

No. **T-009-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.** San Salvador, a las once horas con cuarenta minutos del día once de enero del año dos mil dieciséis. Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE:**

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, informó que recibió el reclamo presentado por
ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en adelante también DIGICEL, relativo a inconvenientes en la activación de un paquete de telefonía móvil e internet asociado al número XXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.

En el reclamo de mérito, el _____ adujo que adquirió una tarjeta SIM prepago de telefonía móvil, el cual incluía cien minutos en llamadas a la misma red del operador o una promoción de navegación habilitada para dos días; sin embargo, una vez transcurrido el plazo de los dos días de navegación, dicho servicio quedó activo permanentemente, consumiendo el saldo que acredita para efectuar llamadas, situación que lo forzaba a adquirir paquetes de navegación. En razón de lo expuesto, el usuario solicitó que el operador desactive el servicio de navegación en su terminal de telefonía móvil.

Adjunto a la Constancia de Recepción de Reclamos de la Defensoría del Consumidor, el referido reclamante presentó copia de la carta de interposición del reclamo con el sello del operador DIGICEL, así como una copia del comprobante de atención en servicios emitido por el citado operador, el cual consigna la hora de visita, con fecha diez de agosto de dos mil quince, con el número correlativo "S2".

- II. Mediante la resolución No. T-150-2015-CAU, de fecha veintinueve de septiembre de dos mil quince, se concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., por el plazo máximo 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 _____, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día ocho de octubre de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad DIGICEL, S. A. de C.V., respondió a la audiencia conferida, expresando lo siguiente:

““(…) Que el cliente se acercó a la tienda DIGICEL a recibir asesoría del mismo y la forma en cómo utilizar su servicio, tal y como en su oportunidad es presentado por el ticket de fecha 10 de agosto del año dos mil quince.

La consulta radicó en una consulta totalmente diferente a lo expresado por el cliente en esta supuesta carta recibida.

Es importante aclarar que dentro del expediente no consta una fecha de recibido del escrito que se presenta como prueba del supuesto reclamo del cliente, tomando arbitrariamente la fecha del ticket como fecha certera de recibido por parte de mi mandante, violentando con ello el principio de legalidad en razón que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones no puede tomar o suponer fechas de recepción de reclamos.

Asimismo le hacemos de su conocimiento que la fecha que señala el cliente éste únicamente se acercó por parte de un reclamo que en ese mismo momento fue resuelto, tal y como consta en nuestro sistema de atención al usuario y del cual fue consecuencia ese ticket, no así el

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.

reclamo que presenta por escrito que se ha indicado en la presente resolución por tanto mi mandante evacuó el requerimiento en ese mismo momento que el cliente realizó la asesoría respectiva, cumpliendo los plazos que obliga el Art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior se atentaría contra toda certeza jurídica que el Centro de Atención al Usuario realice una valoración subjetiva siendo esta que no reviste de todos los requisitos que se enmarcan para que la misma goce de un principio de prueba o aun así de la apariencia de buen derecho que le habilita al usuario.

No obstante todo lo anterior es menester aclararle a la presente institución que todo consumo es cobrable, sea navegación, llamadas o mensajes de conformidad a lo establecido en nuestras respectivas publicaciones trimestrales, y que la suscripción de los paquetes se realiza de forma voluntaria por parte del cliente y con fechas de caducidad previamente anunciadas por nuestra oferta comercial. (...)""

En ese sentido, el referido apoderado expresó haber brindado el tratamiento adecuado al usuario y solicitó tener por cumplido lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y se manden a archivar las presentes diligencias.

- IV. Mediante la resolución No. T-169-2015-CAU, de fecha veintidós de octubre de dos mil quince, se concedió audiencia por el plazo de cinco días hábiles para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador DIGICEL, en su escrito de fecha ocho de octubre de dos mil quince.

Dicha resolución fue notificada al usuario el día veintisiete de octubre de dos mil quince; sin embargo el mismo no hizo uso de su derecho de audiencia.

- V. Mediante la resolución No. T-194-2015-CAU, de fecha veinte de noviembre de dos mil quince, se requirió al operador DIGICEL, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera una certificación de los expedientes de reclamos e inconformidades que hayan sido interpuestos por el

en el mes de agosto de dos mil quince, relativo a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXX, debiendo especificar el tratamiento y la resolución brindada al usuario el día diez de agosto de ese mismo año, así como de lo vertido en el escrito que se adjunta en el que consta el sello del operador, y que conforma la base del presente procedimiento.

Al respecto, el citado operador no respondió a la audiencia otorgada, ya que no consta en el registro de ingreso de documentos de esta Superintendencia, documentación alguna mediante la cual se verifique el envío de documentación solicitada.

- VI. Por otra parte, el día diez de diciembre de dos mil quince, el Centro de Atención al Usuario de la SIGET, informó que vía postal, recibió una nota del mediante la cual dicho usuario brinda respuesta a la audiencia conferida en la resolución T-169-2015-CAU, expresando que la misma fue efectivamente enviada con fecha veintiocho de octubre de dos mil quince, en la cual expresaba básicamente que el servicio reclamado continúa presentando inconvenientes con la activación de la navegación desde su terminal, ya que siempre se genera el consumo de su saldo en navegación, lo que le imposibilita realizar llamadas.

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.

VII. En razón de todo lo expuesto, esta Superintendencia considera es necesario realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO JURÍDICO.

El artículo 5 en su letra h) de la Ley de Creación de la SIGET, establece dentro de las atribuciones de esta Superintendencia, la de requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones preceptúa que dicha ley tiene por objeto normar las actividades del sector telecomunicaciones, especialmente la regulación del servicio público de telefonía.

Además, el mismo enunciado establece que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esa ley y su reglamento.

El artículo 2 de la citada Ley establece que sus normas serán aplicadas atendiendo ciertos fines, mencionando entre otros, la protección de los derechos de los usuarios.

Por su parte, en relación a la protección de los derechos de los usuarios de servicio de telefonía fija y móvil, el artículo 29, letras e) y f) inciso segundo detalla lo siguiente: *e) A ser compensado por los daños que le causen los operadores, según lo establezcan las leyes correspondientes; f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo.*

En relación a las pruebas vertidas dentro del procedimiento, el artículo 72 incisos segundo y último, expresan que los hechos podrán acreditarse por cualquier medio de prueba; y, cuando esta Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

Por otra parte, 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."

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se destacan las siguientes: a) Facturación; c) Instalación o Activación del Servicio; y, k) Otras medidas que señale 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 o reservada.

De igual manera, desarrolla todo lo relacionado con el procedimiento de reclamos de usuarios y el tratamiento que los operadores de telefonía deben darle a los mismos, debiendo formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de dichas empresas operadoras.

Finalmente, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido al retomar lo preceptuado en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, el cual desarrolla los derechos básicos de los consumidores, la letra *indica c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación;* y, la letra *k) 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.* (Subrayado es nuestro).

B. ANÁLISIS DEL CASO

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

- [Redacted], manifestó que el día diez de agosto de dos mil quince, presentó un reclamo en una de las agencias del operador DIGICEL, manifestando que adquirió un chip de telefonía móvil identificado con el número XXXXX, el cual tenía como promoción la utilización de cien minutos gratis en llamadas a la red del mismo operador o navegación por dos días.

Que transcurrido los días de la promoción, el servicio de navegación quedó activo permanentemente, lo que ocasionó consumo del saldo que acredita para efectuar llamadas, y le obliga a adquirir paquetes de navegación que no utiliza, por lo que solicitó la desactivación del servicio de navegación en su terminal de telefonía móvil.

- El día veinticinco de agosto de dos mil quince, ante la Defensoría del Consumidor el [Redacted] presentó el reclamo descrito, indicando que el operador DIGICEL no le había brindado una respuesta, por lo que reiteró lo hechos y la pretensión descrita, así como el reintegro por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por [Redacted] en el reclamo presentado ante el operador, y posteriormente ante la Defensoría del Consumidor y ante esta Institución, consiste en la desactivación del servicio de navegación desde su terminal móvil, con el fin que su saldo para efectuar llamadas no sea consumido por el mismo, y, el reintegro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX); por lo que esta Superintendencia resolverá el presente procedimiento de conformidad a las pretensiones expuestas por el usuario.

Presentación del reclamo

Al examinar la documentación relativa al reclamo de mérito, se advierte que la misma fue recibida en esta Superintendencia por derivación de la Defensoría del Consumidor, la cual fue remitida a través de la Constancia de Recepción para Derivación No. 134023, denuncia presentada por el usuario el día veinticinco de agosto de dos mil quince.

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.

El artículo 72 incisos segundo y último de la Ley de Telecomunicaciones indican que los hechos podrán acreditarse por cualquier medio de prueba; y, cuando esta Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

En este punto debe señalarse que el operador DIGICEL, admite que el día diez de agosto de dos mil quince, se brindó de forma verbal asesoría al usuario; no obstante, alega que no se puede tomar dicha fecha como certera de haber recibido el reclamo del debido a la falta de un requisito de forma.

Para confirmar tal situación, mediante la resolución No. T-194-2015-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de diez días hábiles, remitiera una certificación de los expedientes de reclamos e inconformidades que hayan sido interpuestos por el en el mes de agosto de dos mil quince, relativo a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXX, debiendo especificar el tratamiento y la resolución brindada al usuario el día diez de agosto de dos mil quince, así como de lo vertido en el escrito que se adjunta en el que consta el sello del operador, y que conforma la base del presente procedimiento.

Sin embargo, el referido operador no aportó prueba alguna para sustentar la posición que dicho reclamo no fue recibido en el centro de atención al cliente el día diez de agosto de dos mil quince, ya que no consta en los registros de esta Superintendencia, ingreso de documentación por parte de DIGICEL, en relación a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-194-2015-CAU.

Por otra parte, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es obligación de los operadores de servicios de telecomunicaciones resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, debiendo a su vez contar con un Sistema de Registro de Reclamos.

Por lo expuesto, esta Superintendencia considera que en relación a la fecha de atención y recepción del reclamo presentado ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., la documentación presentada por el usuario debe ser valorada como prueba documental y apreciada conforme a las reglas de la sana crítica, ya que posee elementos de recepción de la referida sociedad, es decir, el sello comercial y el comprobante que acredita la atención en servicios el cual consigna la fecha diez de agosto de dos mil quince, junto al correlativo "S2".

Aplicabilidad de la presunción a favor del usuario.

Como se ha indicado anteriormente, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador, que provengan del uso de los servicios de telefonía móvil y fija.

Para ello, en dicha disposición legal, se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea favorable o desfavorablemente el reclamo en cuestión, debiendo notificar la misma por escrito al usuario al día siguiente de vencido dicho plazo, so pena de declarar el caso a favor de las pretensiones 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 reintegre lo que hubiera cancelado.

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.

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 que condicionan su aplicabilidad, es decir:

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

2) Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la interposición del reclamo, sin que el operador emita por escrito una solución al reclamante, independientemente que ésta sea favorable o desfavorable; y, en caso de existir dicha solución, que el operador no haya comunicado la misma por escrito al reclamante, al día siguiente de vencido dicho plazo.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generó el reclamo del _____, 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 a) Facturación, c) Instalación o Activación del Servicio; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.

C. CONCLUSIÓN

Por todo lo expuesto, se concluye que es procedente declarar que en el caso de reclamo interpuesto por _____ ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el día diez de agosto de dos mil quince, operó la presunción a favor establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, debido a que el mismo no fue respondido ni notificado en el tiempo establecido en la referida Ley.

En ese sentido, la referida sociedad deberá efectuar respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, lo siguiente:

1. Desactivar el servicio promocional de navegación desde el terminal móvil, efectuando las gestiones necesarias y brindando la asesoría técnica suficiente al usuario, para que dicho servicio no permanezca activo.
2. Reintegrar la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), debitados del saldo principal, cuyo uso era para la realización de llamadas.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de 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 señor Cornejo Jovel, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 72 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por _____ ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el día diez de agosto de dos mil quince, operó la presunción a favor del usuario, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXX, realice lo siguiente:

1. Desactivar el servicio promocional de navegación desde el terminal móvil, efectuando las gestiones necesarias y brindando la asesoría técnica suficiente al usuario, para que dicho servicio no permanezca activo.
2. Reintegrar la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), debitados del saldo principal, cuyo uso era para la realización de llamadas.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de 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 , copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

c) Notificar _____ y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

d) 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.

