

**No. T-152-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día doce de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo también PERSONAL; relativo a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-105-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 de [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-105-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto, PERSONAL señala que la suspensión experimentada por la usuaria en su servicio de telefonía móvil, se debió exclusivamente al incumplimiento por parte de esta, en el pago de los servicios prestados por PERSONAL. A fin de evidenciar el incumplimiento de la obligación contractual de pago de los servicios, se incluye detalle de los cobros generados por el servicio prestado a la usuaria y de los pagos realizados por esta, evidenciando con ello la mora en el pago de los servicios asociados al número [REDACTED] (...)”*

*(...)*

*De lo anterior, y como puede ser constatado por esa Superintendencia, desde el inicio de la contratación la usuaria ha cancelado únicamente las facturas que vencían en el mes de junio, septiembre y noviembre, todas de 2016 (pagos que incluso realizó con posterioridad al vencimiento de las facturas), estando pendiente de cancelar el resto de las facturas, es decir las facturas con vencimiento en los meses de julio, agosto y diciembre, todas de 2016.*

*No obstante que ha sido la usuaria la que ha incumplido la obligación contractual de pago, y aun cuando no es parte de la solicitud efectuada por ésta a PERSONAL, como una concesión especial, personal ha anulado las facturas pendientes de pago por parte de la usuaria, cuyo monto asciende a la cantidad de US\$76.56.*

*Asimismo, y aun cuando la usuaria ha demostrado reiterado incumplimiento en sus obligaciones de pago, PERSONAL accede a continuar con la relación contractual con la usuaria, manteniendo el mismo número y plan contratado, para lo cual [REDACTED] debe presentarse a la agencia de su conveniencia, acompañada de una fotocopia del presente escrito. Dado que el plazo contractual es de 18 meses, de los cuales la usuaria ha cumplido con las obligaciones a su cargo únicamente en 3 de ellos, el plazo restante es de 15 meses, cuyo cómputo iniciará a partir de la fecha en que la usuaria realice la gestión antes indicada en la agencia de su elección.*

*Por otra parte, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que aun cuando la usuaria se encontraba en mora en el pago de los servicios de telefonía móvil asociados al número [REDACTED], no ha realizado reporte por esta mora a los burós de crédito. (...)*

En ese sentido, la referida Apoderada solicita tener por finalizado el presente procedimiento administrativo y se archiven las diligencias de mérito.

IV. Mediante la resolución No. T-133-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] para que se pronunciara por escrito sobre el planteamiento expuesto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.; sin embargo, la usuaria no hizo uso de tal derecho.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

#### **MARCO LEGAL APLICABLE**

##### **✓ Ley de Creación de la SIGET y Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

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 al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.*

*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 (...).”*

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

**ANÁLISIS DEL CASO**

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el uno de diciembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., corresponde señalar que la inconformidad de la usuaria radica en la suspensión injustificada de los servicios asociado al número de telefonía móvil [REDACTED]; debido a un presunto retraso en el pago de las facturas correspondientes a los meses de julio y septiembre de dos mil dieciséis, considerando que no se encontraba en mora por haberlas pagado en el mes de octubre del mismo año.

Con base en los argumentos expuestos, la usuaria solicitó al operador PERSONAL, le informe sobre la causa por la cual le suspendieron los servicios contratados.

Asimismo, el treinta de marzo de este año, [REDACTED] presentó un escrito en el Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia, reiterando los hechos consignados en el reclamo relacionado, agregando que desea conservar la numeración [REDACTED] y continuar con el contrato de servicios de telecomunicaciones.

Por lo anterior, la referida usuaria solicitó a esta Superintendencia, que ordene al operador PERSONAL lo siguiente: a) Conservar el número de telefonía móvil [REDACTED] para continuar con el contrato suscrito bajo las condiciones establecidas en el mismo hasta la finalización del plazo correspondiente; b) Realice el cobro por los servicios que efectivamente fueron brindados, debido a que se encuentran suspendidos desde el diez de diciembre de dos mil dieciséis; y, c) Elimine de los registros de DICOM la mora reflejada a su nombre, por considerar que la suspensión y falta de pago fue responsabilidad del operador.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a que emitió y notificó una respuesta al reclamo de [REDACTED].

Sin embargo, el operador PERSONAL manifestó que la suspensión de los servicios se debió al incumplimiento de pago por parte de la usuaria, correspondiente a las facturas con vencimiento de

pago en los meses de junio, septiembre y noviembre de dos mil dieciséis, por lo que ofreció como propuesta mantener la relación contractual con la señora Pascual Barrientos, conservando el mismo plan y número de teléfono asignado por el plazo restante de vigencia del contrato, es decir, quince meses para completar dieciocho meses.

De igual forma, el operador informó que anuló las facturas pendientes de pago con vencimiento en los meses de junio, septiembre y noviembre de dos mil dieciséis, por un monto total de SETENTA Y SEIS 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.56), agregando que no reportó la mora a los Burós de Crédito.

Asimismo, el operador PERSONAL expresó que el inicio del cómputo de los meses de servicios restantes -quince meses- se activarán en la fecha que la usuaria realice la gestión correspondiente en una agencia, debiendo presentar fotocopia de dicho escrito.

Al respecto, no obstante [REDACTED] no se manifestó sobre la propuesta hecha por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo de [REDACTED] y lo resuelto por dicho operador, siendo importante destacar que tal propuesta es favorable a las pretensiones de la usuaria indicadas tanto en el reclamo de mérito como en el escrito presentado ante el CAU de la SIGET.

En ese sentido, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de [REDACTED] la pretensión contenida en el reclamo presentado el uno de diciembre de dos mil dieciséis.

En ese sentido, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], las gestiones siguientes:

- Proveer los servicios bajo las condiciones contratadas, durante el plazo de vigencia restante, activando dichos servicios en la fecha en que la usuaria lo solicite en una agencia;
- Anular las facturas con vencimiento de pago en los meses de junio, septiembre y noviembre de dos mil dieciséis, por un monto total de SETENTA Y SEIS 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.56); y,
- Retirar cualquier reporte de mora enviado a las Agencias de Información de Datos (AID).

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de [REDACTED], el reclamo interpuesto el uno de diciembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil 7087-3457.
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], efectuará las gestiones siguientes:

- Proveer los servicios bajo las condiciones contratadas, durante el plazo de vigencia restante, activando dichos servicios en la fecha en que la usuaria lo solicite en una agencia;
  - Anular las facturas con vencimiento de pago en los meses de junio, septiembre y noviembre de dos mil dieciséis, por un monto total de SETENTA Y SEIS 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.56); y,
  - Retirar cualquier reporte de mora enviado a las Agencias de Información de Datos (AID).
- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que remita la documentación de respaldo en la que compruebe la anulación de las facturas con vencimiento de pago en los meses de junio, septiembre y noviembre de dos mil dieciséis, por un monto total de SETENTA Y SEIS 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.56).

Dicho requerimiento deberá ser efectuado 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.

- d) Instruir a [REDACTED], que se avoque a una agencia del operador PERSONAL, presentando copia del escrito remitido por el mismo y que ahora se adjunta, con la finalidad que realice la reactivación de los servicios contratados.
- e) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando nuevamente a la notificación de la usuaria copia del escrito presentado por el operador el uno de junio de este año.
- f) 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