

No. T-131-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día trece de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó el dos de enero de este año un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, aduciendo cobros indebidos, que no constituyen lo consignado en el contrato de telecomunicaciones suscrito, así como la suspensión injustificada de los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED]; reclamo que presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-072-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El cuatro de mayo 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 en la resolución No. T-072-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 09 de septiembre de 2016 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que en la dirección proporcionada para recibir notificaciones, no había persona que recibiera la notificación. (...)”

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación que se describe a continuación:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED] con fecha nueve de septiembre de dos mil dieciséis, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 199256, detallando que con relación al reclamo presentado el treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis, la resolución es la siguiente:
(...) Hemos verificado las modificaciones efectuadas en su servicio de Telefonía Móvil asociada al número [REDACTED], con un cargo básico mensual de \$56.99 IVA incluido (Cargo no incluye cobro por Contribución Especial (CESC)) y un plazo obligatorio contractual de 24 meses, en dicha contratación se hizo efectiva la entrega del equipo Marca SAMSUNG modelo S7. Por lo tanto, se le informa que se efectuaron las modificaciones necesarias para que a partir de la factura del periodo 10/2016 sea recibida por el monto pactado según su contrato.

Asimismo, el pasado 31/08/2016 se efectuó un ajuste por \$119.00 IVA incluido por los inconvenientes con el cargo básico en el servicio de Telefonía Móvil asociada al número [REDACTED].

Referente a su solicitud de desactivación de Telefonía Móvil suscrita a su nombre, debido a contar con un contrato vigente es procedente la desactivación efectuando el pago de la penalidad respectiva; sin embargo, con el fin de brindar una solución favorable a su pretensión se procede con el ajuste de \$56.99 IVA incluido, dejando dicho monto como saldo a favor que será debitado por las facturas que se emitan en el servicio antes mencionado. (...)”.

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha nueve de septiembre de dos mil dieciséis; Gestión 199256 dirigida a [REDACTED], en la dirección [REDACTED]; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH, DINORAH EMPERATRIZ SANTOS VENTURA, 12/09/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “no había nadie en casa a la hora de visita casa verde con blanco de 2 plantas portón negro 12-9-16”, con firma del mensajero.

IV. Mediante la resolución No. T-103-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [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 expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como de la documentación aportada.

Al respecto, [REDACTED] por medio de su Apoderado Especial [REDACTED], presentó un escrito, en el cual manifiesta lo siguiente:

1. Solicita que la prueba documental incorporada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., sea declarada impertinente por corresponder la misma a la gestión de un reclamo y emisión de una respuesta con fecha nueve de septiembre del año dos mil dieciséis, el cual es distinto y no guarda relación con el reclamo de mérito objeto del presente procedimiento interpuesto ante el operador el dos de enero del presente año.
2. Con la prueba presentada por el operador TELEMÓVIL, se ratifica que, con relación al reclamo de mérito, no emitió una respuesta, ni fue notificada en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
3. El operador ha continuado emitiendo facturaciones referentes al servicio reclamado, no obstante encontrarse el caso en trámite.

En ese orden, ratifica lo expresado en el reclamo de mérito y en la nota presentada ante el CAU de la SIGET el diecisiete de marzo de este año. Asimismo, solicita se aplique la presunción a favor de su poderdante en el sentido que el operador TELEMÓVIL realice las gestiones siguientes: a) Conceda la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago de penalidad alguna; b) Exonere del pago de todas las facturas pendientes de pago; y, c) Permita conservar el número de telefonía móvil [REDACTED], para que el mismo sea portado hacia otro operador.

El referido Apoderado adjunta a la nota en referencia, copia de dos facturas vinculadas al servicio de telefonía móvil número [REDACTED], correspondientes a los períodos comprendidos del cinco de marzo al cuatro de abril de dos mil diecisiete, y del cinco de abril al cuatro de mayo de dos mil diecisiete.

- 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 enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre los que se citan los siguientes: letra f) *A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo;* y, letra i) *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.*

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; **e) Suspensión o Corte del Servicio**: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; **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 hubieran formulado; y, en la letra **k) Otras medidas que señale la SIGET**.

En otro aspecto, 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 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley en referencia, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación de las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. Reclamo de

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

- ✓ El reclamo de mérito está vinculado con los servicios de telefonía móvil asociados al número [REDACTED]
- ✓ El dos de enero de este año, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias del operador TELEMÓVIL, solicitando lo siguiente: 1) Se le conceda la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago penalidad alguna; 2) Se le exonere el pago de todas las facturaciones pendientes; y, 3) Se le permita conservar el número [REDACTED] para que el mismo sea portado hacia otro operador.
- ✓ El diecisiete de marzo de este año, [REDACTED] actuando en calidad de Apoderado Especial de la señora Dinorah Emperatriz Santos Ventura presentó un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos y requerimientos contenidos en el reclamo de mérito, solicitando se aplique la presunción a favor de las pretensiones de su poderdante.
- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de [REDACTED], finalizaron los días dieciséis y diecisiete de enero de este año, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

Tal como se ha mencionado, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos 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 de [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 f) e i); y, 98 letras a), e), f) 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 concedida mediante la resolución No. T-072-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por la usuaria fue resuelto el **nueve de septiembre de dos mil dieciséis**; sin embargo no pudo ser notificada por no encontrarse persona que recibiera la resolución en la dirección proporcionada para tal finalidad.

Respecto al argumento expresado y la prueba documental presentada por el referido operador, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

1. La prueba documental presentada, no obstante referirse al servicio de telefonía móvil asociados al número [REDACTED], no guarda relación con el reclamo de mérito bajo el conocimiento de esta Superintendencia, el cual fue **interpuesto por la usuaria el dos de enero de este año**; y el texto de la prueba aportada se refiere a un reclamo con fecha **treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis**, es decir un reclamo concluido con anterioridad al que se encuentra actualmente en análisis;
2. Asimismo, a pesar que la solución versa sobre los servicios brindados a través de la numeración móvil [REDACTED] al revisar dicha prueba se advierte que la misma no se refiere a la problemática y totalidad de las pretensiones de [REDACTED] expresadas en el reclamo en trámite; y,
3. Por lo anterior no es posible establecer que el operador emitió una respuesta al reclamo de mérito y consecuentemente que la misma fue notificada a la usuaria reclamante.

Por otra parte, 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.”**

Por lo que 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.

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., ha presentado documentación que no es pertinente, por no tener relación con el reclamo de la usuaria presentado el dos de enero de este año, evidenciándose que el operador no realizó las diligencias y acciones necesarias para emitir y comunicar en tiempo una respuesta.

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 de la [REDACTED]. En ese orden, el operador TELEMÓVIL deberá acceder a las pretensiones expuestas por la usuaria en el reclamo presentado con fecha dos de enero de este año.

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá realizar respecto a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], lo siguiente:

1. Conceder la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago penalidad alguna;
2. Exonerar a [REDACTED] del pago de todas las facturaciones pendientes vinculadas con los servicios reclamados; debiendo consecuentemente entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
3. Posterior a las acciones antes señaladas, deberá efectuar las gestiones necesarias con la finalidad que [REDACTED] realice la portación del número de telefonía móvil [REDACTED] hacia otro operador.

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 a [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 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el dos de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado con los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], operó la presunción a favor de la usuaria 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], realice las gestiones siguiente:
 1. Conceda la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago penalidad alguna;
 2. Exonere a la usuaria del pago de todas las facturaciones pendientes vinculadas con el servicio reclamado; debiendo consecuentemente entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
 3. Posterior a las acciones antes señaladas, deberá efectuar todas las gestiones necesarias con la finalidad que [REDACTED] realice la portación del número de telefonía móvil [REDACTED], hacia otro operador.

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

- c) Notificar a [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 el treinta y uno de mayo de este año, por parte del Apoderado de la usuaria reclamante.

- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones