

No. T-055-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintidós de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo [REDACTED], presentado ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-006-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 que indica la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diez de febrero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida en la resolución No. T-006-2017-CAU, indicando lo siguiente:

“(...) con respecto al inconveniente que se menciona en la resolución en comento, se han realizado las siguientes acciones:

 1. *Con respecto al servicio asignado al número 7924-3921, se efectuó ajuste por cobros adicionales por valor de \$242.97, en la última fecha 14/10/2016. Se ha verificado que actualmente se está facturando el servicio por el cargo básico contratado (\$56.99 IVA incluido más CECS), y que el consumidor no ha cancelado ningún cargo adicional.*
 2. *Con respecto al servicio asignado al número [REDACTED], se efectuó ajuste por cobros adicionales por valor total de \$248.65 en última fecha 02/01/2017. Se ha verificado que actualmente se está facturando el servicio por el cargo básico contratado (\$56.99 IVA incluido más CECS), y que el consumidor no ha cancelado ningún cargo adicional.*
 3. *Con respecto al servicio asignado al número [REDACTED], se efectuó ajuste por cobros adicionales por valor total de \$217.21 en última fecha 12/01/2017. Se ha verificado que actualmente se está facturando el servicio por el cargo básico contratado (\$56.99 IVA incluido más CECS), y que el consumidor no ha cancelado ningún cargo adicional. (...)”*
- IV. Mediante la resolución No. T-038-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en su carta de respuesta de audiencia relacionada en el considerando anterior; sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de respuesta.
- V. En atención a lo expuesto, 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.”

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran las siguientes:

*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. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; y, 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 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 la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo, esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El treinta de agosto del año dos mil dieciséis, se presentó en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con los cobros excesivos que el operador le estuvo facturando en sus servicios de telefonía móvil asociados con los números y . Debido a la facturación excesiva, el usuario se presentó en diversas ocasiones para resolver la problemática sin que el operador brindara una solución.

La inconformidad del usuario quedó plasmada en un **Formulario de Operaciones con el Cliente**, extendido por el operador TELEMÓVIL, en la fecha indicada.

En el documento se consignan que durante siete meses estuvo pagando de manera adicional a la cuota la suma de VEINTIDOS 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 22.11), en cada uno los servicios de telefonía móvil descritos, por lo que el operador procedería a efectuar un ajuste por la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 464.31), por el período comprendido entre los meses de enero a agosto del año dos mil dieciséis. No obstante, tal situación no fue cumplida por el referido operador.

En ese sentido, solicitó la intervención de esta Superintendencia para resolver el inconveniente expuesto.

- Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días trece y catorce de septiembre del año dos mil dieciséis, respectivamente.

C. NATURALEZA DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

“

- (a) la necesidad o interés que debe satisfacer,
- (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio, y
- (c) el régimen jurídico del mismo.

La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.

Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.

Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constitutiva del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en el ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presen o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4° y 221 Inc. 2° Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.

A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”

En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho [REDACTED], en su calidad de usuario, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

D. 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 a los reclamos que este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiera 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 esta 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 a) 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 conferida mediante la resolución No. T-006-2017-CAU, indicó que el presente caso se tramitó mediante un Formulario de Operaciones con el

Cliente que no representa formalmente un reclamo, por lo que no brindó al usuario una respuesta de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, el operador reintegró al usuario las cantidades siguientes:

1. Con respecto al servicio asociado al número 7924-3921, efectuó el ajuste por cobros adicionales por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y DOS 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 242.97).
2. Con respecto al servicio asociado al número 7924-3845, efectuó el ajuste por cobros adicionales por la cantidad de DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 248.65).
3. Con respecto al servicio asociado al número 7924-3849, efectuó el ajuste por cobros adicionales por la suma de DOSCIENTOS DIECISIETE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 217.21)

Teniendo presente lo anterior, esta Superintendencia estima necesario realizar las acotaciones siguientes:

En el Formulario de Operaciones con el Cliente agregado al expediente administrativo de mérito, consta en primer lugar, que el usuario estaba inconforme con los cobros realizados en los números de telefonía móvil [REDACTED] y [REDACTED]; y, por otra, la aceptación y compromiso del operador de reintegrar los cobros adicionales cobrados que se estaban realizando.

Según informó el usuario dicha acción de reintegro no fue realizada; por lo que solicitó la intervención de esta Superintendencia. En ese orden de ideas, resulta claro que el usuario presentó un reclamo por mala facturación el cual no fue resuelto en tiempo por el operador.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por [REDACTED], operó la presunción a favor del mismo.

En ese orden, el operador TELEMÓVIL deberá reintegrar [REDACTED] los cobros adicionales facturados en los números de telefonía móvil [REDACTED] y [REDACTED]. Debiendo verificar que se facturen los servicios prestados por medio de dichos números telefónicos de conformidad con lo pactado en el contrato de telecomunicaciones suscrito.

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.

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 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el treinta de agosto de dos mil dieciséis, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., relacionado con los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. deberá reintegrar [REDACTED] los cobros adicionales facturados en los números de telefonía móvil [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED]. Debiendo verificar que se facturen los servicios prestados por medio de dichos números telefónicos de conformidad con lo pactado en el contrato de telecomunicaciones suscrito.

El requerimiento antes descrito deberá 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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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