

No. T-020-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veinticuatro de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El doce de julio de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado a los servicios brindados a través del 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-113-2016-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 el reclamo de [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El nueve de septiembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED], actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-113-2016-CAU, exponiendo que el reclamo fue contestado el veinte de julio de dos mil dieciséis, junto a un detalle de llamadas, mismos que fueron enviados a la usuaria; sin embargo, dicha correspondencia no fue notificada por no haber persona mayor de edad que los recibiera en el domicilio de destino.

A dicho escrito, la referida Representante adjuntó copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha veinte de julio de dos mil dieciséis, que contiene la resolución del reclamo de mérito con número de gestión 187780, que consigna entre otras cosas:

“(...) Actualmente la cuenta presenta meses de compromiso vigentes, así como un saldo total pendiente de \$214.02 IVA incluido correspondiente a las facturas de consumo FCW [REDACTED] con fecha de vencimiento 18/06/2015 por \$71.34 IVA incluido, FCW [REDACTED] con fecha de vencimiento 1/07/2015 por \$71.34 IVA incluido y FCM [REDACTED] con fecha de vencimiento 18/08/2015 por \$71.34 IVA incluido más el cargo por honorarios equivalentes a \$36.27 IVA incluido.

Los saldos anteriormente detallados corresponden a los periodos de consumo 05, 06 y 07 del pasado año, comprendido del 20 de Abril al 19 de Mayo, del 20 de Mayo al 19 de Junio y del período comprendido del 20 de Junio al 19 Julio del año 2015.

Referente a la suspensión del servicio de telefonía móvil manifestado en su escrito, le comunicamos que los bloqueos en su cuenta han sido debido a retrasos en los pagos de sus facturas correspondientes a los meses de Mayo, Junio y Julio, debido a ello el servicio fue desactivado de forma definitiva el pasado 18 de Agosto.

(...)

Adicional a lo anterior, se ha verificados el detalle de llamadas de la línea móvil asociada al número [REDACTED] de lo cual se valida uso del servicio en los periodos detallados en la presente, determinando que los saldos pendientes a la fecha si corresponden ser cancelados en su totalidad.

Sin embargo, con el interés de proporcionarte una alternativa a la pretensión expuesta se autoriza la anulación de la factura de consumo FCM [REDACTED] con vencimiento el 18 de Agosto del presente año por valor de \$71.34 IVA incluido.

No omitimos informar que su solicitud sobre el reintegro de saldo retirado mensualmente, la oferta comercial contratada no indica que dicho saldo mensual sea acumulable, por lo que su solicitud de reintegro en concepto de saldo por lo meses en los que este no ha sido acumulable no procede (...)

Asimismo, en dicha respuesta el operador hace referencia a las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN del CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES, específicamente lo dispuesto en el numeral 7), el cual se refiere a la SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.

- Detalle de tráfico de llamadas salientes y entrantes desde el número [REDACTED], realizadas entre el veinte de abril y el dieciocho de junio del año dos mil quince.
- Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha veinte de julio de dos mil dieciséis; dirigida a [REDACTED], en la dirección "[REDACTED]"; que contiene un sello con la leyenda "AEROFLASH, [REDACTED], 22/07/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS", consignándose el nombre y firma del mensajero que se lee: "[REDACTED]", sin firma de persona que reciba dicha documentación.
- Acuse de Gestión Histórico de la empresa AEROFLASH que consigna "La cliente no se encontró había solo un niño", "No había quien reciba solo un niño pasa ahí".

IV. Mediante la resolución No. T-137-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [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 y documentación presentada por la citada sociedad el nueve de septiembre de dos mil dieciséis.

V. El dieciocho de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó una nota con la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-137-2016-CAU, manifestando, en síntesis, que la respuesta al reclamo de mérito no fue notificada por el operador.

Asimismo, indicó que no reconoce la totalidad de las llamadas telefónicas detalladas en el registro presentado por el operador TELEMÓVIL, y que el mismo le suprimió los saldos que ahorra mensualmente como saldo por dicho servicio, los cuales ascienden a la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$260.00).

Finalmente, la referida usuaria expresa que en el mes de mayo de dos mil quince tuvo atraso de un día con el pago de una factura, por lo que al día siguiente de haber vencido la misma le suspendieron el servicio, pasando dos meses y al avocarse para pagar le indicaron que debía tres facturas por un monto total de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$255.00), cobro que considera injustificado debido a que únicamente le brindaron el servicio por un mes.

VI. Mediante la resolución No. T-148-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera la documentación siguiente:

- Copia del contrato suscrito con [REDACTED] vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], así como los anexos y modificaciones al mismo.
- Copia de las facturas generadas por el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], así como el detalle de tráfico de llamadas salientes con el valor facturado por cada llamada efectuada, por los períodos que actualmente está cobrando a la usuaria, es decir del veinte de abril al diecinueve de julio de dos mil quince.
- Un informe de activaciones y suspensiones del servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], exponiendo y justificando las razones de las mismas, especialmente la correspondiente al ciclo de facturación posterior a los tres ciclos que aduce están pendientes de pago por parte de la usuaria (05, 06 y 07 de dos mil quince).

VII. El catorce de noviembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED], actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-148-2016-CAU. A dicho escrito adjuntó la documentación siguiente:

- 1) Copia del contrato suscrito por la usuaria;
- 2) Copia de tres facturas generadas al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], del 20 de abril al 19 de julio de 2015; y,
- 3) Impresión de Pantalla del sistema del operador TELEMÓVIL, detallando activaciones y suspensiones del servicio reclamado.

VIII. Mediante la resolución No. T-166-2016-CAU, esta Superintendencia determinó lo siguiente:
“(…)”

- a) *Requerir a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, para que en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la última notificación de este proveído, analice toda la documentación contenida en el presente expediente administrativo y con relación al número de telefonía móvil [REDACTED], determine lo siguiente:*

1. Si el servicio fue efectivamente utilizado por la usuaria, conforme a lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y si los montos facturados corresponden o no a cobros indebidos.
2. Si el contrato suscrito por [REDACTED], contiene la prestación de acumulación de los saldos mensuales.
3. Si las suspensiones del servicio fueron realizadas de forma justificada o injustificada.

Para lo anterior, la Gerencia de Telecomunicaciones podrá requerirle a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y a [REDACTED], la información adicional que considere pertinente. (...)"

Según consta en el expediente administrativo de mérito, la última notificación de la resolución No. T-166-2016-CAU, se efectuó el seis de diciembre de dos mil dieciséis.

- IX. Mediante la resolución No. T-001-2017-CAU, esta Superintendencia otorgó a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia un plazo adicional de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha establecida en la resolución No. T-166-2016-CAU para la entrega del informe técnico respectivo, a efecto que concluyera las gestiones que se le comisionaron en dicho proveído, y una vez finalizada tal prórroga, rindiera el informe técnico pertinente.
- X. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico RT-011/17, en el cual determina lo siguiente:

“(...) **ANÁLISIS**

a) DETALLE DE LAS FACTURAS RECLAMADAS:

Como resultado de la revisión de los documentos y datos presentados por TELEMÓVIL, se puede determinar las facturas que fueron pagadas por el usuario después de la fecha de vencimiento de las mismas, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 1 Fechas de Pago de Facturas – [REDACTED]

No. factura	Período de facturación	Fecha de vencimiento factura	Fecha de pago	Días vencidos
FCM [REDACTED]	20 /12/14 al 19/01/15	18/02/15	17/03/15	27
FCM [REDACTED]	20/02/15 al 19/03/15	17/04/15	09/05/15	22
FCM [REDACTED]	20/03/15 al 19/04/15	18/05/15	03/06/15	16
FCM [REDACTED]	20/04/15 al 19/05/15	18/06/15	PENDIENTES	
FCM [REDACTED]	20/05/15 al 19/06/15	17/07/15	DE	
FCM [REDACTED]	20/06/15 al 19/07/15	18/08/15	PAGO	

En la tabla No. 1 se observa que para dicha línea telefónica, de las primeras 3 facturas analizadas, las mismas fueron pagadas en tiempo extemporáneo por la usuaria (ver celdas sombreadas suave), lo que muestra que ésta cayó en mora 3 veces; lo que sí se puede advertir es que nunca se le juntaron 2 facturas vencidas y sucesivas en ese período.

También en la tabla No. 1 se puede ver que las últimas 3 facturas aún están pendientes de pago a la fecha (ver celdas sombreadas oscuras). Cabe aclarar que en el período cubierto por estas 3 últimas facturas se dieron los mensajes preventivos y bloqueos del servicio causados por la mora de la usuaria.

b) SUSPENSIONES DEL SERVICIO, DE CONFORMIDAD AL DETALLE PRESENTADO POR TELEMÓVIL

En la tabla No. 2, se presentan los periodos que, de acuerdo con los datos proporcionados por TELEMÓVIL hubo mensajes y bloqueos del servicio.

Tabla No. 2 Periodos de Mensajes y bloqueos del Servicio a [REDACTED] - [REDACTED]

Teléfono	Fecha inicio	Fecha fin	Acción efectuada
[REDACTED]	13/03/15	17/03/15	Bloqueo del servicio
	25/04/15	28/04/15	Mensaje Preventivo
	28/04/15	09/05/15	Bloqueo del servicio
	26/05/15	03/06/15	Mensaje Preventivo
	03/06/15	03/06/15	Bloqueo del servicio
	18/08/15	Hasta la fecha	Desactivación Definitiva

De acuerdo con el artículo 31 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones, “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;”.

De acuerdo con los datos de la tabla No. 2, los últimos 2 bloqueos del servicio fueron precedidos por un mensaje preventivo y se debieron efectivamente a retrasos en los pagos por parte de la usuaria. Con respecto al primer bloqueo del 13 al 17 de marzo de 2015, éste no tuvo un mensaje previo de advertencia y por lo tanto, no está justificado.

La desactivación definitiva del servicio, a partir del 18 de agosto de 2015, fue precedida por el impago de tres facturas vencidas y sucesivas (ver tabla No. 1), lo que justifica esta acción.

c) DETALLE DE LOS REGISTROS DE LLAMADAS Y DE LAS FACTURAS PRESENTADAS

Al observar el detalle de llamadas entregado por TELEMÓVIL, correspondiente al período objeto del reclamo, se puede advertir que las comunicaciones han sido normales durante ese período, con llamadas entrantes y salientes, a excepción de los periodos de bloqueo en los cuales sólo se observan llamadas entrantes, no salientes.

En las facturas correspondientes al período de reclamo, la cuota básica aparece completa por US \$30.00, cuando lo correcto sería cobrar una cuota prorrateada, descontando los días en que el servicio estuvo bloqueado.

Así, en el presente caso, hay un total de 17 días que la usuaria no tuvo el servicio de llamadas salientes, lo que corresponde a un valor prorrateado de US\$ 17.00 de cuota básica, lo que deberá ser descontado del total de las 3 facturas reclamadas. El resto del valor de las facturas corresponde al servicio efectivamente consumido por la usuaria y debe ser pagado.

d) DEL CONTRATO DE SERVICIOS

Al examinar el contrato de servicios, se puede verificar que en ninguna parte está contemplado la acumulación de saldos mensuales; es decir, esta prestación no consta en el contrato de servicios suscrito por la usuaria.

(...) CONCLUSIONES

- 1. Durante el período reclamado, el servicio fue efectivamente utilizado por la usuaria, excepto durante 17 días en que el servicio estuvo bloqueado, lo que corresponde a US \$17.00 de cuota básica prorrateada, lo que deberá ser descontado del total de las 3 facturas en reclamo, el resto deberá ser cancelado por la usuaria.*
- 2. El contrato suscrito por [REDACTED] no contiene la prestación de acumulación de los saldos mensuales.*
- 3. Todas las suspensiones del servicio fueron realizadas de forma justificada, excepto la realizada del 13 al 17 de marzo de 2015, la cual no fue precedida por un mensaje preventivo, lo que la vuelve injustificada. (...)"*

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

A. Marco legal aplicable

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.”

a) Facturación: *Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.*

c) Instalación o Activación del servicio: *(...) el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; (...)*

e) Suspensión o Corte del Servicio: *Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; (...)*

f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: *(...) incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado;(...)*

k) Otras medidas que señale la SIGET. *(...)”*

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

“(...) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario (...). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”

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 de [REDACTED]

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

- El doce de julio de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias del operador TELEMÓVIL, relacionado con presuntos cobros indebidos que ascienden a un total de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$255.00), aduciendo de igual forma la suspensión injustificada del servicio relacionado.

Adicionalmente, la referida reclamante expuso que desde el inicio del contrato firmado, el operador le suprime los saldos que ahorra mensualmente como saldo por dicho servicio. Por lo anterior solicitó el reintegro del mismo el cual asciende a la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$260.00); la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna; y, la anulación de las facturas pendientes de pago.

- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., brindará una respuesta al reclamo de mérito y notificara la misma a [REDACTED], finalizaron los días veintiséis y veintisiete de julio de dos mil dieciséis, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor de [REDACTED]

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 desfavorable.

- **Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones**

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de [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 a) c), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

- **Plazo de respuesta y notificación del reclamo**

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR S.A., de C.V., al responder las audiencias conferidas mediante las resoluciones No. T-113-2016-CAU y T-148-2016-CAU, expresó que la usuaria ha hecho uso efectivo del servicio de telefonía móvil durante el período que comprende entre el veinte de abril al dieciocho de junio de dos mil quince. Por tal situación presentó un reporte de tráfico de llamadas de la línea de telefonía móvil [REDACTED]

Asimismo, el referido operador indicó que la oferta comercial contratada por la usuaria no indica que el saldo mensual sea acumulable; y, que el servicio fue desactivado de forma definitiva el dieciocho de agosto de dos mil quince, debido al atraso en el pago correspondiente. Sin embargo, no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que la respuesta al reclamo de [REDACTED], fue debidamente notificada 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 de [REDACTED]

No obstante lo anterior y debido a las causales que dieron origen al reclamo de mérito así como a lo argumentado por las partes en el presente procedimiento administrativo, esta Superintendencia determinó que para mejor proveer, comisionar a la Gerencia de Telecomunicaciones para que rindiera un informe técnico, el cual contuviera el análisis correspondiente a los aspectos técnicos aportados y derivados del caso.

En ese orden, el operador TELEMÓVIL deberá acceder a las pretensiones expuestas por la usuaria en el reclamo interpuesto con fecha doce de julio de dos mil dieciséis, con base en lo determinado por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, en el Informe Técnico con referencia RT-011/17.

D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito

En este punto debe señalarse que las pretensiones en el reclamo de mérito afectadas por la declaratoria de presunción a favor de la usuaria, se refieren a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], respecto a:

1) Prestaciones contenidas en el contrato de servicio asociado al número de telefonía móvil

Con relación a la pretensión expuesta por la usuaria asociadas a que se le reintegren los saldos acumulados mensualmente en el servicio de telefonía por la cantidad total de DOSCIENTOS SESENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$260.00), debe señalarse que el Informe Técnico RT-011/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones determinó que en el contrato suscrito el veintinueve de marzo de dos mil catorce por [REDACTED] y el operador TELEMÓVIL, no contiene la prestación de acumulación de los saldos mensuales aducidos por aquella.

Por lo anterior, debe declararse improcedente dicha pretensión por referirse la misma, a condiciones y prestaciones contractuales no establecidas entre las partes.

2) Suspensiones y desactivación del servicio de telefonía móvil.

El Informe Técnico RT-011/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones determinó que en la línea de telefonía móvil [REDACTED] existieron tres suspensiones de servicios y una desactivación definitiva; de las cuales, únicamente la suspensión del servicio acontecida entre los días trece al diecisiete de marzo del dos mil quince, no fue justificada, por no haber sido precedida la misma de un mensaje preventivo a la usuaria.

Asimismo, tal como el informe técnico lo indica, debe señalarse que las tres suspensiones del servicio se encuentran vinculadas a mora en el pago de las facturas mensuales.

Por otra parte, la desactivación definitiva de la línea realizada el dieciocho de agosto de dos mil quince, se encuentra justificada por estar precedida del impago de tres facturas vencidas y sucesivas.

3) Utilización del servicio de telefonía móvil y montos pendientes de pago.

Respecto al tiempo de utilización del servicio de telefonía móvil comprendido entre el veinte de diciembre de dos mil catorce y el dieciocho de agosto de dos mil quince, el Informe Técnico RT-011/17 de la Gerencia de Telecomunicaciones, detalla que en el período objeto del reclamo, las comunicaciones fueron normales, con llamadas entrantes y salientes, a excepción de los períodos de bloqueos en los cuales sólo se observan llamadas entrantes.

De igual forma, el período de bloqueo del servicio telefónico posee un total de diecisiete días efectivos en los cuales la usuaria no tuvo el servicio de llamadas salientes, correspondiendo dicha cantidad de días a un valor prorrateado de DIECISIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.00) de la cuota básica del servicio en referencia, los cuales deberán ser descontado del total de las tres facturas pendientes de pago por la usuaria.

Por lo anterior, es pertinente determinar que los cobros indebidos realizados a [REDACTED], por servicios no proporcionados en la línea de telefonía móvil [REDACTED], ascienden a diecisiete días equivalentes a la cantidad de DIECISIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.00).

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá descontar la cantidad antes señalada del total de las tres facturas pendientes de pago por parte de la usuaria (ciclos 05, 06 y 07 de dos mil quince).

Asimismo, es pertinente informar a [REDACTED] que el resto del valor de las facturas corresponden a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], y que efectivamente fueron utilizados, por lo que deberán ser pagadas al operador.

4) Baja definitiva del servicio de telefonía móvil [REDACTED] sin pago de penalidad alguna.

Debe señalarse que el Informe Técnico RT-011/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones determinó que el servicio asociado al número de telefonía móvil 7888-5597, fue desactivado definitivamente por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el dieciocho de agosto de dos mil quince, debido a la falta de pago de tres facturas vencidas y sucesivas.

En tal sentido, es procedente requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que tenga por concluida la relación contractual suscrita con [REDACTED] por el servicio asociado al número de telefonía móvil [REDACTED], lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas de los servicios de telecomunicaciones efectivamente utilizados por la usuaria.

Finalmente, es necesario determinar que los requerimientos descritos en los números 3) y 4) deberán ser efectuado 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 a [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el doce de julio de dos mil dieciséis, vinculado al servicio de telefonía móvil número [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Declarar improcedente la pretensión aducida por [REDACTED], referida a que se le reintegren los saldos acumulados mensualmente en su servicio telefónico que asciende a la cantidad de DOSCIENTOS SESENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$260.00), por corresponder la misma a condiciones y prestaciones contractuales no establecidas entre las partes.
- c) Determinar que los cobros indebidos realizados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a [REDACTED] por servicios no proporcionados en la línea de telefonía móvil [REDACTED], ascienden a la cantidad de DIECISIETE 00/100 DÓLARES

DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.00), lo que corresponde al prorrateo de la cuota básica por diecisiete días en los cuales no se brindó el servicio.

- d) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], realice las acciones siguientes:
- ✓ Descuento la cantidad de DIECISIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.00), de la cantidad total adeudada en las tres facturas de dicho servicio, correspondientes a los ciclos 05, 06 y 07 de dos mil quince; y,
 - ✓ Tenga por concluida la relación contractual suscrita con la [REDACTED] [REDACTED], sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas de los servicios de telecomunicaciones efectivamente utilizados por la usuaria.

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

- e) Informar a [REDACTED] que el resto del valor de las facturas de los ciclos 05, 06 y 07 de dos mil quince, corresponden a servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], efectivamente fueron utilizados, por lo que deben ser pagados al operador.
- f) Remitir a [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia del Informe Técnico RT-011/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.
- g) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- h) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones