

No. T-011-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas con quince minutos del día catorce de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día dieciocho de agosto de dos mil quince, interpuso ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEMÓVIL, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el reclamo de mérito, el usuario expuso su inconformidad por el servicio de telefonía móvil asociado con el número XXXXX, debido a que por parte del operador no recibe en la dirección proporcionada para tal efecto, el Comprobante de Crédito Fiscal correspondiente a cada uno de los meses del año dos mil quince, incurriendo en cargos por pago extemporáneo durante todo el año. Asimismo, indicó que el referido operador efectuó un cobro por la cantidad de XXXXX DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), más IVA, en concepto de respaldo de números de contacto, servicio que no fue adquirido y con lo cual no está de acuerdo en pagar.

Posteriormente, el día dos de octubre del año dos mil quince el usuario se presentó ante la Defensoría del Consumidor para interponer su reclamo, aduciendo la falta de respuesta por parte de TELEMÓVIL; asimismo, reiteró los hechos antes relacionados y la pretensión expuesta, indicando en dicha fecha que el operador no había realizado las acciones necesarias para resolver la falta de entrega de los Comprobantes de Crédito Fiscal.

Los plazos para que TELEMÓVIL resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días uno y dos de septiembre de dos mil quince, respectivamente.

- II. Mediante la resolución No. T-177-2015-CAU de fecha nueve 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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del usuario fue resuelto y debidamente notificado en el plazo preceptuado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El día dieciséis de noviembre del año dos mil quince, XXXXX actuando en su calidad de Apoderada General Judicial con Facultades Especiales de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-177-2015-CAU, expresando lo siguiente:

"(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 26 de agosto de 2015 (adjunto 1), el cual fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, pero no pudo ser entregado, según consta en el acuse de recibido, por no ubicarse la casa y no contar con un punto de referencia en el domicilio (adjunto 2). Adicionalmente se envió a SIGET dentro del reporte de resoluciones no entregadas a clientes (adjunto 3).

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 omito manifestar, en extracto que al cliente se le contestó que como concesión por la no recepción de Crédito Fiscal se le aplicaría un descuento por \$XXXXX IVA incluido, en concepto de cargos por pago tardío que se le habían generado (8 meses), descuento que fue aplicado en FCM XXXXX vencimiento 01/09/2015, dicha factura fue generada por la cantidad de \$XXXXX, a la cual se aplicó el descuento de \$XXXXX, por lo que el cliente canceló únicamente \$XXXXX.

Finalmente, en cuanto a la no recepción de Créditos Fiscales por parte de [redacted], se realizó modificaciones en el sistema para que se registrara en la base de envíos y desde esa fecha ya los está recibiendo (se adjuntan al presente escrito los Créditos Fiscales por los cuales reclamó el cliente, para que estos puedan ser entregados a su persona). (...)"

Junto a dicho escrito, la referida Apoderada agregó la documentación siguiente:

1. Copia de una nota de respuesta con fecha veintiséis de agosto de dos mil quince, dirigida al [redacted], mediante la cual se informa la resolución a la gestión de reclamo identificado con el código 144897.
2. Copia acta de notificación a nombre del [redacted], con la dirección siguiente: "XXXXX", sin firma o nombre de persona que recibe.
3. Copia de Comprobante de Visita, efectuada a las trece horas y quince minutos del día veintisiete de agosto de dos mil quince, donde se indica lo siguiente: "no se ubica # de casa en esa zona y no hay punto de referencia".
4. Nota dirigida al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, mediante la cual el operador TELEMÓVIL informó sobre las notificaciones efectuadas a los usuarios de servicios las cuales no se han podido realizar de forma TELEMÓVIL; la misma contiene la [redacted] en respuesta al reclamo interpuesto.
5. Comprobantes originales de Crédito Fiscal emitidos por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que corresponden al período comprendido del dos de marzo al uno de octubre de dos mil quince, asociados al número móvil XXXXX, a nombre del [redacted].

En ese sentido, [redacted] que los Comprobantes de Crédito Fiscal emitidos por su poderdante, sean entregados al [redacted].

- IV. Mediante resolución No. T-199-2015-CAU, de fecha treinta de noviembre de dos mil quince, se concedió audiencia a [redacted], para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para lo cual se adjuntó copia del escrito y documentación anexa presentada por la citada sociedad el día dieciséis de noviembre de dos mil quince.

Asimismo, se remitieron los originales de los Comprobantes de Crédito Fiscal emitidos por el referido operador, correspondientes al período comprendido del dos de marzo al uno de octubre de dos mil quince, asociados al número de telefonía móvil XXXXX, a nombre del [redacted].

- V. El día veintidós de diciembre de dos mil quince, el [redacted] presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

1. La diligencia que el operador TELEMÓVIL indica que realizó el día veintiséis de agosto de dos mil quince, no es cierta debido a que la misma se limitó a requerirle vía telefónica, que se presentara a un Centro de Atención al Cliente para hacerle la entrega de los Comprobantes de Crédito Fiscal, situación con la que no estuvo de acuerdo.
2. Debido a lo anterior, el día treinta del mismo mes y año, le hicieron llegar una copia del Comprobante de Crédito Fiscal, el cual contenía la dirección errónea, documento que no le es útil para el correspondiente trámite en el Ministerio de Hacienda.
3. A la fecha posee otro servicio con el operador TELEMÓVIL en la misma dirección, en la que ha recibido la factura mensual correspondiente.
4. Debido a que no recibió en tiempo los Comprobantes de Crédito Fiscal, incurrió en falta de pago con el operador, por lo que el servicio reclamado fue suspendido a partir del mes de octubre de dos mil quince.
5. A la fecha el operador TELEMÓVIL le envió en la dirección correcta, los originales de los Comprobantes de Créditos Fiscales correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre, período en el cual no recibió el servicio, por lo que agrega los mismos para que sean entregados al operador en referencia.
6. En ese sentido, solicita el restablecimiento del servicio y que se le facture por servicios recibidos.

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 del 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.”

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: Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; (...)

g) Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario;

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, se hace referencia a los derechos básicos de los consumidores o usuarios consignados en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor que establecen: 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.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación para esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del **Sistema Nacional de Protección al Consumidor** del cual forma parte.

B. CASO CONCRETO.

• Pretensión de la usuario

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, se advierte que las pretensiones del son las siguientes:

- El día dieciocho de agosto del año dos mil quince, el presentó su reclamo en una agencia del operador TELEMÓVIL, en el cual expreso su inconformidad por el servicio de telefonía móvil asociado con el número XXXXX, debido a que no recibió en la dirección proporcionada para tal efecto, 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.

Comprobante de Crédito Fiscal correspondiente a cada uno de los meses del año dos mil quince, incurriendo en cargos por pago extemporáneo. Asimismo, indicó que el referido operador efectuó un cobro por la cantidad de XXXXX DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), más IVA, en concepto de respaldo de números de contacto, servicio que no fue adquirido y con lo cual no está de acuerdo en pagar, por lo que solicitó la entrega efectiva de los Comprobantes de Crédito Fiscal correspondientes al año dos mil quince, en la dirección designada para recibir dicha correspondencia; el reintegro de los pagos realizados por cargo extemporáneo, por cada mes que no recibió oportunamente tal documento; y, la eliminación del cobro efectuado a través de mensajería por servicios no adquiridos.

- El día dos de octubre de dos mil quince, ante la Defensoría del Consumidor, reiteró todo lo expuesto en el reclamo presentado ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como la pretensión descrita.
- En el escrito de respuesta de audiencia de fecha veintidós de diciembre de dos mil quince, conferida mediante la resolución No. T-199-2015-CAU, el señor [redacted] indicó que no está de acuerdo con lo expuesto por el operador TELEMÓVIL, debido a que únicamente le proporcionaron una copia del Comprobante de Crédito Fiscal correspondiente al mes de septiembre de dos mil quince, documento que no es válido para el trámite en el Ministerio de Hacienda. De igual manera, manifestó que como consecuencia de no recibir los documentos solicitados, no pagó el servicio desde el mes de octubre de dos mil quince, siendo suspendido por parte del operador. En ese sentido, solicitó el restablecimiento del referido servicio de telefonía y que se le facture de conformidad a los meses que efectivamente ha gozado del mismo.

En ese sentido, previo a resolver sobre el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como se evidencia en los considerandos anteriores, la pretensión expuesta por el señor González Segura en su reclamo interpuesto ante el operador el día dieciocho de agosto del año dos mil quince y posteriormente ante la Defensoría del Consumidor, versa en que el operador TELEMÓVIL normalice la entrega de los Comprobantes de Crédito Fiscal en la dirección indicada por el usuario, le reintegre los montos cancelados en concepto de pago extemporáneo, y se elimine el cargo generado en concepto de respaldo de contactos. Por lo tanto, el presente reclamo se resolverá con base a dichas pretensiones.

• Análisis del caso

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución declare si aplica o no la presunción a favor del señor [redacted] debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador se encuentre enmarcado en las causales establecidas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
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.

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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generó el reclamo del señor Jorge Ernesto González Segura, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por los que los usuarios de telefonía fija y móvil pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo previamente citado, específicamente en las letras **a)** Facturación, **g)** Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario; y, **k)** Otras medidas que señale la 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 Jorge Ernesto González Segura, finalizaron los días uno y dos de septiembre del año dos mil quince, respectivamente.

Por su parte, el operador TELEMÓVIL al evacuar la audiencia conferida en la resolución No. T-177-2015-CAU, mediante escrito presentado el día dieciséis de noviembre de dos mil quince, indicó que el reclamo interpuesto por el señor González Segura se respondió en tiempo, sin embargo, señaló que dicha notificación no pudo llevarse a cabo debido a que la empresa de mensajería que utiliza para tales diligencias, no identificó la vivienda del usuario por carecer de un punto de referencia. Asimismo expresó que la factura con fecha de vencimiento el uno de septiembre de dos mil quince, aplicó a favor del usuario un descuento por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX); sin embargo, esta Superintendencia advierte que no aportó sobre dicho descuento.

Con lo anterior, es posible concluir que el operador no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto por el usuario, por lo que al converger las causales anteriormente relacionadas, esta Superintendencia determina que TELEMÓVIL incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar la presunción a favor del señor Jorge Ernesto González Segura.

Bajo ese contexto, el operador TELEMÓVIL deberá de acceder a la pretensión expuesta por el usuario en el reclamo de fecha dieciocho de agosto de dos mil quince, debiendo efectuar respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, las acciones siguientes:

1. Eliminar o reintegrar según sea el caso, las cantidades cobradas en concepto de cargo por pago extemporáneo, en las facturas contabilizadas desde el mes de enero hasta el mes de septiembre de dos mil quince.
2. Remitir los Comprobantes de Crédito Fiscal originales, por los servicios contratados por parte del usuario, a la dirección física establecida por el mismo para tal efecto, debiendo el operador considerar los mecanismos necesarios a fin de asegurarse que el señor González Segura las reciba.
3. Eliminar o reintegrar según sea el caso, los cobros efectuados en concepto de respaldo de números de contacto por la cantidad de XXXXX DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), hasta la fecha de emisión de esta resolución.

Los requerimientos descritos, deberán ser efectuados 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 señor González Segura, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

C. NUEVO RECLAMO DEL USUARIO

En el escrito de fecha veintidós de diciembre de dos mil quince, manifestó que debido al inconveniente que originó el reclamo de mérito, incurrió en la falta de pago del servicio de telefonía móvil, por lo que a partir del mes de octubre de dos mil quince, el mismo fue suspendido por el operador TELEMÓVIL, por lo que solicitó que dicho servicio sea restablecido y que se le facture únicamente por servicio efectivamente recibido.

Al respecto, se advierte que dicha pretensión no se encuentra contenida en el reclamo que propició el inicio del presente procedimiento, por lo tanto es procedente remitirle al operador TELEMÓVIL, junto con esta resolución, una copia de la nota que contiene tal circunstancia, a fin que aplique a dicha pretensión el trámite establecido en la Ley de Telecomunicaciones y resuelva lo que conforme a dicha Ley y a la Ley de Protección al Consumidor sea procedente.

Asimismo, se remite a dicho operador los originales de los Comprobantes de Crédito Fiscal correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil quince.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 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 presentado por el día dieciocho de agosto de dos mil quince, ante la sociedad TELEMÓVIL 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, realice las acciones siguientes:
 1. Eliminar o reintegrar según sea el caso, las cantidades cobradas en concepto de cargo por pago extemporáneo, en las facturas contabilizadas desde el mes de enero hasta el mes de septiembre de dos mil quince.
 2. Remitir los Comprobantes de Crédito Fiscal originales, por los servicios contratados por parte del usuario, a la dirección física establecida por el mismo para tal efecto, debiendo el operador considerar los mecanismos necesarios a fin de asegurarse que
 3. Eliminar o reintegrar según sea el caso, los cobros efectuados en concepto de respaldo de números de contacto por la cantidad de XXXXX DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), hasta la fecha de emisión de esta resolución.

Los requerimientos descritos, deberán ser efectuados 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 una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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. 7

- c) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la nota de fecha veintidós de diciembre de dos mil quince, la cual contiene la inconformidad del señor González Segura, respecto a la suspensión del servicio de telefonía móvil, así como de los cobros facturados en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil quince, por no estar activo el referido servicio, a fin de que aplique al mismo el trámite establecido en la Ley de Telecomunicaciones y resuelva lo que conforme a dicha Ley y a la Ley de Protección al Consumidor sea procedente.

Asimismo, se remite a dicho operador los originales de los Comprobantes de Crédito Fiscal que corresponden a los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil quince, remitidos por el usuario.

- d) Notificar al  y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) 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