

No. T-017-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veintitrés de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo interpuesto por [REDACTED] [REDACTED] presentado el treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en adelante también DIGICEL, vinculado al número de telefonía móvil [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-153-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, 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 el reclamo de [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderado General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-153-2016-CAU, exponiendo:

““(…) el reclamo ha sido fundamentado sobre un servicio que sí es de conocimiento por parte de la usuaria sobre el título del cual se ha derivado el derecho de Digicel para facturar el consumo reclamado, ya que en la factura que adjunta al reclamo se hace constar los servicios efectivos en Roaming que fueron utilizados en el período relacionado (...) el reclamo que el cliente realiza se basa en el consumo de un servicio que ha sido efectivamente utilizado por ella y que le fue debidamente informado con la factura mensual que le es remitida y que adjunta también al presente reclamo, por lo cual no existe fundamente real para alegar y fundamentar dicha pretensión en base a lo estipulado en el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones (...)

No obstante lo anteriormente manifestado y en base al principio de eventualidad procesal, por este medio le manifiesto a esta Superintendencia que mi representada siempre ha dado cumplimiento a lo preceptuado por el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en el sentido que a dicha [REDACTED] se le dio respuesta en su momento al reclamo interpuesto, lo cual compruebo por la documentación que adjunto al presente y donde se puede comprobar el número de expediente que fue creado en su oportunidad por el reclamo que fue interpuesto por [REDACTED], así como la solución que le fue propuesta y que consistió en un descuento sobre la facturación efectuada, así como un plan de pagos sobre la misma.(...)”

A dicho escrito, el referido Apoderado adjuntó la documentación siguiente:

- Impresiones de pantalla del sistema comercial del operador.

- Resumen de la cuenta [REDACTED] a nombre de [REDACTED], del histórico comprendido entre el uno de abril y el veinte de octubre de dos mil dieciséis.
- Copia simple de una carta suscrita por [REDACTED], presentada el catorce de octubre de dos mil dieciséis en la agencia Galerías de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., solicitando con relación a línea de telefonía móvil número [REDACTED] lo siguiente: 1) Que el operador le conceda un plan de pago concerniente a las facturas que incluyen cobros excesivos por servicios de roaming; y, 2) Se reconsideren los cobros mensuales de VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$20.00) durante los meses de septiembre y octubre de dos mil dieciséis, por haber incumplido con la prestación del servicio de internet y llamadas salientes durante dichos meses.
- Copia simple de una carta del operador DIGICEL dirigida a [REDACTED], con fecha diecisiete de octubre de dos mil dieciséis, que contiene la resolución a la solicitud presentada el catorce de octubre de dos mil dieciséis.

IV. Mediante la resolución No. T-168-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese proveído, para que se manifestara por escrito respecto de:

1. La documentación presentada por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., así como de lo expresado por la misma; y,
2. Aclarara si la pretensión de “plan de pago para el saldo que se adeuda de la línea” consignada en la nota presentada ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., con fecha catorce de octubre de dos mil dieciséis; constituye una renuncia a lo solicitado en el reclamo con fecha treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis, -el cual se encuentra en trámite ante esta Superintendencia-.

Para lo anterior, se adjuntó a la notificación de la usuaria una copia del escrito y documentación presentada por el operador el veintiuno de noviembre de dos mil dieciséis.

Dicha resolución fue notificada a la usuaria el dos de enero de este año, sin embargo, ésta no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

- **Ley de Creación de la SIGET**

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.

- **Ley de Telecomunicaciones**

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. ♦

El artículo 72 de la Ley en referencia establece en su inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

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 los preceptos enunciados, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a los reclamos que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones interpongan 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 reclamo, 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 favorablemente el reclamo 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**

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece los derechos básicos de los consumidores, destacando los siguientes: letra b), Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; letra j), Acceder a los órganos administrativos

establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR

██████████ ██████████, en el reclamo presentado el treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis ante el operador DIGICEL, vinculado a la línea de telefonía móvil número ██████████, adujo cobros indebidos que ascienden a la cantidad total de CIENTO VEINTIUNO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$121.55) en concepto de Roaming, consignados en la factura correspondiente al período comprendido del uno al treinta y uno de julio de dos mil dieciséis. Por lo que solicitó que se efectúe la revisión del caso y se reviertan los cargos bajo el concepto descrito.

Durante la tramitación del presente procedimiento, se otorgó audiencia a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., recibiendo una nota junto a la documentación de prueba descrita en el considerando III, de este proveído.

En razón de los argumentos y de la prueba aportada por el operador DIGICEL, esta Superintendencia concedió audiencia a ██████████ a fin de que se manifestara sobre la misma, sin embargo, la usuaria no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

En razón de lo anterior, al analizar el contenido de la documentación agregada al presente expediente de mérito, y habiéndole otorgado el derecho de audiencia a ██████████ ██████████, esta Superintendencia advierte que no obstante dicho operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, logró un acuerdo con ██████████ respecto a los montos cobrados en concepto de Roaming.

Lo anterior, se deriva de un nuevo reclamo de la usuaria presentado a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el catorce de octubre de dos mil dieciséis, en el que solicitó, entre otras cosas, un plan de pago para el saldo adeudado en concepto de roaming en la línea de telefonía móvil número ██████████, resolviendo el operador en la carta con referencia CAS-23524359-FTRTX7, de fecha diecisiete de octubre de dos mil dieciséis, lo siguiente:

Efectuar un descuento de TREINTA Y SEIS 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$36.47) al cobro en concepto de Roaming, quedando un monto pendiente de pago de CIENTO ONCE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$111.21); y,

- Otorgar un financiamiento de tres cuotas, para realizar el pago del monto restante en concepto de Roaming y de la factura del mes de septiembre dos mil dieciséis, que corresponden a las cantidades de CIENTO ONCE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$111.21) y CUARENTA Y UNO 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$41.75), respectivamente.

En razón de lo anterior, 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 DIGICEL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Finalmente, es oportuno aclarar a la usuaria que en caso de no estar conforme con la respuesta brindada por el operador en la carta con fecha diecisiete de octubre de dos mil dieciséis vinculada al caso con referencia CAS-23524359-FTRTX7, tiene expedita la vía administrativa correspondiente para interponer su denuncia ante la Defensoría del Consumidor, a fin que le brinde el trámite de Ley.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de [REDACTED], el reclamo interpuesto el treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad DIGICEL, S.A. DE C.V., vinculado a la línea de telefonía móvil número [REDACTED], referido a montos cobrados en concepto de Roaming, consignados en la factura correspondiente al período comprendido del uno al treinta y uno de julio de dos mil dieciséis.
- b) Determinar que la sociedad DIGICEL, S.A. DE C.V., con relación a los montos cobrados en concepto de Roaming por llamadas a la línea de telefonía móvil número [REDACTED], consignados en la factura correspondiente al período comprendido del uno al treinta y uno de julio de dos mil dieciséis; efectuará las acciones propuestas en la carta con referencia CAS-23524359-FTRTX7.
- c) Informar a [REDACTED] que en caso de no estar conforme con la respuesta brindada por el operador en la carta de fecha diecisiete de octubre de dos mil dieciséis vinculada al caso con referencia CAS-23524359-FTRTX7, queda expedito su derecho de presentar su denuncia ante la Defensoría del Consumidor.
- d) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- e) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones