

No. T-135-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día dieciséis de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el tres de febrero de este año ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante TELEFÓNICA, denunciando cobros indebidos en la factura 32170897 asociada con los números de telefonía móvil [REDACTED] y [REDACTED]; el cual 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-080-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El nueve de mayo de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-080-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

“(…)

*B) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que efectivamente no se le brindó respuesta al reclamo presentado por [REDACTED] [REDACTED], en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en consecuencia no es posible probar a esa superintendencia el envío de la respuesta.*

*C) No obstante el cliente no indica en su reclamo, cual es la parte de su facturación con la que no está de acuerdo, entendemos que se refiere al consumo de datos, servicio que provoca el incremento en la factura de vencimiento enero de 2017; el monto facturado exclusivamente por este servicio es de US\$196.83, el cual corresponde ya que fue efectivamente realizado desde la línea [REDACTED], se ha procedido a realizar un descuento del 35% de dicho monto (...)*”

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por cumplida la audiencia conferida y por resuelta la pretensión [REDACTED].

- IV. Mediante la resolución No. T-108-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de la propuesta hecha por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota presentada el nueve de mayo de este año.

Asimismo, se requirió a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles contado a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera la documentación que comprobara las acciones indicadas en su nota.

V. [REDACTED] mediante una nota presentada el dos de junio de este año, indicó en síntesis, lo siguiente:

- Las dos líneas contratadas no incluyen datos para internet, únicamente el servicio de telefonía.

- El cobro indebido reclamado efectivamente asciende a la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$196.83), por lo que solicita la anulación del mismo, por no haber solicitado, ni autorizado el servicio de internet en ambas líneas de telefonía móvil.

VI. Por otra parte, el cinco de junio de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] quien actuando en la calidad previamente descrita, respondió a la audiencia conferida en la resolución No. T-108-2017-CAU, indicando lo siguiente:

*“(...) La factura de vencimiento 11 de enero de 2017, por US\$218.96, fue pagada en su totalidad por [REDACTED], en fecha 04 de marzo de 2017, por lo que no fue posible realizar el descuento ofrecido en dicha factura ni en las siguientes ya que habían sido pagadas en su oportunidad por el consumidor, por tal razón, el descuento de US\$68.89, monto que corresponde al 35% de US\$196.83, se comenzó a aplicar a partir de la factura con vencimiento 11/06/2017 (...)”.*

Asimismo, la referida poderdante expone que en el sistema comercial del operador TELEFÓNICA, consta que se efectuó un ajuste a la factura con fecha de vencimiento el once de junio de este año, por la cantidad de DIEZ 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.43).

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:

**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 de 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** [REDACTED]

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

- El tres de febrero de este año, [REDACTED], presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEFONICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., asociado a los números de telefonía móvil [REDACTED] y [REDACTED] denunciando cobro indebido en la factura [REDACTED], por el período de facturación comprendido del dieciséis de noviembre al quince de diciembre de dos mil dieciséis, que asciende a la cantidad total de DOSCIENTOS DIECIOCHO 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$218.96).

Debido a lo anterior, solicitó al operador que corrigiera dicho cobro y le entregara una copia del contrato por los servicios en referencia.

- El ocho de marzo de este año, [REDACTED], reiteró ante el CAU de la SIGET, los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito. Asimismo, solicitó que el cobro indebido sea eliminado.

- Los plazos para que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días diecisiete y veinte de febrero de este año, respectivamente.

### **C. Regulación de competencia respecto al trámite de reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones**

A partir del análisis de las disposiciones legales citadas, relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertos aspectos y connotaciones que son aplicables al caso concreto.

Al respecto, se establece que la Ley de Protección al Consumidor es de aplicación general en caso de diferendos de esta naturaleza. En tal sentido, la Ley de Telecomunicaciones regula supuestos especiales vinculados a desacuerdos entre operadores y usuarios, inclusive reclamaciones por cobros indebidos, que de otra manera serían también regulados por la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante, el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, éste no aceptare la solución o propuesta. Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

Para que ello ocurra, el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día siguiente de vencido el plazo, es decir once días posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En tal sentido, las reclamaciones entre operadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, esa misma norma prevé la aplicación supletoria del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor. La aplicación de uno u otro régimen condicionará la competencia específica de la autoridad correspondiente.

Por lo anterior, la naturaleza del presente procedimiento, iniciado ante esta Superintendencia, se refiere y circunscribe a determinar, si efectivamente el operador TELEFÓNICA resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por el señor Campos Marroquín.

### **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 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 TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-080-2017-CAU, expresó que no brindó respuesta al reclamo de mérito y por ende no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo [REDACTED] fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece. No obstante, indicó que aplicaría un ajuste en la facturación del servicio reclamado por la cantidad de SESENTA Y OCHO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 68.89) equivalente al 35% de la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$196.83), cobrada en concepto de datos para internet.

Respecto a dicha propuesta, [REDACTED] manifestó no estar de acuerdo, debido a que las líneas telefónicas contratadas no incluyen datos para internet y aclaró que el cobro indebido reclamado asciende a la cantidad de CIENTO NOVENTA Y SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$196.83), por lo que reiteró su solicitud de anulación del mismo.

Por lo anterior, al no aceptar el usuario reclamante la propuesta hecha por el operador, además de no haber emitido una respuesta al reclamo de mérito, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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, debido a que [REDACTED] pagó la totalidad del monto reclamado –tal como el mismo operador lo manifestó en el escrito presentado el cinco de junio de este año–, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá reintegrar en efectivo o mediante cheque a favor de dicho usuario la cantidad total de CIENTO NOVENTA Y SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$196.83), consignada en la factura con fecha de vencimiento el once de enero de dos mil diecisiete.

No obstante lo anterior es necesario aclarar que el operador TELEFÓNICA manifestó que la factura con fecha de vencimiento el once de junio de este año fue ajustada por la cantidad de DIEZ 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.43), en ese sentido, la cantidad a reintegrar mediante cheque a favor [REDACTED] deberá adecuarse a tal ajuste.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 tres de febrero de este año, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado con los servicios asociados a los números de telefonía móvil [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 TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá reintegrar en efectivo o mediante cheque [REDACTED] la cantidad total de CIENTO NOVENTA Y SEIS 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$196.83), consignada en la factura con fecha de vencimiento el once de enero de dos mil diecisiete.

Asimismo es necesario aclarar que debido a que el operador TELEFÓNICA manifestó que la factura con fecha de vencimiento el once de junio de este año fue ajustada por la cantidad de DIEZ 43/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$10.43), en ese sentido, la cantidad a reintegrar mediante cheque a favor [REDACTED] deberá adecuarse a tal ajuste.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 TELEFÓNICA MÓVILES 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 dos de junio de este año.

A la notificación del usuario deberá anexarse copia del escrito presentado por el operador el cinco de junio 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.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.