

**No. T-007-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del diecisiete de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El once de agosto de dos mil dieciséis, el señor [REDACTED], presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEFÓNICA; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones
- II. Mediante la resolución No. T-156-2016-CAU con fecha dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 [REDACTED], fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- III. El veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de la licenciada Verónica Guadalupe Cerna, quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-156-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

“(…)

*II. Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que efectivamente no le brindó respuesta al reclamo presentado por [REDACTED] [REDACTED] el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en consecuencia no es posible probar a esa superintendencia el envío de la respuesta.*

*III. De acuerdo con lo anterior, según se establece en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones se ha procedido a dar de baja a la línea 7185-9421, a anular las facturas de vencimiento 11 de octubre y 11 de noviembre de 2016, respecto a la devolución de US\$7.30 correspondientes a la factura de vencimiento 11 de septiembre de 2016, aún y cuando el servicio fue utilizado en su totalidad por [REDACTED], se procederá a realizar la devolución de US\$7.30, monto que puede pasar a retirar a partir del día 05 de diciembre de 2016, en el Centro de Atención al Cliente ubicado en [REDACTED] [REDACTED], con [REDACTED] (Supervisora del Centro de Atención). (…)”*

En ese sentido, la licenciada Cerna, solicitó tener por cumplida la audiencia conferida, y se tenga por resuelto el reclamo [REDACTED], declarando que su poderdante ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- IV. Mediante la resolución No. T-172-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera la documentación

con la cual comprobara la gestión detallada en el escrito presentado con fecha veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis.

Asimismo, en dicha resolución se concedió audiencia [REDACTED], para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida resolución, se pronunciara por escrito respecto a lo expuesto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debiendo indicar si está de acuerdo con la propuesta brindada por el mismo, relativa a la anulación de la facturas con fecha de vencimiento de pago el once de octubre y once de noviembre de dos mil dieciséis, así como el reintegro por la cantidad de SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.30), y la baja definitiva de la línea móvil asociada al número 7185-9421.

- V. El dos de enero de este año, [REDACTED] actuando en la calidad antes señalada, respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-172-2016-CAU, de la forma siguiente:

“(…)

- A. *Respecto a la anulación de las facturas con vencimiento 11/10/2016 y 11/11/2016, por US\$7.30 cada una, a continuación adjunto una pantalla del sistema utilizado por Telefónica para almacenar toda la información relacionada con sus usuarios, en la cual consta que el valor total de dichas facturas fue anulado (...)*
- B. *Con relación a la devolución de US\$7.30, correspondiente a la factura de vencimiento 11/09/2016, a esta fecha [REDACTED] no se ha presentado a retirar la devolución solicitada. (...)*”

A dicho escrito, la licenciada Cerna, agregó copia de Impresión de Pantalla del sistema del operador TELEFÓNICA, detallando la anulación de las facturas de los períodos antes descritos. En ese sentido, solicitó tener por cumplida la audiencia conferida, y por resuelto el reclamo del [REDACTED], declarando que su poderdante ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- VI. Por su parte, [REDACTED] respondió la audiencia concedida mediante la resolución No. T-172-2016-CAU, presentando un escrito el tres de enero de este año, manifestando lo siguiente:

“(…) *Que este día fui notificado de la Resolución No. T-172-2016-CAU, en el cual se me concede un plazo de tres días para evacuar audiencia y manifestarme respecto a la propuesta realizada por TELEFÓNICA, por lo que al respecto expreso estar de acuerdo con lo resuelto en cuanto a que se me conceda la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED] sin pago de penalidad alguna y se me reintegre la cantidad de SIETE DOLARES 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, (\$7.30).*

*Por lo que me presentare a retirar dicha (sic) monto en la dirección señalada por el operador TELEFÓNICA a la mayor brevedad posible. (...)*”

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

### **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 letras 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.

#### **✓ 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 los siguientes: 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.

### **ANÁLISIS DEL CASO**

Respecto al reclamo del [REDACTED] presentado el once de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponde señalar que el referido reclamante expresó su inconformidad con el cobro realizado en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], en concepto del plan “Flex”, no obstante haber solicitado ése mismo día la desactivación de dicho plan y haber pagado la última factura que se encontraba pendiente por un monto de SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$7.30), por lo que el referido operador mantuvo activo dicho servicio y continuó emitiendo facturas bajo tal concepto.

En ese sentido, [REDACTED] solicitó la desactivación del plan “Flex” contratado y la anulación de las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de interposición del reclamo de mérito.

El siete de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED], reiteró ante la Defensoría del Consumidor los argumentos y solicitud expuestos en el reclamo de mérito, añadiendo que procedió a pagar las facturas del mes de agosto y septiembre de dos mil dieciséis, incluso sin haber utilizado dicho servicio, indicando que en esa fecha el operador TELEFÓNICA no había emitido respuesta alguna, por lo que solicitó el reintegro del monto pagado en el mes de septiembre de dos mil dieciséis por la cantidad de SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.30), y la anulación de las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de interposición del reclamo presentado ante el operador el once de agosto de dos mil dieciséis.

Durante la tramitación del reclamo de mérito ante esta Superintendencia, se recibió la respuesta de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la cual se advierte que no obstante dicho operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, resolvió el mismo a favor [REDACTED] efectuando en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], las acciones siguientes:

- El reintegro por la cantidad de SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.30), vinculado al cobro de la factura con fecha de vencimiento once de septiembre de dos mil dieciséis;
- La anulación de las facturas generadas por dicho servicio con fecha de vencimiento once de octubre y once de noviembre de dos mil dieciséis; y,
- La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

Sobre lo anterior, [REDACTED] mediante escrito presentado el tres de enero de este año, manifestó estar de acuerdo con las acciones propuestas por el citado operador.

Con base a lo expuesto, así como los argumentos y documentación presentada por las partes, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el once de agosto de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo interpuesto el once de agosto de dos mil dieciséis, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación al servicio de de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], efectuará las acciones siguientes:
  - El reintegro por la cantidad de SIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 7.30), vinculado al cobro de la factura con fecha de vencimiento once de septiembre de dos mil dieciséis;
  - La anulación de las facturas generadas por dicho servicio con fecha de vencimiento once de octubre y once de noviembre de dos mil dieciséis; y,
  - La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del [REDACTED] deberá anexarse una copia del escrito presentado por el operador el dos de enero de este año, y a la notificación de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá anexarse copia de la nota presentada por el usuario el tres de enero de este año.

- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones