

**No. T-122-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día seis de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. ■■■■■■ ■■■■■■ ■■■■■■ ■■■■■■ ■■■■■■ ■■■■■■ presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEMÓVIL vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número ■■■■■■; 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-069-2017-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 remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo ■■■■■■, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El diecinueve de abril de este año, ■■■■■■, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-069-2017-CAU, expresando que su poderdante efectuó una compensación económica en concepto de servicio no prestado por el monto de NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 0.99) con IVA y CESC incluidos, el cual fue aplicado en el cargo básico mensual del usuario.

De igual forma, la referida Apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida ■■■■■■, en la cual se expone lo siguiente:

“(…)

- *Se hizo de carácter público que el día 28 de septiembre del presente año en horas del mediodía nuestra red experimento fallas intermitentes en los servicio de Voz y SMS, siendo solventados ese mismo día y se restablecieron los servicios paulatinamente. Asimismo, el día 02 de octubre fue notificada la compensación, con el abono de un paquete de llamadas ilimitadas a red Tigo hasta las 5 pm, chat ilimitado de WhatsApp durante todo el día y en adición para planes pos pago 150 Mb de navegación con 7 días de vigencia.*
- *Es importante informar que el ajuste correspondiente a las horas de servicio no prestado, es de \$0.99 IVA y CESC incluido, aplicado a su cargo básico mensual, siendo mayor el beneficio otorgado a nuestros clientes como compensación, debido a ello se informa que la solicitud de reponer el servicio que se dejó de recibir el 28 de septiembre de 2016 entre lunes a viernes, no procede. (...)*

- IV. Mediante la resolución No. T-090-2017-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera la documentación que comprobara la gestión efectuada, de conformidad a lo expuesto en el escrito presentado con fecha diecinueve de abril de este año.

Asimismo, en dicho proveído se otorgó audiencia [REDACTED], para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida resolución, se pronunciara por escrito respecto a lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

- V. El diecisiete de mayo de este año, [REDACTED] actuando en la calidad antes relacionada, solicitó se le concediera una prórroga de cinco días hábiles para responder a la audiencia otorgada en la resolución No. T-090-2017-CAU, a efecto de proporcionar la documentación solicitada.

El veintitrés de mayo de este año, [REDACTED], manifestando actuar en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. respondió por escrito al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-090-2017-CAU, adjuntando al mismo Impresiones de Pantalla del sistema de su poderdante, en las cuales detalla la aplicación de un bono denominado "Sunday Bonus", detallando que el mismo fue realizado de forma masiva a todos los usuarios en concepto de compensación por las fallas generadas el día veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, otorgándosele por ende [REDACTED].

- VI. Por su parte, [REDACTED] respondió la audiencia concedida mediante la resolución No. T-090-2017-CAU, a través de un escrito presentado el veintitrés de mayo de este año, en el cual expresa principalmente lo siguiente:

1. El reclamo de mérito no fue respondido ni notificado por el operador TELEMÓVIL en el término de ley.
2. Con relación a la nota de respuesta emitida por el operador, la misma no le fue entregada en la fecha descrita, y a la vez no posee firma alguna de recibido.

De igual forma, en tal nota no se resuelve la totalidad de las solicitudes consignadas en el reclamo hecho.

- VII. 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:

**f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO:** *Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, 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 o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado; 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 D**

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

- El treinta 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 que el día veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, no se le brindó los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED].

Asimismo, indicó que dicho operador no le entregó copia de la resolución vinculada a la gestión No. 156675, en la cual se detallaba la reversión de un cobro a su favor.

En ese sentido, el referido usuario solicitó al operador TELEMÓVIL lo siguiente: 1) Se le restituyan los servicios que dejó de recibir el día veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, aplicándolos en un día hábil de la semana (y no domingo como el operador lo ofreció de forma masiva); y, 2) Se le entregue copia de la resolución vinculada a la gestión No. 156675.

- El veintiuno de febrero de este año, [REDACTED] reiteró ante la Defensoría del Consumidor, los hechos y la solicitud consignada en el reclamo antes descrito.
- 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 febrero de este año, respectivamente.

### **C. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR DEL USUARIO**

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 f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., presentó una nota mediante la cual pretende comprobar que resolvió el reclamo [REDACTED]. Sin embargo, no aportó documentación alguna mediante la cual comprobara que dicha respuesta fue debidamente notificada tanto en tiempo como en forma.

No obstante lo anterior, el operador indicó que efectuó una compensación a favor del usuario en concepto de servicio no prestado por la cantidad de NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 0.99) con IVA y CESC incluidos, aplicado al cargo básico mensual del usuario.

Cabe mencionar, que esta Superintendencia requirió al operador TELEMÓVIL presentara la documentación con la que comprobara la gestión antes descrita; sin embargo, con la información enviada no es posible verificar la aplicación de tal compensación de forma específica en el cargo básico mensual del usuario.

En ese sentido, [REDACTED] manifestó no estar de acuerdo con lo expuesto por el operador TELEMÓVIL, debido a que la supuesta carta de respuesta emitida nunca le fue notificada, ni consta en dicho documento la firma de recibo por personal alguna para comprobar su recepción. Asimismo, expresa que únicamente se hizo referencia a una petición consignada en el reclamo de mérito, sin solventarse las demás.

Por lo anterior, 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] el día treinta de enero de este año, opera la presunción a favor del mismo.

Por lo tanto, a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., le corresponde efectuar en relación a los servicios asociados al número de telefonía [REDACTED], las acciones siguientes:

- Aplicar durante un día hábil de la semana -previo aviso al usuario por escrito-, la compensación efectuada el dos de octubre de dos mil dieciséis, consistente en la habilitación de un paquete de llamadas ilimitadas a la red TELEMÓVIL hasta las cinco de la tarde, chat ilimitado de WhatsApp por un día y 150 MB de navegación por siete días, aplicándose tal navegación si el servicio continua contratado bajo la modalidad de pospago; y,

- Entregar al usuario copia de la resolución de reversión de cobro vinculada a la gestión No. 156675, así como de su efectiva aplicación.

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 [REDACTED] el treinta de enero 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.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], efectúe las acciones siguiente:
  - Aplicar durante un día hábil de la semana -previo aviso al usuario por escrito-, la compensación efectuada el dos de octubre de dos mil dieciséis, consistente en la habilitación de un paquete de llamadas ilimitadas a la red TELEMÓVIL hasta las cinco de la tarde, chat ilimitado de WhatsApp por un día y 150 MB de navegación por siete días, debiendo aplicarse tal navegación si el servicio continúa contratado bajo la modalidad de pospago; y,
  - Entregar al usuario una copia de la resolución de reversión de cobro vinculada a la gestión No. 156675, así como de su efectiva aplicación.

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.

- c) 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 veintitrés de mayo de este año.

A la notificación del usuario deberá anexarse copia de los escritos presentados por el operador los días diecisiete y veintitrés de mayo de este año.

- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP .