

No. T-049-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del quince de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó reclamo el treinta y uno de octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado a incumplimiento de contrato en los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-016-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la referida Ley.
- III. El dos de febrero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-016-2017-CAU, indicando lo siguiente:

“(...) No obstante lo antes señalado, PERSONAL ha resuelto a favor [REDACTED], en el sentido de aplicar el beneficio de llamadas ilimitadas a la red fija y móvil de CLARO a las 2 líneas de telefonía móvil antes señaladas. Dicho beneficio estará habilitado a partir del 4 de febrero de 2017 (...)”
- IV. Mediante la resolución No. T-029-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

La notificación de la resolución mencionada se hizo efectiva el día veintidós de febrero del presente año, sin que a la fecha el usuario haga uso del derecho de audiencia y defensa otorgado.

- V. 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, el reclamo 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.

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, indicando entre otras, las siguientes: **letra c) INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** (...) Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; **f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO.** (...) se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio; y, **letra k) Otras medidas que señale la SIGET.**

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte esta Superintendencia, se 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 el reclamo 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

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

- ✓ El treinta y uno de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una agencia de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., relacionado a los números [REDACTED] y [REDACTED], aduciendo incumplimiento de contrato debido a que las condiciones ofertadas no fueron aplicadas en sus servicios de telefonía móvil reclamados. Tales condiciones versan en la capacidad de navegación y en llamadas ilimitadas a la red del operador.

Por lo anterior, [REDACTED] solicitó a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el cumplimiento de la oferta bajo la cual se planteó las condiciones del servicio.

- ✓ Los plazos para que el operador CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED], finalizaron los días quince y dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita al reclamo 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 c), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., al responder la audiencia concedida mediante la resolución No. T-016-2017-CAU, no presentó documentación pertinente por medio de la cual se verifique que brindó y notificó debidamente una respuesta al reclamo del usuario.

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].

Por lo anterior, advirtiendo que en el reclamo presentado por [REDACTED] ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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, debiendo efectuar respecto a los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED], lo siguiente:

- Aplicar durante el tiempo de vigencia del contrato, el paquete adicional de navegación correspondiente a 1GB;
- Otorgar durante la vigencia del contrato suscrito, el beneficio de llamadas ilimitadas a la red fija y móvil del operador, sin costo adicional alguno.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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.

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 el reclamo interpuesto por [REDACTED], el treinta y uno de octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculados a los servicios 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 CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED], efectúe lo siguiente:
 - Aplicar durante el tiempo de vigencia del contrato, el paquete adicional de navegación correspondiente a 1GB;
 - Otorgar durante la vigencia del contrato suscrito, el beneficio de llamadas ilimitadas a la red fija y móvil del operador sin costo alguno.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- 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