

No. T-012-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del día catorce de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, se encuentra en trámite el reclamo del [redacted] presentado el día veinte de julio de dos mil quince ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo también PERSONAL referente al servicio de telefonía móvil vinculado al 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-185-2015-CAU, de fecha doce de noviembre de dos mil quince, esta Superintendencia 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 del [redacted] fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día dieciocho de noviembre de dos mil quince, se recibió un escrito de la señorita XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., cumplió la audiencia concedida en la resolución No. T-185-2015-CAU, expresando lo siguiente:

"(...) Sobre lo señalado por el usuario, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que en nuestros registros no consta la solicitud expresa del usuario para que PERSONAL aplicará la baja efectiva de los servicios contratados, siendo que la desconexión del servicio de telefonía no puede realizarse de forma unilateral y arbitraria, por lo que mientras el usuario no manifieste su voluntad expresa de la desconexión del servicio este se mantiene en los términos contratados originalmente, todo de conformidad con lo establecido en el art. 31. de la ley de Telecomunicaciones (LT) que dispone que "Los operadores podrán suspender la prestación de sus servicios sin aviso previo al usuario solamente en los siguientes casos: a) Cuando estén pendientes de pago los derechos de instalación o las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio."

Con base en lo anterior, adicionalmente es pertinente aclarar que durante el período contractual obligatorio de 18 meses, [redacted] cancelaba las facturas por los servicios efectivamente prestados, de forma irregular, lo que provocaba que el servicio siempre se mantuviera en proceso de cobro por impago y aplicación de cargos por mora, situación que puede ser comprobada con el estado de cuenta, que adjunto al presente escrito se remite.

Derivado de un proceso de impago por parte del usuario es que en fecha 1 de abril de 2015, PERSONAL suspendió la emisión de facturas y en consecuencia, llevó a mi representada a llegar a un acuerdo de pago por las facturas correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2015, tal y como se comprueba con copia de la carta extendida esa misma fecha en la que se le concedió un descuento de USD\$XXXXXX sobre las facturas en comento (USD\$XXXXXX), por lo que el usuario en esa fecha canceló en total por el servicio adeudado únicamente la cantidad de USD\$XXXXXX.

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 recibir el pago, actuando apegados a la LT, se reactivó el servicio nuevamente, de los cuales de conformidad a la bitácora de uso del servicio de telefonía móvil contratado, que se adjunta al presente escrito, el usuario siguió utilizando de manera efectiva y continua, por lo que en consecuencia de su uso y de la omisión del usuario de emitir una voluntad expresa por escrito en el que constara su voluntad de dar de baja el servicio, las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio, todos de 2015 fueron emitidas conforme a los pactado.

Es importante destacar que conforme a nuestro registros, no se ha acercado a ninguna de las agencias de PERSONAL a realizar los pagos por el uso efectivo del servicio o para realizar las gestiones de la baja del usuario contratado y que actualmente posee activo, por lo que es importante reiterar, que el usuario durante el plazo que ha tenido activo los servicios contratados ha mantenido constantemente situaciones de impago.

No obstante lo antes expuesto, PERSONAL como una concesión especial ha anulado las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio, todos de 2015, por un monto total de USD\$XXXXX y concede la baja de los servicios sin penalidad alguna, es decir que el usuario se encuentra solvente con PERSONAL. (...)"

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

1. Copia de una nota dirigida con fecha veintidós de mayo de este año, mediante la cual se informa la autorización de un descuento aplicado al servicio asociado al número XXXXX, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con vigencia hasta el día veintitrés del mismo mes y año.
2. Impresión del estado de cuenta correspondiente al servicio a nombre del señor Juan José Guerrero Figueroa, identificado con el código de cliente XXXXX.

En ese sentido, solicitó tener por finalizado el procedimiento de reclamo de mérito, y se mande a archivar las presentes diligencias.

- IV. Mediante la resolución T-203-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por el operador PERSONAL, en su nota de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince.

En el mismo proveído, se requirió a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que remitiera copia de las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de dos mil quince, así como del contrato suscrito por relacionado con el servicio reclamado.

- V. El día quince de diciembre de dos mil quince, se recibió un escrito de , quien actuando en la calidad previamente relacionada, remitió copia de la documentación requerida, solicitando a esta Superintendencia tener por cumplido dicho requerimiento, dar por finalizado el presente procedimiento de reclamo y se mande a archivar las presentes diligencias.
- VI. El día veintidós de diciembre de dos mil quince, el respondió por escrito a la audiencia otorgada en la resolución No. T-203-2015-CAU, en la cual manifestó que está de acuerdo con lo expuesto por el operador PERSONAL, y que

acepta la propuesta realizada por el mismo en el escrito de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince, en el cual le conceden la anulación de las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de dos mil quince, por la cantidad total de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), la baja de los servicios sin penalidad alguna, quedando el usuario solvente con el operador PERSONAL.

VII. 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 las disposiciones citadas, 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.

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.

✓ **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.

Por otra parte, el artículo 26-A de la misma Ley, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.

El señor Juan José Guerrero Figueroa, a raíz de la inconformidad expuesta en su reclamo de fecha veinte de julio de dos mil quince, solicitó que el operador PERSONAL efectúe la baja del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, cese el envío de facturas de cobros por dicho servicio y el reintegro de las cantidades pagadas en el mes de mayo de ese mismo año, debido a que el plazo establecido en el contrato suscrito había finalizado.

Con la respuesta recibida por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el escrito de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince, se advierte que no obstante el operador no presentó documentación alguna sobre la respuesta y notificación de la misma relativa a la solicitud del usuario, manifestó que resolvió la misma a favor del

En ese sentido indicó que en relación al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, efectuó las acciones siguientes:

- La eliminación de las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de dos mil quince, por la cantidad total de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX); y,
- La baja del servicio sin pago de penalidad alguna, quedando solvente de pagos con la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Al respecto, el día veintidós de diciembre de dos mil quince, presentó una nota en el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, en la cual manifestó estar de acuerdo con la propuesta efectuada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del usuario, las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veinte de julio de dos mil quince, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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, debido a que en el presente procedimiento de reclamo la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., concede la baja del servicio contratado, es procedente que emita el finiquito a favor del señor Guerrero Figueroa, de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del [REDACTED], el reclamo interpuesto el día veinte de julio de dos mil quince, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.
- b) Declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., efectuará en el servicio de telefonía móvil asociado al número de teléfono XXXXX, las acciones siguientes:
 - La eliminación de las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de dos mil quince, por la cantidad total de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX); y,
 - La baja del servicio sin pago de penalidad alguna, quedando el señor Guerrero Figueroa solvente de pagos con la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.
- c) Instruir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que una vez haya efectuado las acciones descritas, emita el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- d) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- e) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- f) Archivar las presentes diligencias.

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

