

**No. T-158-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES.** San Salvador, a las nueve horas del día veintiuno de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El veintiocho de febrero de este año, ██████████ presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo operador PERSONAL, vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número ██████████, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-114-2017-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 remitiera la documentación con la cual comprobara que el reclamo ██████████ ██████████ fue resuelto y notificado de conformidad al plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El doce de junio de este año, se recibió un escrito de ██████████, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida en la resolución No. T-114-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

*“(...) Según nuestros registros, el usuario se suscribió al servicio de CLARO Música en el mes de octubre de 2016, optando por una suscripción mensual. No obstante, que como se ha señalado el cobro del servicio requiere de la previa suscripción del usuario, la que ha sido realizada por ██████████ como una concesión especial, PERSONAL ha resuelto a favor del usuario, descontando la totalidad de los montos facturados en dicho concepto, los cuales ascienden a la cantidad de US\$27.98. Dicho descuento se ha aplicado a la factura con vencimiento el 19 de junio de 2017, cuyo monto es de US\$28.40, por lo que al haber sido aplicado el referido descuento, el usuario deberá cancelar únicamente la cantidad de US\$0.42.*

*En relación a la supuesta no entrega de factura aducida por el usuario, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que el currier responsable de distribuir las facturas en ese sector no ha reportado ningún inconveniente con la entrega de la factura del usuario.*

*No obstante lo anterior, si el usuario estima oportuno, puede brindar además una dirección electrónica a CTE para que se le remita, además, por esa vía. Por otra parte, cabe señalar que los mensajes que el usuario ha recibido informando sobre el monto de la factura de su vencimiento, no suplen la factura, la cual es remitida mensualmente al cliente. Los mensajes que el usuario recibe es un servicio adicional, sin costo, que PERSONAL le brinda y tienen como finalidad recordar al usuario sobre el pago de sus facturas, a fin de que no incurra en cargos adicionales por pagos extemporáneos. (...)”*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó a esta Superintendencia tener por finalizado el presente procedimiento y se mande a archivar el expediente de mérito.

IV. Por medio de la resolución No. T-137-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia ■■■■■ para que se manifestara por escrito respecto de la respuesta brindada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota presentada con fecha doce de junio de este año, debiendo especificar si está de acuerdo con el monto que el operador indica que reintegró mediante descuento aplicado en la factura con fecha de vencimiento el diecinueve de junio de este año.

V. El siete de julio de este año, ■■■■■ presentó una nota en la cual expresó lo siguiente:

*“(...) Yo ■■■■■, doy como resuelta la demanda contra CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.; esperando que no se dé el mismo problema por parte de la compañía claro Música, ni algún otro cobro fuera del contrato ya extendido por la compañía CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.*

*Esperando que el presente escrito sea de beneficio para ambas partes, tanto como para mi persona como para la compañía CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ya conforme ambas partes se da por finalizada la demanda. (...)”*

VI. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

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.

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

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.

**B. ANÁLISIS DEL CASO**

Con relación al reclamo [REDACTED] presentado el veintiocho de febrero de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., es preciso señalar que el referido usuario expresó su inconformidad con los cobros vinculados al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], generados en concepto de CLARO MÚSICA. Asimismo, manifestó que las facturas correspondientes a dicho servicio no son entregadas en la dirección designada para tal efecto, recibiendo por parte del operador, un mensaje de texto en el cual le informa el valor a pagar de la factura.

Por lo anterior, [REDACTED] solicitó la suspensión de cobros por un servicio no adquirido, así como el reintegro de los pagos en concepto de CLARO MÚSICA y la entrega de la factura mensual en la dirección proporcionada.

El dieciséis de marzo de este mismo año, ante la Defensoría del Consumidor el usuario reiteró su reclamo y pretensión, especificando que solicita el reintegro a su favor por la cantidad de CINCUENTA Y CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 55.00).

Durante la tramitación del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte que no obstante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, resolvió el mismo a favor [REDACTED] [REDACTED] descontando en la factura con fecha de vencimiento el diecinueve de junio de este año, la cantidad total de VEINTISIETE 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 27.98), los cuales corresponden a los cobros del servicio CLARO MÚSICA, debiendo el usuario pagar por dicha factura la suma de CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 0.42).

Asimismo, el operador PERSONAL aclaró que la empresa responsable de la entrega de facturas en la dirección designada por el usuario no ha reportado inconveniente alguno para realizar tal diligencia, por lo que ofreció como alternativa el envío de tal documentación por medio de correo electrónico, siendo necesario que [REDACTED] proporcione una dirección electrónica.

Sobre lo anterior, [REDACTED] manifestó su conformidad con las gestiones planteadas por el operador, solicitando se tenga por resuelto el reclamo presentado en contra de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente tener por resuelto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el reclamo presentado por [REDACTED].

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

- a) Declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED] [REDACTED], el reclamo presentado el veintiocho de febrero de este año, vinculado al servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED].

En ese sentido, en la factura con fecha de vencimiento el diecinueve de junio de este año, [REDACTED] [REDACTED] debió pagar únicamente la cantidad de CUARENTA Y DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 0.42).

- b) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes, adjuntando a la notificación de la citada sociedad, una copia de la nota presentada por el usuario el siete de julio de este año.
- c) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.