

No. T-151-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día cinco de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, el señor Francisco Romeo Herrera Robles presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo también operador PERSONAL, relativo al servicio de internet móvil asociado al número 7952-3841; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-096-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor Francisco Romeo Herrera Robles, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- III. El veintitrés de mayo de este año, se recibió un escrito de la licenciada Luz de María Dorath Magaña, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-096-2017-CAU, expresando -entre otras cosas-, lo siguiente:

“(...) Al respecto, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que el monto de US\$5.00 que el señor Herrera Robles aduce recargó al número objeto del presente caso, fueron aplicados el 16 de diciembre de 2016 como paquete de datos de 3GB, cuya vigencia es de 7 días. No obstante que el monto señalado por el cliente fue acreditado para la utilización del servicio de internet- por medio de un paquete de datos-, con fecha 20 de diciembre de 2016, PERSONAL realizó la desactivación del paquete de datos y procedió a acreditar, en saldo, la cantidad de US\$5.00. Un punto importante a indicar, es que en nuestros sistemas no existen registros de que el cliente haya utilizado el saldo reintegrado, por lo que el 22 de mayo de 2017, PERSONAL acreditó nuevamente US\$5.00 de saldo al número 7952-3841.

En relación a lo indicado por el cliente, sobre otras recargas realizadas que aduce no fueron aplicadas por mi representada y por las cuales solicita la devolución de lo pagado o la aplicación de la cantidad de US\$18.00, al respecto hacemos del conocimiento de esa Superintendencia, que el usuario no indica las fechas ni los montos recargados que le llevan a determinar la cantidad solicitada, por lo que no es procedente efectuar dicho reintegro. En este punto, es importante mencionar que el reclamo del usuario se centra en los US\$5.00 de recarga que asegura no fueron aplicados por mi representada, los cuales, como ya se dijo han sido acreditados nuevamente para que sean utilizados en el servicio de Internet móvil adquirido por el usuario. (...)”

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por finalizado el presente procedimiento administrativo; y, se archiven el expediente de mérito.

- IV. Mediante la resolución No. T-120-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor Francisco Romeo Herrera Robles, para que se pronunciara por escrito sobre los planteamientos expuestos por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota con fecha veintitrés de mayo de este año.

Asimismo, se requirió al operador que remitiera la documentación con la cual comprobara la acreditación de los saldos reintegrados a favor del usuario.

Dicha resolución fue notificada al señor Herrera Robles el catorce de junio de este año, por lo que el plazo para responder a la misma finalizó el veintiuno del mismo mes y año; Sin embargo, el usuario no hizo uso del derecho de audiencia concedido.

Por su parte, el diecinueve de junio de este año, la licenciada Luz de María Dorath Magaña, actuando en la calidad antes relacionada, presentó un escrito en el cual consta la impresión de pantalla del sistema de gestiones del operador PERSONAL, en el que detalla el valor de CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5.00) acreditado como saldo a favor del número de telefonía móvil 7952-3841.

- 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 internet móvil 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: *i) **TARJETAS DE PAGO FÍSICAS O VIRTUALES**: problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros; y, 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 letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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 DEL SEÑOR FRANCISCO ROMEO HERRERA ROBLES

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor Herrera Robles, esta Superintendencia observa lo siguiente:

- ✓ El reclamo corresponde a la falta de acreditación de saldo para la utilización del servicio de internet móvil asociado al número 7952-3841.
- ✓ El diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, el señor Francisco Romeo Herrera Robles presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el cual adujo la falta de acreditación de saldo por la cantidad de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5.00). Asimismo indicó que posteriormente efectuó otra recarga que tampoco fue efectiva, por lo que solicitó al operador la acreditación de dichos montos o el reintegro de los mismos que suman un total de DIECIOCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 18.00).
- ✓ El cinco de enero de este año, en sede de la Defensoría del Consumidor el señor Herrera Robles interpuso su denuncia, reiterando los hechos y la pretensión expuesta en el reclamo presentado ante el operador PERSONAL, indicando nuevamente que el monto total reclamado asciende a la cantidad de DIECIOCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 18.00).
- ✓ Los plazos para que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días nueve y diez de enero 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 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 del señor Herrera Robles, 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 i) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-096-2017-CAU, no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del usuario fue resuelto y debidamente notificado de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., indicó que acreditó la cantidad de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5.00), y debido a que el usuario no utilizó dicho saldo, el veintidós de mayo de este año, efectuó nuevamente la acreditación por el mismo saldo a favor al número 7952-3841, agregando que respecto a la cantidad total de DIECIOCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$18.00) solicitada por el usuario, el mismo no indicó las fechas ni los montos recargados para determinar tal monto, no procediendo por ende dicho reintegro.

Con tales argumentos, esta Superintendencia concedió audiencia al usuario a efecto que se pronunciara sobre lo expuesto por el operador PERSONAL, sin embargo el mismo no hizo uso de su derecho de audiencia.

En este punto, es preciso puntualizar que con relación al reclamo del usuario, el operador PERSONAL, tuvo un plazo de diez días hábiles para responder y un día adicional a dicho plazo para notificar su respuesta, fuera favorable o no a la pretensión solicitada, caso contrario y de conformidad con lo determinado en la Ley, se considerará la solución a favor del usuario, acción que denota en una presunción legal.

Por lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente retomar los aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y en consecuencia sus efectos jurídicos, de la forma siguiente:

“(…)

Presunciones Legales: Las presunciones legales son las establecidas por la ley, luego, “toda presunción legal supone la declaración por el legislador de la relación de dos hechos; si esa declaración no se hace, (...) no hay presunción legal”. Debido a lo anterior, se comprende que las presunciones son de Derecho Estricto, es decir, “no pueden ser aplicadas más allá de los casos expresamente previstos por el legislador”.

Las presunciones legales propiamente tales no son exactamente un medio de prueba, sino que son un “facilitamiento de ella”, porque favorece a la parte que la invoca y obliga a la otra a presentar la prueba en contrario, y la parte que la invoca se limita exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal. (...)”¹

De los postulados doctrinales previamente citados y de los supuestos legales contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones referentes a la falta de comunicación del operador de una solución al reclamo del usuario, se advierte que la citada Ley expresa una “presunción legal” que dentro del procedimiento efectuado por esta Superintendencia, se traduce en un favorecimiento a la parte que la invoca (el usuario) y una obligación a la otra (operador de telecomunicaciones) a presentar la prueba en contrario pertinente (carta de solución al reclamo notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o solicitada por el usuario). Debiendo la parte que la invoca (usuario) limitarse exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal (la carta de reclamo interpuesta ante el operador, debidamente recepcionada).

En ese sentido, por una parte, 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

¹ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y SOMARRIVA UNDURRAGA, Manuel. *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I*. Editorial Nascimento, 1971.

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 PERSONAL 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, tanto en tiempo como en forma, 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 expuesto, queda validado que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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.

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., incumplió 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 el señor Herrera Robles, operó la presunción a favor del mismo.

En ese orden, y en vista que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., efectuó la acreditación por la cantidad de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5.00) a favor de los servicios de telefonía móvil asociados al número 7952-3841, deberá realizar una nueva acreditación por el saldo restante reclamado, es decir, por la cantidad de TRECE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.00).

El requerimiento descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 al señor Francisco Romeo Herrera Robles 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 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor Francisco Romeo Herrera Robles, el diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., relacionado con el servicio de internet móvil asociado al número 7952-3841, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que efectúe a favor de los servicios de telefonía móvil asociados al número 7952-3841, la acreditación por el saldo

restante reclamado, es decir, por la cantidad de TRECE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.00).

El requerimiento descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 al señor Francisco Romeo Herrera Robles y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar al señor Francisco Romeo Herrera Robles y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones