta que la Carta de resolución antes mencionada no pudo ser entregada al Cliente por encontrarse el lugar de notificación dentro de un área peligrosa. (...)"

En ese sentido, el referido Apoderado expresó que no es procedente la baja anticipada del contrato sin el pago de la penalidad correspondiente.

IV. Debido a la respuesta de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., esta Superintendencia otorgó audiencia al _____, para que se manifestara por escrito de lo expresado por el operador TELEMÓVIL en la nota de respuesta de fecha siete de octubre de dos mil quince.

El _____, respondió a la audiencia conferida por medio de una nota presentada el día dieciocho de noviembre de dos mil quince, en la cual manifestó lo siguiente:

"(...) Según el Art. 98 de la ley de TELECOMUNICACIONES literal k) dice literalmente párrafo 3 la notificación de solución del 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: ¿recibió la copia la SIGET?

- 1- EL OPERADOR SUPUESTAMENTE DICE: que notifico dentro del plazo establecido; el cual si fuese así el operador tendría que haber notificado el día 27 de mayo a mi persona del mismo mes, según el escrito del operador. Además si no me encontraron en ese momento, por lo menos hubieran mandado la copia en la fecha establecida a la SIGET. (para demostrar que ellos cumplieron).
- 2- También haciendo referencia al anexo que presenta el operador en el literal (b) hace referencia a la empresa de mensajería la cual manifiesta que es una zona peligrosa y por eso no pudieron notificarme; mas no así pueden enviar con facilidad los recibos de cobro del servicio.
- 3- El operador en el numeral 3 literal a) manifiesta que tiene una cobertura limitada: en San Salvador, Mejicanos, Soyapango, etc... Pero es el caso que la zona donde yo ocupó el servicio de navegación es: Zona Universidad UCA, SIFCO (FERIA INTERNACIONAL) y además cuando hice el reclamo del servicio fue en la sucursal de Metrocentro TIGO TELEMÓVIL. (EN EL CUAL LES COMPROVE QUE EL SERVICIO ERA DEFICIENTE, COMPROVANDOLO CON APARATOS DE ALTA GAMA, NI AUN ASI PUDIERON SOLUCIONARME Y ES POR ESO QUE TOME LA DECISIÓN DE PONER ESTA DENUNCIA.

VALE LA PENA ACLARAR: que si bien es cierto el operador TELEMÓVIL ofrece la velocidad de 4G en su propaganda. Yo les manifesté en la sucursal de metrocentro que con

solo que me cargaran las aplicaciones básicas era suficiente para mí y es así que después de hacer varias pruebas, ejemplo (Cambio de chip, el chip en otro celular de alta gama y hasta el del subgerente no pudieron solucionarme. Al final me dijeron que el servicio 4G era para el país de Guatemala y por eso era lento. (...)"

En ese sentido, el señor Flores Muñoz solicitó tener por contestada la audiencia, y reiteró su pretensión en el sentido que se le brinde la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

- V. Mediante la resolución No. T-204-2015-CAU, se requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de tres días contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera copia del contrato suscrito por el _____, relativo al servicio contratado, asociado con el número de telefonía móvil XXXXX.

El día dieciséis de diciembre del año dos mil quince, se recibió un escrito del licenciado XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida en la resolución en referencia, adjuntando una copia del contrato solicitado.

- VI. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia con lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento de contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el artículo 98 de la misma Ley, de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

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 del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...) dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

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."

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.

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se destacan las siguientes:

f) Calidad de Idoneidad en la Prestación del Servicio Incluyendo Veracidad de la Información Brindada al Usuario: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado. (...)

k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)"

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

"(...) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario (...). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial."

Finalmente, en el marco de funcionamiento del **Sistema Nacional de Protección al Consumidor** del cual esta Superintendencia forma parte, se retoma lo establecido en las letras b), d), j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, artículo que cita como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4º del Art. 31 de esta Ley; 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.

Por su parte, la letra b) del artículo 31 de la Ley en referencia, establece lo siguiente: La publicidad engañosa o falsa es decir cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario, total o parcialmente falsa, o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error, engaño o confusión al consumidor, pudiendo afectar su comportamiento económico.

B. CASO CONCRETO

• Pretensión del usuario.

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del , se observa lo siguiente:

✓ , presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante un escrito con fecha

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.

quince de mayo de dos mil quince, en el que consta su recibo, especificando hora mas no fecha, y asignándole el personal del operador un número de gestión. En tal escrito, el usuario adujo incumplimiento de contrato por parte del operador TELEMÓVIL, relativo al servicio de internet móvil asociado al número de telefonía XXXXX, por considerar que la transmisión de datos no es conforme con la velocidad 4G ofrecida por el operador mediante anuncios publicitarios; por lo que solicitó, que el servicio sea brindado con la velocidad de navegación ofertada, o en su defecto se conceda la baja anticipada del servicio sin pago de penalidad alguna.

- ✓ El día veinticuatro de agosto de dos mil quince, se presentó al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, reiterando lo expuesto en el reclamo descrito, manifestando que el operador no le notificó una respuesta a su pretensión.
- ✓ El plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, para que el operador resolviera y notificara una respuesta al usuario finalizaron los días uno y dos de junio de dos mil quince, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión del en el reclamo presentado ante el operador, versa en que el operador le otorgue la navegación y descarga de datos de internet a la velocidad 4G ofrecida mediante anuncios publicitarios, o en su defecto, le conceda la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia debe delimitarse con base a las pretensiones indicadas por el usuario y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas por las mismas.

- **Respecto a la procedencia de aplicación de la Presunción a favor del usuario.**

Como se ha mencionado anteriormente, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como objetivo garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de servicios de telecomunicaciones, relacionados al uso de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,

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.

2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que ésta sea favorable o desfavorable.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generó el reclamo del *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*, se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras f) **Calidad de Idoneidad en la Prestación del Servicio Incluyendo Veracidad de la Información Brindada al Usuario:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado; y, k) **Otras medidas que señale SIGET.**

En lo que respecta al segundo supuesto, por una parte es necesario aclarar que los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo del señor Wilber Robín Flores Muñoz, finalizaron los días uno y dos de junio de dos mil quince, respectivamente.

En tal sentido, debe señalarse que el operador TELEMÓVIL al responder la audiencia conferida, expresó que por medio de una carta con fecha veintiocho de mayo de dos mil quince, brindó una respuesta al reclamo interpuesto por el usuario, es decir dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el mismo escrito, la referida sociedad expuso las zonas en las que opera la transferencia de datos con cobertura 4G; asimismo, expresó los argumentos técnicos y orográficos por los cuales la transferencia de datos de internet a dicha velocidad puede verse afectada en su desempeño; y, finalmente aclaró que tales condiciones se encuentran establecidas en el contrato suscrito por el usuario.

Adjunto a su escrito, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó la documentación siguiente:

1. Copia de carta de respuesta de fecha veintiocho de mayo de dos mil quince, dirigida al *XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*, relativa el reclamo interpuesto por el mismo.
2. Copia de un mapa de cobertura de las zonas donde opera el servicio con transferencia de datos a velocidad 4G.
3. Copia del acta de notificación efectuada por la empresa de mensajería utilizada por el operador TELEMÓVIL, mediante la cual informa al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, sobre las gestiones de respuesta enviadas a diversos usuarios. Dicho documento consigna la información siguiente:

— Fecha: 09/06/2015.

— Teléfono: XXXXX

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.

- Cliente: XXXXX/ SIGET
- Dirección destino: Sexta Décima Calle Poniente y 37 Avenida Sur, No. 2001, Colonia Flor Blanca, San Salvador.

El citado documento, incorpora además una lista de usuarios a los que el operador ha enviado repuesta, entre las cuales se encuentra la gestión del , con la especificación de “zona peligrosa”.

No obstante lo anterior, con documentación presentada, nunca tuvo conocimiento de la nota de respuesta emitida por el operador TELEMÓVIL.

Bajo tales argumentos, en la resolución No. T-204-2015-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., una copia del contrato suscrito por el usuario, documento remitido por parte de la citada sociedad mediante una nota con fecha dieciséis de diciembre del año dos mil quince.

Una vez obtenida toda la información, esta Superintendencia procedió a analizar la documentación que el operador TELEMÓVIL presentó como prueba de la efectiva respuesta y notificación al reclamo del , quedando en evidencia que la misma no fue posible entregarla al usuario debido a que el área donde reside es considerada como zona peligrosa, hecho que demuestra que el usuario no tuvo acceso a la misma.

Al respecto, al confrontar dicha prueba documental, se advierte que la dirección que el usuario incorporó en el contrato, es la misma dirección donde solicitó se le remitiera la respuesta de su reclamo.

En ese sentido, a pesar de que existe una nota de respuesta, la misma no fue entregada de forma oportuna al usuario, circunstancia que permite establecer que el mismo no tuvo conocimiento de la respuesta a su reclamo en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar la presunción a favor del

Bajo ese contexto, el operador TELEMÓVIL deberá de acceder a las pretensiones expuestas por el en su reclamo, así como de lo indicado por dicho usuario en el escrito presentado ante esta Superintendencia el día dieciocho de noviembre de dos mil quince, correspondiendo efectuar respecto a los servicios de internet móvil asociados al número XXXXX, la baja anticipada, sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia y al , una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

C. SOBRE EL ARGUMENTO DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA

Por otra parte, con relación a lo manifestado por en su reclamo presentado, concerniente a que el operador TELEMÓVIL, realiza anuncios publicitarios relativos a servicios de navegación de internet a velocidad 4G, considerando dichas ofertas como una publicidad engañosa, es preciso aclarar que esta Superintendencia no puede emitir

pronunciamiento alguno respecto a tal afirmación, por no encontrarse dentro del ámbito de competencia administrativa y de las facultades legales conferidas a esta Institución.

En ese sentido, con base a lo establecido en la letra d) del artículo 4 y 31 de la Ley de Protección al Consumidor, es procedente remitir a la Defensoría del Consumidor una copia certificada del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice las acciones que estime pertinentes.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y artículos 4 y 31 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por _____, ante la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de internet móvil asociado al número XXXXX, efectúe la finalización anticipada del servicio contratado, sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia y al _____ una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin que dicha entidad efectúe las acciones que estime pertinentes, de conformidad con lo establecido en la letra d) del artículo 4 y 31 de la Ley de Protección al Consumidor.
- b) Notificar al _____ y a la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- c) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

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.