

No. T-111-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del veintinueve de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios asociados al número de telefonía móvil [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-066-2017-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 diecinueve de abril de este año, se recibió un escrito de [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-066-2017-CAU, indicando lo siguiente:

“(...) Se informa que (...) se realizará ajuste por \$74.75 en la facturación asociada al número [REDACTED], en compensación por error en facturación correspondiente a los meses de septiembre de 2016 a febrero 2017 (...)”
- IV. Mediante la resolución No. T-088-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota recibida el diecinueve de abril de este año.

Al respecto, [REDACTED] mediante una nota presentada el quince de mayo de este año, indicó lo siguiente:

“(...) en cuanto a reclamo presentado por mi persona respecto al cobro indebido en la facturación del móvil [REDACTED], no estoy de acuerdo en cuanto al monto de \$74.75, en vista que el cobro excesivo efectuado asciende a la cantidad de \$96.78, y no la cantidad por ellos estipula habiendo un faltante de \$21.03, ya que mensualmente el exceso asciende a la cantidad de \$16.13 por mes. (...)”

- 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

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

- El nueve de febrero de este año, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con los cobros que dicho operador le estuvo facturando desde la fecha de renovación del contrato relativo a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED]; situación que fue expuesta a TELEMÓVIL en diversas ocasiones vía telefónica sin obtener una solución.

En ese sentido, [REDACTED] 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 veintitrés y veinticuatro 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 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 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 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-066-2017-CAU, no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo [REDACTED] fue resuelto y debidamente notificado. No obstante, indicó que aplicaría un ajuste en la facturación por la cantidad de SETENTA Y CUATRO 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 74.75), en concepto de compensación por error de facturación correspondiente al período de septiembre de dos mil dieciséis a febrero de este año.

Respecto a dicha propuesta, [REDACTED] manifestó no estar de acuerdo, debido a que el cobro excesivo facturado mensualmente corresponde a la cantidad de DIECISÉIS 13/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 16.13), por lo que el cobro total asciende a la suma de NOVENTA Y SEIS 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 96.78).

Por lo anterior, al no aceptar el usuario reclamante la propuesta hecha por el operador, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., incumplió con 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], opera la presunción a favor del mismo.

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá reintegrar [REDACTED] los cobros adicionales facturados en el número de telefonía móvil [REDACTED], desde la fecha de renovación del contrato respectivo, es decir desde el diez de octubre de dos mil dieciséis, hasta la fecha de facturación correcta conforme a los montos estipulados en dicho contrato; Asimismo, el referido operador debe realizar las gestiones necesarias a fin que la facturación sea emitida de conformidad con las cantidades convenidas por las partes.

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 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 el señor Víctor Ernesto Solano Valdez el nueve de febrero de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.,

relacionado con los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá reintegrar [REDACTED] los cobros adicionales facturados en el número de telefonía móvil [REDACTED], desde la fecha de renovación del contrato respectivo, es decir desde el diez de octubre de dos mil dieciséis, hasta la fecha de facturación correcta conforme a los montos estipulados en dicho contrato; Asimismo, el referido operador deberá realizar las gestiones necesarias a fin que la facturación sea emitida de conformidad con las cantidades convenidas por las partes.

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 cumplimiento.

- b) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá anexarse copia del escrito presentado por el usuario el quince de mayo de este año.

- c) 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