

Según nuestros sistemas, [REDACTED] voluntaria ha aceptado la suscripción a servicios de contenido de entretenimiento: DW Neomobile y Svayteco, así como también, ha adquirido voluntariamente, paquetes adicionales de navegación que se encuentran disponibles para realizar navegación adicional a la del plan contratado.

Es así que, entre el 1 de marzo y el 31 de agosto, ambos de 2015, exceptuando el mes de junio de 2015; PERSONAL registró la efectiva utilización de servicios adicionales, entre los cuales se encuentra la contratación de paquetes de navegación adicionales y la suscripción a servicios de contenido.

Es importante destacar que, desde el momento en el que el cliente acepta suscribirse a cualquier servicio de contenido, este es informado de las condiciones del mismo (tarifas, periodicidad y tipo de contenido al que se suscribe). De igual forma, el usuario recibe un mensaje de texto indicando la forma de cancelar la suscripción a dicho servicio, y para el caso de los servicios de navegación, recibe mensajes de texto con alertas indicando, el porcentaje del consumo de la navegación contratada, para que el usuario, si así lo desea, pueda voluntariamente adquirir planes adicionales de navegación; para lo cual debe acceder a una página web en específico a fin de elegir y aceptar el paquete de su conveniencia.

No obstante que los cobros han sido realizados de conformidad al uso efectivo que de los servicios antes detallados ha realizado el usuario, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que como una concesión especial, PERSONAL exonera [REDACTED] pago de la cantidad de US\$XXXXX, que corresponden a los cobros efectuados bajo el concepto de servicios de mensajería por suscripción DW Neo Mobile, Svayteco y paquetes adicionales de navegación, aplicados en los meses de marzo, abril, mayo, julio y agosto, todos de 2015.

Dado que las facturas antes mencionadas han sido canceladas por el usuario, PERSONAL procede a anular las facturas correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre, todos de 2015 que se encuentran pendientes de pago, por un monto total de USD\$XXXXX.

En cuanto a la diferencia de USD\$XXXXX con los cuales se completa el monto total a descontar (US\$XXXXX), hacemos de su conocimiento que, PERSONAL reintegrará al usuario, dicho monto por medio de cheque a su favor, el cual tarda aproximadamente 30 días para su emisión.

Finalmente, hacemos de su conocimiento que PERSONAL ha resuelto a favor del [REDACTED], en el sentido de conceder la baja definitiva de los servicios de Internet móvil, para lo cual deberá devolver en cualquier agencia CLARO -en perfecto estado de funcionamiento-, el modem que le fue entregado en calidad de comodato al momento de la contratación. Asimismo, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que a partir del día 24 de noviembre de 2015, el servicio de Internet móvil se encuentra desactivado, por lo que ya no se seguirán emitiendo facturas, sin embargo la baja definitiva de los servicios, se concretará al momento en que el usuario devuelva el terminal.

Finalmente, agradeceremos a esa Superintendencia solicitar al usuario contacte a la [REDACTED] al número XXXXX, a fin de coordinar la entrega del cheque y la devolución del terminal modem antes mencionado. (...)"

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.

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.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores, 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal 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.

Al analizar la documentación agregada en el expediente de mérito, se advierte que la inconformidad expuesta por el señor Evelio Urbina García en el reclamo de fecha cinco de octubre de dos mil quince, versa en cobros excesivos aplicados en concepto de DW Neo Mobile y compra de paquetes adicionales en el servicio de internet móvil asociado al número XXXXX, así como por la falta de entrega de la factura correspondiente en la dirección asignada para tal efecto, por lo que solicitó que el operador PERSONAL le reintegre los

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó dar por finalizado el presente procedimiento y se manden a archivar las presentes diligencias.

- IV. Mediante la resolución T-211-2015-CAU, de fecha diez de diciembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia al _____, para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por el operador PERSONAL.

En el mismo proveído, se requirió a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera copia de las facturas del servicio de telefonía móvil asociadas al número XXXXX, correspondiente a los meses de marzo, abril, mayo, julio y agosto de dos mil quince.

- V. El día veintidós de diciembre de dos mil quince, se recibió un escrito de _____, quien actuando en la calidad antes relacionada, remitió copia de la documentación requerida, solicitando a esta Superintendencia tener por cumplido dicho requerimiento, además de reiterar la propuesta indicada en el escrito presentado el día veintiséis de noviembre de dos mil quince, con el objetivo de dar por finalizado el procedimiento de reclamo.

- VI. El día veintitrés de diciembre de dos mil quince, se recibió una nota del _____ mediante la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-211-2015-CAU, manifestando que está de acuerdo con lo expuesto por el operador PERSONAL, en el escrito de fecha veintiséis de noviembre de dos mil quince, aceptando que con relación al servicio de internet móvil asociado al número XXXXX, efectúe la anulación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre, por la suma de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), el reintegro mediante cheque de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX); y, la baja del servicio reclamado, solicitando a esta Superintendencia declarar la presunción a su favor.

- 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.



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.

cobros por servicios adicionales no contratados y la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

Con la respuesta recibida por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el escrito de fecha veintiséis de noviembre de dos mil quince, el operador expresó que resuelve a favor del [redacted], en relación al servicio de internet móvil asociado al número XXXXX, y que efectuará las acciones siguientes:

- La exoneración de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) por cobros en concepto de servicios de mensajería por suscripción, DW Neo Mobile, Svaytecno y paquetes adicionales de navegación, facturados en los meses de marzo, abril, mayo, julio y agosto de dos mil quince.
- La anulación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de dos mil quince, por la suma de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).
- El reintegro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), mediante cheque.
- La baja del servicio contratado sin pago de penalidad alguna, una vez que el usuario haya devuelto –en buen estado de funcionamiento–, el modem entregado en calidad de comodato.

Dicha propuesta de solución alterna fue aceptada por el [redacted], mediante nota recibida el día veintitrés de diciembre de dos mil quince.

En ese sentido, 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 [redacted], las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día cinco de octubre de dos mil quince, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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, en tal sentido es oportuno que, una vez la citada sociedad 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 el cual define 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.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y letras j) y k) del artículo 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 cinco de octubre de dos mil quince, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

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.

- b) Declarar que el operador CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., efectuará en el servicio de internet móvil asociado al número XXXXX, contratado por el [redacted] las acciones siguientes:
- La exoneración de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) por cobros en concepto de servicios de mensajería por suscripción, DW Neo Mobile, Svaytecno y paquetes adicionales de navegación, facturados en los meses de marzo, abril, mayo, julio y agosto de dos mil quince;
 - La anulación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de dos mil quince, por la suma de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX).
 - El reintegro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), mediante cheque.
 - La baja del servicio de telecomunicaciones contratado sin pago de penalidad alguna, una vez que el usuario haya devuelto -en buen estado de funcionamiento-, el modem entregado en calidad de comodato.
- c) Requerir 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) Instruir al [redacted] devolver -en buen estado de funcionamiento-, el equipo modem entregado en calidad de comodato para el uso del servicio contratado.
- e) Notificar al [redacted], y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- f) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- g) Archivar las presentes diligencias.

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.