

**No T-011-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del dieciocho de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite los reclamos interpuestos por [REDACTED] presentados el veintitrés de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculados, el primero al servicio de internet brindado mediante *modem* inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y el segundo a los servicios de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], los cuales presuntamente no fueron resueltos y notificados en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-155-2016-CAU, esta Superintendencia 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, presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que los reclamos [REDACTED] fueron resueltos y debidamente notificados en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó una prórroga de cinco días hábiles adicionales al plazo concedido en la resolución No. T-155-2016-CAU, para responder la audiencia conferida.
- IV. El dos de diciembre de dos mil dieciséis, la referida [REDACTED], presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:
  - *“(…) Hemos procedido a efectuar las verificaciones correspondientes, referente a los inconvenientes presentados en los servicios de telefonía móvil, así como del servicio de Internet Móvil, suscritos a nombre del cliente, de lo cual le comunicamos que se procedió con las gestiones correspondientes, con el interés de poder solventar los inconvenientes presentados en su cuenta y poder realizar el pago de los cargos emitidos en dichos servicios.*
  - *Asimismo, se valida que los números de Telefonía Móvil, asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED], no se encuentra dentro de la misma cuenta de facturación que el servicio de Internet Móvil, asociado al número [REDACTED], por lo que de manera mensual se emitirán dos facturas de consumo diferentes por los servicios contratados.*
  - *Referente a los inconvenientes indicados en cuanto a falta de entrega de sus facturas, expresamos que se procedieron a realizar las verificaciones correspondientes, de lo cual, con base a nuestros registros, se determina que estas han sido entregadas de forma correcta en la dirección [REDACTED] en los meses de junio, julio, agosto y septiembre del presente año.*

- Actualmente, la cuenta asociada al número [REDACTED], posee un saldo total pendiente de pago de \$262.72 IVA incluido, correspondientes a las facturas de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 18 de julio, emitida por valor de \$73.09 IVA incluido, la factura de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 19 de agosto, emitida por valor de \$73.09 IVA incluido, la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 16 de septiembre, emitida por un monto de \$73.09 y la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 18 de octubre, emitida por valor de \$43.45 IVA incluido.
- Con respecto al servicio de Internet Móvil, asociado al número [REDACTED] el saldo total pendiente de pago es por valor de \$55.23 IVA incluido, correspondiente a las facturas de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 18 de julio, la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 19 de agosto, la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 16 de septiembre, así como la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 18 de octubre, emitidas por valor de \$10.51 IVA incluido cada una, asimismo se encuentra pendiente de pago la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 17 de noviembre por valor de \$13.19 IVA incluido. (...)"

V. Mediante la resolución No. T-179-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al [REDACTED], para que se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para lo cual se adjuntó copia del escrito presentado por la citada sociedad el dos de diciembre de dos mil dieciséis.

VI. El cuatro de enero de este año, [REDACTED] presentó una nota con la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-179-2016-CAU, manifestando lo siguiente:

“(...)

1. *Que no se me entregan todas las facturas mensuales a mi domicilio, como mencione en el escrito interpuesto ante TELEMÓVIL y cuando me llegan cobran todos los servicios de telefonía móvil en la misma factura habiendo solicitado que se facturara individual.*
2. *Que el atraso del pago de las facturas con fecha de vencimiento julio y agosto de 2016 no es por negligencia de mi parte sino más bien a consecuencia de que cuando me presento a las agencias de TELEMÓVIL a cancelarlas me manifiestan las cajeras que no aparece en el sistema el cobro y que no me pueden aceptar el dinero, lo anterior debido al cambio de plataforma en sus sistema. La Tercera factura con fecha de vencimiento septiembre de 2016 no la cancele debido a que en ese mes se me suspendieron los servicios.*

*Respecto a la factura con vencimiento octubre de 2016 desconozco el cobro ya que no se me ha brindado el servicio.*

3. *Por lo problemas suscitados y por no aceptarme el pago de dichos servicios **solicito:** me sea concedida la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna ya que la falta de pago se debió a problemas generados en la plataforma de los sistemas del*

*operador TELEMÓVIL, y porque he perdido suficiente tiempo tratando de solucionar el presente problema. (...)*”

VII. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las consideraciones siguientes:

**A. Marco legal**

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 a 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 encuentran las siguientes: *letra g) Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario; y, en la letra k) Otras medidas que señale la SIGET.*

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

**B. Reclamo** [REDACTED]

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo [REDACTED], se observa lo siguiente:

- ✓ El veintitrés de agosto de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó dos escritos en una agencia de la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el primero relacionado al número [REDACTED]; y el segundo asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], mediante los cuales denunció los hechos siguientes:
  1. En el primer escrito, el usuario adujo inconvenientes generados al momento de efectuar el pago de los servicios de internet móvil brindado a través de un *modem* inalámbrico, debido a que personal del operador TELEMOVIL le manifestó que en los registros correspondientes no aparece el contrato respectivo, y que la numeración móvil que le fue asignada no existe en el sistema, posiblemente como resultado de un cambio en la plataforma; por lo que en reiteradas ocasiones solicitó le solventara dicha situación, sin obtener respuesta alguna.
  2. En el segundo escrito, el usuario manifestó que las facturas por los servicios de telefonía móvil no son enviadas de forma física e independiente por cada numeración, enviándole el operador mensajes de texto, en los que detallan el saldo pendiente a pagar.

Con base en los argumentos expuestos, [REDACTED] solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo siguiente: 1) Investigue la situación en referencia; 2) Se emitan las facturas por los servicios en distintos documentos de cobro; 3) Se le permita efectuar los pagos correspondientes; y, 4) Remita las facturas de forma física a la dirección designada para tal efecto.

- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED], finalizaron los días seis y siete de septiembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

**C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor**

Tal como se ha mencionado, 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 de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor 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 reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

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 a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del 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 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 no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo [REDACTED] 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 g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder la audiencia concedida mediante la resolución No. T-155-2016-CAU, expresó determinados argumentos indicando que había procedido a solventar los inconvenientes relacionados a la cuenta del usuario, a fin de que pueda efectuar el pago de los cargos facturados por dichos servicios; asimismo, procedería a realizar el cobro del servicio de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED] en una cuenta de facturación distinta al servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED], es decir, por medio de dos facturas de consumo mensual para cada servicio; De igual forma indicó que en relación a la falta de entrega de las facturas, verificó los registros correspondientes, determinando que las mismas han sido entregadas de forma correcta en la dirección [REDACTED] durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de dos mil dieciséis, detallando los saldos pendientes que a la fecha reflejan dichas cuentas.

Sin embargo, es importante destacar que el operador TELEMÓVIL no presentó documentación alguna por medio de la cual se pudiese comprobar el cumplimiento de las acciones antes descritas.

De igual forma, al realizar un análisis de lo expresado por el operador relativo a: *“le comunicamos que se procedió con las gestiones correspondientes, con el interés de poder solventar los inconvenientes presentados en su cuenta y poder realizar el pago de los cargos emitidos en dichos servicios”*, se infiere que efectivamente el usuario no podía efectuar el pago de las facturas mensuales por dichos servicios.

En congruencia con lo anterior, esta Superintendencia, considera necesario establecer que respecto a la posible aplicación de “cobro por pago tardío” en las facturas pendientes de

cancelar, éstos deben ser anulados por ser la causa que generó dicha mora e impago en los servicios, no imputable [REDACTED].

Por otra parte, con relación a la solicitud del usuario, en cuanto a que la facturación mensual del servicio de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED] se emita de forma independiente por cada numeración, el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR al responder la audiencia concedida se refirió únicamente a que la facturación del servicio de Internet Móvil y Telefonía Móvil será emitida en dos facturas diferentes, no manifestándose sobre la totalidad de lo solicitado por [REDACTED] en el reclamo inicial.

Por lo anterior, dicha acción no puede establecerse como una solución favorable vinculada al reclamo de mérito. Asimismo, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo [REDACTED] [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor [REDACTED] [REDACTED]. En ese orden, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por el usuario en los reclamos presentados con fecha veintitrés de agosto de dos mil dieciséis.

#### **D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito**

En este punto debe señalarse que la pretensión en los reclamos de mérito afectada por la declaratoria de presunción a favor del usuario, se refiere a inconvenientes generados al momento de efectuar el pago del servicio de internet móvil brindado mediante modem inalámbrico, asociado al número 7 [REDACTED]; y los servicios por telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], así como a la falta de envío de forma física e independiente de tales documentos de cobro.

En ese sentido, advirtiendo que en el reclamo presentado por [REDACTED] [REDACTED] 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; el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por el usuario en los reclamos con fecha veintitrés de agosto de dos mil dieciséis, debiendo efectuar respecto al servicio de internet móvil brindado mediante modem inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], lo siguiente:

- Solvente los inconvenientes relacionados con la cuenta del usuario, a fin que pueda efectuar el pago de los cargos facturados por dichos servicios;
- Realice el cobro de los servicios de telefonía móvil e internet móvil, mediante facturas separadas por cada numeración, es decir, por medio de tres facturas de consumo mensual para cada servicio, debiendo remitir las mismas de forma física en la dirección designada por el usuario para tal efecto.

- Anule en las facturas pendientes de cancelar, cualquier cobro relacionado a pago tardío, por lo que deberá cobrar únicamente los consumos generados por dichos servicios, por ser la causa que generó dicha mora e impago, no imputable [REDACTED].

#### **E. Nuevo Reclamo**

Sin perjuicio de lo anterior, debe señalarse que durante la tramitación del presente procedimiento [REDACTED] remitió un escrito el cuatro de enero de este año, indicando las razones por las que no pagó las facturas con fecha de vencimiento en el mes de septiembre de dos mil dieciséis en adelante, solicitando a esta Superintendencia que el operador TELEMÓVIL efectúe –entre otras cosas- la baja definitiva los servicios de internet móvil brindado mediante modem inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED] debido a que la falta de pago se debió a l problemas en la plataforma de dicho operador.

Al respecto, dichas pretensiones no se encuentran contenidas ni relacionadas al reclamo de mérito presentado en el escrito con fecha veintitrés de agosto de dos mil dieciséis; por lo tanto es procedente remitirle al operador TELEMÓVIL, junto con esta resolución, copia de la nota en referencia, para que efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

- a) Declarar que en los reclamos interpuestos por [REDACTED], el veintitrés de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculados al servicio de internet móvil brindado mediante modem inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y al servicio de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], 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 a los servicios de internet móvil brindado mediante modem inalámbrico, asociado al número [REDACTED], y telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED], efectúe lo siguiente:
  - Solvente los inconvenientes relacionados a la cuenta del usuario, a fin que pueda efectuar el pago de los cargos facturados por dichos servicios;
  - Realice el cobro de los servicios de telefonía móvil e internet móvil, mediante facturas separadas por cada numeración, es decir, por medio de tres facturas de consumo mensual para cada servicio; debiendo remitir las mismas de forma física en la dirección designada por el usuario para tal efecto; y,

- Anule en las facturas pendientes de cancelar, cualquier cobro en concepto de pago tardío, por lo que deberá cobrar únicamente los consumos generados por dichos servicios, por ser la causa que generó dicha mora e impago, no imputable [REDACTED]

Los requerimientos antes 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 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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., una copia de la nota presentada con fecha cuatro de enero de este año por [REDACTED], para que respecto a las pretensiones expuestas en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar [REDACTED] 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.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la Ley