

No T-070-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día diecisiete de abril del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el día dieciocho de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debido a la falta del servicio de telefonía e internet móvil asociado al número de telefonía [REDACTED], por lo que solicitó al operador la exoneración del pago de un mes; caso contrario, le permitiera terminar anticipadamente el contrato sin pago de penalidad alguna.

Dicho reclamo presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- II. Mediante la resolución No. T-043-2017-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 indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El quince de marzo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida, exponiendo que el reclamo fue respondido y enviado al usuario el treinta y uno de enero de este año; sin embargo, dicha correspondencia no fue notificada por no encontrarse persona que recibiera la resolución en la dirección proporcionada.

Asimismo, la referida Apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED], en la cual se expuso lo siguiente:

“(...) en compensación por los inconvenientes presentados se realizara el descuento del 50% en la factura de consumo mensual número [REDACTED], con vencimiento el 06/02/2017, emitida por el valor de \$31.55 IVA y CESC incluido, debiendo su persona efectuar el pago de \$15.77 IVA y CESC incluido, en la factura. No omitimos indicar que dicha factura corresponde al servicio prestado del 05/12/2016 al 04/01/2017, período en el cual se registra un consumo considerable del servicio. No obstante, en la factura a vencer en el mes de marzo de 2017 se realizarán las verificaciones del consumo generado durante el período del 05/01/2017 al 04/02/2016, para la aplicación del ajuste correspondiente. (...)”

- IV. Mediante la resolución No. T-058-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] para que se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

- V. El veintinueve de marzo de este año, [REDACTED] presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-058-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

“(…) En cuanto a lo expuesto por TIGO El Salvador, de su supuesta respuesta emitida el 31 de enero de 2017, le comunico que la considero falsa, pues cuando les presenté mi queja por escrito, además de la dirección física también incluí número de teléfono y ellos ya cuentan con mi correo electrónico, adonde emiten las facturas y adonde se me ha estado haciendo gestiones de cobro. En definitiva, tienen los medios para comunicarme cualquier respuesta, pero han decidido omitir. Además, en su notificación mencionan “casa color blanco portón negro”, cuando claramente se les dice que es en “Edificio Los Abetos”, QUE NO ES DE COLOR BLANCO y es un edificio de apartamentos, no una casa. Tómese también en cuenta que vivo solo, y trabajo, no puedo permanecer en mi lugar de vivienda las 24 horas del día y mucho menos en horas hábiles.

En cuando a lo solicitado, de la omisión de pago del mes que se había solicitado, en la línea telefónica en cuestión (en adelante se denomina Línea 1); hice la anterior solicitud, considerando que los señores de TIGO El Salvador responderían dentro de los diez días que manda la Ley, lo cual no cumplieron. Y siendo que tengo una línea adicional a mi nombre (en adelante se denominará Línea 2), la cual no tenía problemas al momento de hacer el reclamo, pues al no pagar la factura de la “Línea 1” por espera de la respuesta, TIGO El Salvador deja inhabilitada la “Línea 2”, por lo que también he dejado cancelar esta segunda Línea por no recibir el servicio.

En base a lo anterior solicito a SIGET, me conceda la terminación de ambos (Línea 1 y Línea 2) contratos sin penalidad. (...)”

- VI. 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:

“““ (...) a) Facturación, causal que se refiere entre otras cosas al desconocimiento del usuario sobre el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturar un consumo; f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: (...) los que surgen como consecuencia del incumplimiento del operador de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; 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 de [REDACTED], se observa lo siguiente:

✓ El diechocho de enero de este año, [REDACTED], presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo falta del servicio de telefonía e internet móvil asociado al número de telefonía [REDACTED].

Por lo anterior y debido a la falta de dicho servicio, [REDACTED] solicitó la exoneración del pago de un mes; caso contrario, la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

✓ El tres de febrero de este año, [REDACTED] presentó un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos descritos, solicitando la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad.

- ✓ Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED], finalizaron los días uno y dos de febrero de este año, 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 a los reclamos que 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.

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 [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), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Plazo de respuesta y notificación del reclamo

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-043-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por el usuario, fue contestado el treinta y uno de enero de este año; sin embargo no pudo ser notificada por no encontrarse persona que recibiera la resolución en la dirección proporcionada.

Al respecto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse 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.”

En ese sentido, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable–, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aceptó que si bien emitió una respuesta en tiempo al usuario, ésta no pudo ser entregada y por ende legalmente notificada, evidenciándose que el operador no realizó las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo la respuesta correspondiente.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor [REDACTED]

Con base en lo antes relacionado, esta Superintendencia determina que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado el día dieciocho de enero de este año, debiendo efectuar respecto a los servicios de telefonía e internet móvil asociados al número [REDACTED], lo siguiente:

- La terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados desde el dieciocho de enero de este año, fecha de interposición del reclamo de mérito.

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

D. Sobre lo manifestado por el usuario en el escrito con fecha veintinueve de marzo de este año

[REDACTED] manifestó que tiene con el operador TELEMÓVIL una línea de telefonía móvil adicional, la cual fue suspendida por no pagar la factura correspondiente al número [REDACTED] -objeto del presente reclamo-; motivo por el cual solicitó que se le conceda la terminación anticipada del contrato para ambas líneas, sin pago de penalidad alguna.

Dicha pretensión no se encuentra contenida ni relacionada al reclamo de mérito presentado por el usuario con fecha dieciocho de enero de este año, por lo que es procedente remitirle a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., -junto con la presente resolución- copia de la nota en referencia, con la finalidad que efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, esta Superintendencia considera necesario exponerle al operador TELEMÓVIL que de conformidad con lo establecido en los artículos 29 letra d) y 31 de la Ley de Telecomunicaciones no puede vincular la deuda del número [REDACTED] con la línea telefónica adicional contratado por [REDACTED] debido que al hacerlo estaría restringiendo el servicio de forma injustificada y contraviniendo el marco normativo del sector de telecomunicaciones, puesto que no es jurídicamente posible vincular la deuda de una línea con otra.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el dieciocho de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de telefonía e internet móvil asociados al número de telefonía [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 asociados al número [REDACTED], efectúe lo siguiente:

- La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados desde el dieciocho de enero de este año, fecha de interposición del reclamo de mérito.

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

- c) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la nota presentada por [REDACTED] con fecha veintinueve de marzo de este año, para que respecto a la pretensión expuesta en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, teniendo en cuenta lo expuesto en la letra D, del considerando VI de este proveído.
- 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 y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones