

**No. T-093-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día seis de junio del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día siete de abril de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, referente a servicios suplementarios no contratados, vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-073-2016-CAU, de fecha dieciséis de mayo de este año, esta Superintendencia concedió audiencia al operador TELEMÓVIL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. El día veinticuatro de mayo de este año, se recibió un escrito XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-073-2016-CAU, expresando, lo siguiente:

*“(...) Por este medio, manifiesto que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no fue evacuado.*

*No obstante lo anterior, al cliente se le eliminaron las suscripciones que tenía activas, el día siete de abril del dos mil dieciséis, la cual había sido activada por el cliente el día veinte de enero de dos mil dieciséis, a través de interacciones con el número corto XXX, según el siguiente cuadro:*

<i>Numero Corto</i>	<i>Id.Servicio</i>	<i>Cod. Servicio</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tipo Evento</i>	<i>Proveedor</i>	<i>Fecha/Hora Evento</i>
XXX	4530	DSMS	DOTGO SMS INTERNET	Des-Suscripción	dotgo	07-04-2016 14:54:33
XXX	4530	DSMS	DOTGO SMS INTERNET	Suscripción	dotgo	20-01-2016 11:14:48

*Con la desactivación se da por cumplida la pretensión del cliente, además se ha enviado a bloquear de nuevas suscripciones (salvo que él las active nuevamente).*

*Adicionalmente ofrecemos asignar diez dólares de los Estados Unidos de América (\$10.00), de saldo en la cuenta de cliente como concesión. (...)”*

- IV. Mediante la resolución No. T-082-2016-CAU, de fecha seis de junio del presente año, esta Superintendencia concedió audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de cinco días hábiles para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador TELÉMOVIL, especificando si estaba de acuerdo con la propuesta hecha por el mismo, en el escrito de fecha veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis.

Dicha resolución fue notificada al usuario el catorce de junio de este año; sin embargo el mismo no hizo uso de su derecho de audiencia.

- V. En atención a lo expuesto por las partes, 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 con 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 destacan 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 del 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; (...)*

*k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)*”

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

*“(…) 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 consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”*

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, por lo que es necesario retomar algunas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

En ese sentido el artículo 4, letras j), k) y o), indican que como derechos básicos del consumidor posee: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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; y, A que no se le prorogue o renueve un contrato de plazo determinado sin su consentimiento expresado por escrito.

## **B. CASO CONCRETO.**

### **• Pretensión del usuario**

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, se advierte lo siguiente:

- ✓ El día siete de abril de este año, el señor Jorge Humberto Sosa, presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo cobros indebidos, en concepto de activación de servicios suplementarios no suscritos por su persona, los cuales son debitados de su saldo prepago, relacionado al número de telefonía móvil XXXXXXXX.

Debido a lo anterior, solicitó al operador la desactivación de dichos servicios no contratados y el cese de envío de mensajes para activar nuevas suscripciones.

### **• Análisis del caso**

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución consecuentemente declare si opera o no la presunción a favor del señor Sosa, debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

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 desfavorable.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generó el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXX, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios de telefonía fija y móvil pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo previamente citado, específicamente en la letra 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 del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos; y, k) Otras medidas que señale SIGET.

En lo que respecta al segundo supuesto, por una parte es necesario aclarar que los plazos para que la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintiuno y veintidós de abril de este año, respectivamente.

Ahora bien, por otra parte, el operador TELÉMOVIL al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-073-2016-CAU, manifestó que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no fué resuelto y notificado en el plazo antes indicado; sin embargo, ofreció una propuesta, la cual esta Superintendencia remitió XXXXXXXXXXXXXXX. Dicho usuario no se manifestó al respecto.

En ese sentido, se advierte que el operador al no resolver y notificar en tiempo el reclamo interpuesto por el usuario, convergen las causales anteriormente relacionadas, por lo que esta Superintendencia concluye que al haber incumplido con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente determinar que opera la presunción a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, establecida en dicho precepto legal.

Bajo ese contexto, el operador TELÉMOVIL deberá acceder a las pretensiones expuestas por XXXXXXXXXXXXXXX en su reclamo de fecha siete de abril de este año, correspondiendo efectuar respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXX, las acciones siguientes:

1. Desactivar los servicios suplementarios no contratados, efectuando las gestiones necesarias para que dichos servicios no se activen sin el respectivo consentimiento del usuario; y,
2. Suspender el envío de mensajes para activar nuevos servicios suplementarios.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 esta Superintendencia y XXXXXXXXXXXXXXX, una 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, y artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que operó la presunción a favor XXXXXXXXXXXXXXX, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, respecto al reclamo interpuesto por el mismo ante la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el día siete de abril de este año.
- b) Requerir a la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguientes:

1. Desactivar los servicios suplementarios no contratados, efectuando las gestiones necesarias para que dichos servicios no se activen sin el respectivo consentimiento del usuario; y,
2. Suspender el envío de mensajes para activar nuevos servicios suplementarios.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 esta Superintendencia y XXXXXXXXXXXX, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.

No. 097-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las quince horas con treinta minutos del día dieciocho de julio del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinticinco de febrero de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEFÓNICA; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el reclamo de mérito, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expresó no estar de acuerdo con los cobros efectuados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXX, correspondientes a los períodos de facturación comprendidos del dieciséis de agosto al quince de septiembre, y del dieciséis de septiembre al quince de octubre, ambos del año dos mil quince, debido a que en las fechas indicadas no recibió los servicios contratados; y, el día veintuno de diciembre de dos mil quince, los servicios en referencia fueron suspendidos definitivamente, por lo que solicitó al citado operador la anulación del pago de las dos facturas vinculadas con los períodos anteriormente descritos, así como la entrega del finiquito correspondiente.

El día once de abril de este año, la usuaria expuso ante la Defensoría del Consumidor que no recibió una respuesta a su reclamo por parte del operador. Asimismo, indicó que por problemas de seguridad desde el mes de mayo de dos mil quince dejó de utilizar la línea telefónica, y que el veintiuno de diciembre de dos mil quince efectuó formalmente la desactivación definitiva del servicio.

- II. Mediante la resolución No. T-084-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día siete de julio de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., expresó lo que se detalla a continuación:

“( )

- A) *Que después de realizar las verificaciones correspondientes en nuestro sistema y tal y como la misma consumidora lo expone en su reclamo, la solicitud de baja de los servicios fue presentada en fecha 14 de diciembre de 2015, según el contrato suscrito por la consumidora, para solicitar la baja debe encontrarse al día con sus pagos, a pesar de esto, se aceptó la solicitud de baja, teniendo la consumidora la obligación de pagar los cargos generados hasta la fecha en que se dieron de baja los servicios, tal y como se establece el contrato que suscribió, es decir, que las facturas de vencimiento 11/10/2015 y 11/11/2015, corresponden a servicios prestados antes de la suspensión definitiva y por lo tanto el cobro es procedente.*

- B) *Que según nuestros registros, en fecha 07 de marzo del presente año, fue entregada la carta de respuesta al reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la dirección proporcionada para tal efecto y en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de la cual se adjunta una copia simple.*
- C) *No obstante lo anterior y a pesar que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no procede y además fue resuelto y notificado en el plazo correspondiente, se procederá a anular las facturas de vencimiento 11/10/2015 y 11/11/2015. (...)"*

Junto a dicho escrito, la referida Apoderada agregó una copia de la nota de respuesta al reclamo de la usuaria, notificada el día siete de marzo de este año; así como copia de la misma nota, remitida a esta Superintendencia el día tres de marzo de este año.

En ese sentido, XXXXXXXXXXXXXXX solicitó tener por cumplida la audiencia concedida mediante la resolución No. T-084-2016-CAU, y por resuelto el reclamo de mérito.

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

**A. MARCO LEGAL APLICABLE.**

✓ **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 letra 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 la usuaria 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 la usuaria 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 de la usuaria, 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

**B. ANÁLISIS DEL CASO**

Respecto al reclamo de XXXXX XXXXXXXXXX, presentado el día veinticinco de febrero de este año ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponde señalar que la usuaria expresó su inconformidad con los cobros efectuados en los períodos de facturación comprendidos del dieciséis de agosto al quince de septiembre; y, del dieciséis de septiembre al quince de octubre del año dos mil quince; debido a que en las fechas indicadas no recibió los servicios contratados.

Debido a lo expuesto, la usuaria solicitó la anulación del pago de las dos facturas vinculadas con los períodos anteriormente descritos; y, la entrega del finiquito correspondiente.

Asimismo, es preciso aclarar que la referida usuaria indicó ante la Defensoría del Consumidor que el monto total a anular corresponde a SETENTA Y SEIS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.00), por las dos facturas antes relacionadas.

Ahora bien, con la respuesta recibida por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., esta Superintendencia advierte que la misma decidió resolver a favor de la usuaria el reclamo de mérito, accediendo a anular los montos facturados en los períodos antes señalados.

Bajo dicho contexto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL



SALVADOR, S.A. de C.V., resolvió a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el día veinticinco de febrero de este año.

En consecuencia de lo anterior, y debido a que la relación contractual por el servicio reclamado fue finalizada en el mes de diciembre del año dos mil quince, brindado consecuentemente la baja de dicho servicio, el operador TELEFÓNICA deberá emitir el finiquito correspondiente a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con lo señalado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo presentado el día veinticinco de febrero de este año, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXX, remita la documentación de respaldo donde compruebe las gestiones siguientes:
  - 3. La anulación de los documentos de cobro correspondiente a los períodos de facturación comprendidos del dieciséis de agosto al quince de septiembre; y, del dieciséis de septiembre al quince de octubre del año dos mil quince.
  - 4. La emisión del finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Lo anterior deberá ser remitido a esta Superintendencia y a XXXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones.

- c) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la usuaria, se deberá adjuntar una copia del escrito y documentación presentada por el operador el día siete de julio de este año.

- d) Remitar copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No.T-106-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las once horas con treinta minutos del día once de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día veinticinco de abril de este año ante la sociedad INTEL FON, S.A. de C.V., en adelante también INTEL FON, vinculado con servicios de radiocomunicación y telefonía móvil, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-083-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador INTEL FON, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día uno de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX Apoderada General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad INTEL FON, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-083-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“Que efectivamente mi representada atendió el reclamo XX, quien es cliente de INTEL FON y quien contrató el servicio que reclama desde el día veinticuatro de agosto del dos mil quince, contrato en el cual se estipula en su cláusula 15. Condiciones de la Prestación de los Servicios, los lugares en los cuales INTEL FON se obliga a brindar cobertura, no encontrándose en el contrato suscrito en ambas partes XX; no obstante el cliente, ha utilizado de forma satisfactoria los servicios de radio y telefonía contratados en los lugares pactados con INTEL FON en que habría cobertura, y como prueba de ello es el tráfico cursado; pues utiliza los servicios prestados por INTEL FON como herramienta de trabajo.*

*Que no obstante lo estipulado y pactado en el contrato INTEL FON realizó una visita técnica para verificar la posibilidad de brindarle cobertura en su hogar y a la fecha estudia las alternativas las cuales de acuerdo a reunión sostenida con XX se le notificará al cliente una vez la resolución esté lista para implementarse.”*

Asimismo, la referida Apoderada agregó a su escrito un detalle de tráfico de telecomunicaciones del servicio en referencia.

- IV. Por medio de la resolución No. T-092-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia XX, por el plazo de cinco días hábiles para que se manifestara respecto a lo expresado por la sociedad INTEL FON, S.A. de C.V.

Asimismo, en dicho proveído se requirió al operador en referencia, remitiera copia del contrato suscrito con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, anexos, modificaciones y demás



No obstante haber accedido INTEL FON a todo lo solicitado en los literales a, b, c, y e, sumado a ello el beneficio del literal d, antes relacionados, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX nos ha manifestado que no quiere recibirla devolución del depósito en garantía mediante cheque sino que dinero en efectivo, se le ha explicado que por política de nuestra empresa y por controles de auditoria no podemos pagar en efectivo, que podemos incluso entregarle un cheque certificado, ante lo cual se rehúsa a recibir el cheque y por consiguiente a suscribir el acuerdo de terminación del contrato, ante lo cual hago de su conocimiento que hemos hecho todo de nuestra parte por llegar a un acuerdo favorable pero el cliente en mención se ha mostrado intransigente, solicitando además que se le cambien los equipos que tiene por otros nuevos, lo cual no es parte del reclamo presentado y está fuera de toda solicitud razonable ya que ni siquiera ha pagado los equipos que actualmente tiene. (...)"

- VII. El día veinticinco de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida por esta Superintendencia mediante la resolución No. T-092-2016-CAU, a través de dos escritos en los cuales manifestó su conformidad con lo resuelto por la sociedad INTEL FON, S.A. de C.V., en el sentido que se suspenda el servicio contratado sin el pago de penalidad alguna, se le reintegre el monto pagado en concepto de depósito, se anulen los montos pendientes de pago, y se le entregue el finiquito correspondiente.
- VIII. El día veinticinco de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes expresada, brindó respuesta al requerimiento de documentación contenido en la resolución No. T-092-2016-CAU, exponiendo entre otras cosas, que la cantidad adeudada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el servicio contratado asciende a UN MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,149.30).
- IX. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL**

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 5 letra c) 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 habilita 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 letra 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 por sus usuarios, 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

**B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a la inconformidad expuesta en su reclamo de fecha veinticinco de abril de dos mil dieciséis, solicitó al operador INTEL FÓN, que con relación a los cuatro servicios de radiocomunicación y telefonía móvil, efectuara lo siguientes: 1) la desactivación definitiva de los servicios contratados; 2) La baja anticipada de los servicios sin pago de penalidad alguna; 3) la anulación de las facturas que están pendientes de pago; y, 4) le devuelva la cantidad pagada en concepto de depósito.

Durante la tramitación de dicho reclamo ante esta Superintendencia, la sociedad INTEL FÓN, S.A. de C.V., manifestó de forma clara y expresa su decisión de resolver a favor XXXXXXXXXXXXXXXX las pretensiones expuestas por el mismo, en el sentido de realizar: a) La desactivación definitiva de los servicios contratados; b) Conceder la baja anticipada de los servicios sin pago de penalidad alguna; c) La anulación de las facturas correspondientes a

los meses pendientes de pago; y, d) Devolver al usuario la cantidad pagada en concepto de depósito.

Adicionalmente, expuso que permitirá que el usuario conserve dos unidades de Radiocomunicación que había adquirido en modalidad de financiamiento a 12 meses, de los cuales solo pago 6 meses.

Sobre lo anterior, el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó estar de acuerdo con las acciones propuestas por el operador en referencia, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente que esta Superintendencia declare que la sociedad INTELFON, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veinticinco de abril de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En consecuencia de lo anterior, y debido a que la relación contractual por el servicio reclamado será finalizada, brindado consecuentemente la baja de dicho servicio, el operador INTELFON deberá emitir el finiquito correspondiente a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad a lo señalado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Respecto a la pretensión referida a que el usuario conserve dos unidades de Radiocomunicación proveídas por la sociedad INTELFON, S.A. de C.V., esta Superintendencia con base en el principio de congruencia, no emitirá ningún pronunciamiento por no encontrarse dicha pretensión contenida en el reclamo de mérito interpuesto el día veinticinco de abril de dos mil dieciséis.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto en 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 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el día veinticinco de abril de dos mil dieciséis, ante la sociedad INTELFON, S.A. de C.V.
- b) Declarar que la sociedad INTELFON, S.A. de C.V., deberá efectuar las acciones siguientes:
  - Realizar la desactivación definitiva y baja anticipada de los servicios de radiocomunicación y telefonía móvil contratados, sin pago de penalidad alguna;
  - La anulación de la cantidad de UN MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,149.30), que se encuentra pendiente de pago, consignada en las facturas correspondientes al período de facturación que corresponde a los meses de febrero a junio del año dos mil dieciséis;
  - Reintegrar la cantidad pagada en concepto de depósito mediante cheque a nombre XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y,
  - La emisión del finiquito correspondiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad INTELFON, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.  
A la notificación del usuario deberá remitirse copia de los escritos y anexos presentados por el operador los días once, trece y diecinueve de julio de este año; y, a la notificación del

operador deberá remitirse copia del escrito presentado por el usuario el día veinticinco de julio de este año.

- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.**

**No.T-107-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las doce horas del día once de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día veinte de enero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, vinculado al servicio de internet residencial, asociado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado por dicho operador en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

II. Mediante la resolución No. T-080-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador CTE, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El día quince de junio de este año, XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-080-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Según lo indicado en nota de fecha 20 de enero de 2016, XXXXXXXXXXXX señala que desde el 1 de enero de 2016 mi representante le prestó un mal servicio de Internet, por lo que solicitó un ajuste en la factura.*

*Al respecto, hacemos de su conocimiento que según nuestros registros, la falla en el servicio de Internet fue reportada el 9 de enero de 2016, siendo solventada dicha falla, el 17 del mismo mes y año. En ese sentido, por los posibles inconvenientes ocasionados, CTE aplicó un descuento de US\$6.81 en la factura cuyo vencimiento fue el 15 de febrero de 2016 (de la cual se adjuntó fotocopia a la resolución T-080-2016-CAU), es decir que por dicha factura (cuyo valor era por US\$25.11), el señor Elías canceló -el 3 de abril de 2016- únicamente la cantidad de US\$18.29. (...)*

*No obstante haber aplicado un descuento por los días que XXXXXXXXXXXX asegura haber sufrido fallas en el servicio de Internet, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que, en la factura cuyo vencimiento fue el 14 de junio de 2016 por la cantidad de US\$25.11 que aclaramos, aún se encuentra pendiente de pago, hemos aplicado un descuento adicional de US\$2.66, es decir que por dicha factura, XXXXXXXX cancelará únicamente la cantidad de US\$22.45, tal como se comprueba con el estado de cuenta que se adjunta al presente escrito. (...)*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó se tenga por finalizado el presente procedimiento y se archive el expediente de mérito.

IV. Por medio de la resolución No. T-089-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XXXXXXXXXXXX, por el plazo de tres días hábiles, para que se pronunciara sobre lo manifestado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., debiendo especificar si está de acuerdo con la propuesta realizada por dicho operador.



Dicha resolución fue notificada al usuario el día dieciocho de julio de este año; sin embargo, según consta en el registro de ingreso de documentación de esta Superintendencia, dicho usuario no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

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 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 del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.*

*f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: (...) incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado;(…)*

*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 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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor Elías, se observa lo siguiente:

- ✓ El día veinte de enero de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX presentó por escrito su reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado con el servicio de internet, asociado al número de telefonía fija XXXXXXXX.

En el reclamo de mérito, dicho usuario manifestó que durante el periodo correspondiente entre el uno y el dieciséis de enero de este año, no se le brindó el servicio de internet residencial, por lo que procedió los días cuatro y trece del mismo mes y año, a realizar dos reportes por fallas, identificados con los números de caso XXXXXX y XXXXXXX respectivamente; sin embargo, no se le brindó una solución oportuna.

Con base en los argumentos expuestos, solicito al operador CTE un ajuste en la factura con fecha de vencimiento el veinticuatro de enero de este año, cobrándose únicamente los días que efectivamente recibió el servicio de internet.

- ✓ Los plazos para que el operador CTE, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo XXXXXXXXXXX, finalizaron los días tres y cuatro de febrero 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 finalidad 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 XXXXXXXXXXXXXXXX, 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), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-080-2016-CAU, expresó determinados argumentos indicando que había efectuado descuentos en dos facturas emitidas por el servicio; sin embargo, respecto a dichos descuentos, se advierte lo siguiente:

1. No es posible verificar que el monto descontado (cobro proporcional) efectivamente corresponde al tiempo que el usuario manifestó no haber recibido el servicio de internet residencial, es decir, los correspondientes entre los días uno y dieciséis de enero de este año.

Asimismo, con la documentación agregada, no es posible verificar que los descuentos indicados fueron realizados.

2. No existe prueba que permita verificar que el operador comunicó al usuario, que los descuentos en referencia, correspondían exclusivamente al reclamo interpuesto, relativo a la falta de servicio de internet residencial ocurrida entre los días uno y dieciséis de enero de este año.

Por lo anterior, las acciones indicadas por la sociedad CTE, S.A. de C.V., no pueden establecerse como una solución favorable al usuario, vinculada al reclamo de mérito. Adicionalmente, se advierte que dicho operador no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. En ese orden, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por el usuario en el reclamo de fecha veinte de enero de este año.

#### **D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito.**

En este punto debe señalarse que la pretensión en el reclamo de mérito afectada por la declaratoria de presunción a favor del usuario, se refiere al incumplimiento por parte del operador CTE, S.A., de C.V., en la prestación del servicio de internet residencial, asociado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXX, entre los días uno y dieciséis de enero de este año. Tal situación conllevó a la solicitud del usuario para el ajuste respectivo en la factura con fecha de vencimiento el veinticuatro de enero de este año, cobrándose únicamente los días que efectivamente recibió el servicio de internet.

En ese sentido, advirtiendo que en el reclamo presentado con fecha veinte de enero de este año, interpuesto por el XXXXX ante la sociedad CTE, S.A., de C.V., operó la presunción a favor del usuario, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; el operador deberá acceder a dicha solicitud y efectuar un descuento equivalente a dieciséis días de servicio de internet residencial en la facturación asociada al número de telefonía fija XXXXXXXX, correspondiente al mes de enero de este año.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXX 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 c) y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXX, el día veinte de enero de este año, vinculado al servicio de internet residencial, asociado al número de telefonía fija 2205-6476, operó la presunción a favor del usuario, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A., de C.V., que efectúe un descuento equivalente a dieciséis días, por la falta de servicio de internet residencial, en la facturación correspondiente al mes de enero de este año, asociada al número de telefonía fija XXXXXXXX.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar XXXXXXXX XXXXX y a la sociedad CTE, 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No.T-108-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día quince de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día once de junio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, relativo a los servicios brindados a través de la numeración XXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificada en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-095-2016-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- III. El día veinticinco de julio de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en 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-095-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:  
“(...) Según nota del 9 de junio de 2016, presentada por el usuario en las oficinas de PERSONAL el 11 de junio de 2016, la inconformidad de este radica en supuestos cobros indebidos, por un monto de US\$153.73 derivados de servicios que, según aduce el usuario, no le fueron prestados.  
Al respecto, PERSONAL ha efectuado revisión del caso, no encontrando inconsistencia alguna entre los servicios utilizados por XXXXXXXXXX y el monto facturado. Sin embargo, como una concesión especial, PERSONAL ha anulado el monto antes señalado y ha concedido la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.  
PERSONAL extenderá a favor del usuario solvencia de pago en relación a la línea móvil antes señalada, para lo cual XXXXXXXXXXXXXXXX debe comunicarse con XXXXXXXXXXXXXXXX, de la Gerencia de Atención al Cliente de PERSONAL, al número XXXXXXXXXXXXXXXX.”
- IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 letra 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 los preceptos enunciados, 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 favorablemente el reclamo 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 b), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores: Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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. Solución favorable por parte del operador**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el reclamo presentado ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., adujo cobros indebidos por la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y TRES 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$153.73), por servicios no brindados, vinculados a la numeración XXXXXXX, por lo que solicitó la anulación de dicha cantidad; y, se tenga por concluida la relación contractual por dichos servicios.

Al respecto, esta Superintendencia mediante la resolución No. T-095-2016-CAU otorgó audiencia al operador PERSONAL, el cual indicó que con relación a lo solicitado por el señor XXXXXXXXXXXX, procederá a efectuar:

- i) La anulación de la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y TRES 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$153.73);
- ii) La baja definitiva de los servicios asociados a la numeración XXXXXXXXXXXX; y,
- iii) La emisión de la solvencia correspondiente, a favor X XXXXXXXXXXXX.

En ese orden, esta Superintendencia advierte que existiendo identidad entre el contenido de la pretensión expuesta en el reclamo del usuario, con lo resuelto por el operador, se ha cumplido con la finalidad de la tramitación del presente procedimiento, por lo que es pertinente declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto el día once de junio de este año, vinculado a los servicios asociados a la numeración XXXXXXXXXXXX.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones normativas citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto el día once de junio de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., relativo a los servicios asociados a la numeración XXXXXXXXXXXX.
- b) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que concrete la solución presentada a favor XXXXXXXXXXXX, vinculada a los servicios con numeración XXXXXXXXXXXX, realizando las acciones siguientes:
  - i) La anulación por la cantidad de CIENTO CINCUENTA Y TRES 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$153.73);
  - ii) La baja definitiva de los servicios asociados a la numeración XXXXXXXXXXXX; y
  - iii) Extienda XXXXXXXXXXXX la solvencia correspondiente.
- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, remita XXXXXXXXXXXX a esta Superintendencia, la documentación respectiva como prueba del cumplimiento de lo establecido en las letras a) y b) de la parte resolutive de este proveído, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, anexando a la notificación del usuario una copia del escrito presentado por el operador el día veinticinco de julio de este año.
- e) Remitar copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor, y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No.T-111-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día dieciséis de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, informó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, persona autorizada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, titular de los servicios vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXX, brindados por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEFÓNICA, presentó un reclamo ante dicho operador el día cuatro de mayo de este año, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-096-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día veintiséis de julio de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante el cual expresó lo siguiente:

“““(…)

- A) *Que en el mes de agosto de 2015 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reportó inconvenientes con el terminal de una de sus líneas, el cual fue ingresada al taller autorizado por el fabricante, cambiándole el terminal en fecha 24 de agosto de 2016, posteriormente el 27 de agosto indicó no quería el terminal que se le había entregado, por lo que se le cambió por uno de diferente marca y modelo en fecha 27 de agosto del mismo año, después de esa fecha, no se registra en nuestro sistema ningún reclamo sobre el terminal, sino que hasta en fecha 09 de enero de 2016, manifestando que el equipo no le cargaba, indicándole en esa oportunidad que el terminal presentaba golpes, por lo que no era posible el cambio, no obstante, en fecha 11 de enero del mismo año se presentó nuevamente al solicitar el cambio del terminal y en esa misma fecha por concesión se le realizó el cambio del aparato por uno de la misma marca y modelo; en fecha 21 de enero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX indicó que la memoria micro SD no le funciona, se le solicita dejar la memoria para revisión y no acepta. En fecha 02 de febrero de 2016, XXXXXXXXXXXXXXX indica que el taller dañó una memoria micro SD.*

*Debido a que el cliente manifestaba que los inconvenientes persistían, se ofreció la terminación del contrato sin el pago de penalidad por los inconvenientes ocasionados, lo cual debía autorizar el titular del servicio.*



*Durante los períodos en que el terminal se encontró en el taller, el servicio fue utilizado con otro terminal, además, en las facturas no se cobraba financiamiento alguno por el equipo.*

*En fecha 27 de febrero de 2016, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX suscribió la solicitud de baja - de la cual se adjunta una copia simple -, ese mismo día se procedió a desactivar los servicios, indicándole en la misma solicitud que debía pagar los cargos generados hasta esa fecha por la utilización del servicio, es decir, la factura con vencimiento 11/03/2016 correspondiente al consumo hasta el 15 de febrero de 2016 y la de vencimiento 10/04/2016 correspondiente al consumo del 16 al 27 de febrero de 2016, lo cual acepto sin ningún inconveniente, procediéndose bajo esas condiciones a efectuar la baja.*

*B) Posteriormente, en fecha 4 de mayo de 2016, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin contar con un documento que la acreditara para representar XXXXXXXXXXXX, presentó un reclamo por la línea XXXXXXXXXXXX, la cual se encontraba de baja desde hacía varios meses, es decir, que la relación contractual con XXXXXXXXXXXX, originada por dicha línea ya había concluido y por lo tanto ya no existía ninguna obligación para ninguna de las partes; manifestando que los técnicos del taller arruinaron una micro SD, la cual según ella expresó, tenía un costo de \$26.98. Lo cual consta en la nota presentada a Telefónica en fecha 4 de mayo de 2016, monto que fue modificado a \$28.98 en la copia entregada a SIGET por XXXXXXXXXXXX), solicitando que se le devolviera dicho monto y lo pagado desde el 18/08/2016 al 27 de febrero de 2016.*

*C) Aún y cuando XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no es cliente de Telefónica, se entregó la carta de respuesta al reclamo interpuso, en la dirección que según nuestros registros poseía XXXXXXXXXXXX como dirección de cobro para la línea XXXXXXXXXXXX, ya que XXXXXXXXXXXX no indicó ninguna dirección para recibir notificaciones. Según consta en la copia de la nota la cual adjunto, ésta fue dejada bajo puerta, por el mensajero, XXXXXXXXXXXX en fecha 18 de mayo de 2016, ya que no se encontraba nadie en la vivienda, de la cual se entregó una copia a esa Superintendencia en esa misma fecha.*

*En dicha nota se le indicaba que debido a que la solución a las inconformidades planteadas en su oportunidad se concedió la baja anticipada del contrato y sin el pago de ninguna penalidad, por lo tanto no era posible la devolución de ningún pago.*

*D) Posteriormente, en fecha 6 de junio de 2016, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, nuevamente sin contar con la debida autorización XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nota a SIGET, de la cual entregó una copia a Telefónica, en la cual manifestaba que Telefónica no quería entregarle los comprobantes de cuando ingreso los terminales al taller, ni porque se le cobraron dos meses más sin tener los terminales y que se le dañó una memoria de 32 GB, ahora con un costo de US\$28.99, siendo su pretensión la devolución de 4 meses anteriores a la finalización del contrato.*

*En fecha 7 de junio de 2016 dicha nota fue respondida y enviada a la dirección indicada en la nota elaborada por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para SIGET, la cual fue recibida por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en esta se le indicaba entre otras cosas, que no contaba con saldos pendientes y que se había aplicado un descuento de US\$26.99, en concepto de pago por la memoria micro SD que manifestó se la dañaron en el taller, en la factura de vencimiento 11/06/2016, por US\$41.75 correspondiente a la línea*

XXXXXXXXXX, la cual a la fecha posee activa XXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo pagar únicamente US\$14.76. No obstante lo anterior, debido a la insistencia de XXXXXXXXXXXXXXXX, el descuento realizado fue por US\$28.00, lo cual comprobamos con el siguiente estado de cuenta:

No.	Factura Fiscal	Tipo Factura	Fecha Desde	Fecha Hasta	Fecha de Vencimiento	Fecha Pago	Cargos	Ajustes	Pagos	Saldo x
Correlativo							Mes			Factura
127345702	FCF-30841345	Oficial	16/04/2016	16/05/2016	11/06/2016	11/06/2016	41.75	0	-41.75	0
128356852	FCF-30969635	Oficial	42506	42537	42562	42567	41.75	-28	-13.75	0
129391155	FCF-31179733	Oficial	16/06/2016	16/07/2016	11/08/2016		41.75	0	0	41.75

- III. De acuerdo con lo antes expuesto, el reclamo si fue resuelto en tiempo, según se establece en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- IV. Sin perjuicio de lo anterior, aclaramos que no podría configurarse el silencio positivo, ya que, como se ha señalado, a solicitud XXXXXXXXXXXXXXXX se procedió a la baja de la línea XXXXXXXXXXX sin el pago de ninguna penalidad por el cliente, y bajo el acuerdo que este cancelaría el consumo efectivamente recibido, procediéndose bajo esas condiciones a efectuar la baja.

Por tanto, las notas presentadas posteriormente por XXXXXXXXXXXXXXXX, sin contar con la debida autorización XXXXXXXXXXXXXXXX no puede tener el efecto de crear un acto originado por el silencio. En similares términos, se ha pronunciado la Sala de lo Contencioso Administrativo y ha sostenido lo siguiente:

“Es pertinente aclarar que no cualquier petición puede dar lugar a la producción de un acto administrativo, y en ese sentido, no cualquier silencio de la administración ante una petición puede llegar a configurar una denegación presunta. Es éste el punto medular que diferencia a la denegación presunta del quebrantamiento general al derecho constitucional de petición y de respuesta, es decir, que la petición del particular pueda efectivamente producir un acto administrativo”. (Ref. 178-A-2008 de las catorce horas y treinta y cinco minutos del día veintitrés de octubre de dos mil

Naturalmente en este caso nos encontramos ante una petición ante un particular -mi representada- y una ficción que origina un acto positivo. Sin embargo, es aplicable la premisa general, en el sentido que, no cualquier petición formulada a mi representada puede a la luz del art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones generar una respuesta positiva vía silencio, sino, es preciso que se trate de un cliente que ostente y pruebe la calidad de tal, y como se ha señalado, que se encuentre en posición de formular una petición, lo cual no ha ocurrido en el presente caso. (...)”

Con el escrito en referencia, la referida Apoderada adjunto la documentación siguiente:

1. Copia de la nota de respuesta al reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXX, enviada el día dieciocho de mayo de este año;
2. Copia de la misma nota de respuesta, recibida en esta Superintendencia en la fecha relacionada en el numeral 1;
3. Copia de la solicitud de terminación de contrato/retiro de servicio, realizada por XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veintisiete de febrero de este año, relativa a los servicios asociados al número XXXXXXXX;
4. Copia de reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXX, ante el operador TELEFÓNICA con fecha siete de junio de este año; y,
5. Copia de la nota de respuesta al reclamo de la usuaria, notificada el día siete de junio de este año.

En ese sentido, la licenciada Cerna solicitó tener por cumplida la audiencia concedida mediante la resolución No. T-096-2016-CAU, y por resuelto el reclamo de merito.

IV. 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 b) del mismo artículo la habilita 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 letra 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 en referencia 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 la usuaria 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 la usuaria 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 los reclamos que sean interpuestos 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.

✓ **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. REGULACIÓN DE COMPETENCIA RESPECTO AL TRÁMITE DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

A partir del análisis de las disposiciones citadas relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertas implicaciones 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, el usuario 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 hábiles, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, es decir once días hábiles 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 de los usuarios de servicios de telecomunicaciones contra los operadores 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.

**C. RECLAMOS Y PRETENSIONES XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

- La tramitación del presente procedimiento se inició debido a que el CAU de la SIGET indicó que el día cinco de mayo de este año XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEFÓNICA, vinculado a los servicios brindados a través del número móvil XXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

En dicho reclamo, XXXXXXXXXXXX manifestó lo siguiente:

Adujo cobros indebidos generados en la facturación mensual correspondiente al período comprendido del dieciocho de agosto de dos mil quince al veintisiete de febrero de este año, vinculados al servicio de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXX, a nombre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dichos cobros indebidos fueron originados en concepto de servicio de telefonía móvil no brindado, por haberse dañado el terminal, el cual fue entregado al servicio técnico del operador TELEFÓNICA durante el período antes descrito, para su respectiva reparación, y a la vez una memoria Micro SD de 32 GB de capacidad le fue devuelta formateada y dañada.

Con base en los argumentos expuestos, solicito al operador TELEFÓNICA, la anulación de las facturas generadas por el servicio durante el periodo antes relacionado; el reembolso por la cantidad de VEINTIOCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$28.98), en concepto de costo de la memoria Micro SD; y, la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

Los plazos para que el operador TELEFÓNICA resolviera y notificara una solución al reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintitrés y veinticuatro de mayo de este año, respectivamente.

- Esta Superintendencia, emitió la resolución No. T-096-2016-CAU, por medio de la cual brindó audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- Con la respuesta recibida por parte de dicho operador, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

El operador TELEFÓNICA emitió una nota con fecha diecisiete de mayo de este año, en la cual expresó a la reclamante las acciones que realizó respecto al reclamo, de la forma siguiente:

*“(...) Al respecto le comunicamos que después de haber realizado las investigaciones necesarias, relacionadas con el hecho denunciado, no se ha encontrado inconsistencias en cuanto a las condiciones de prestación del servicio, ya que conforme a las gestiones realizadas, en fecha 27/02/2016 se XXXXXXXXXXXX, titular de la línea a requerir la suspensión definitiva del servicio, en esa fecha se le indico el saldo pendiente por la factura que ya se encontraba generada con vencimiento 11/03/2016 por \$16.69 y que se generaría una adicional con vencimiento 10/04/2016 por corresponder a cargos proporcionales por la fecha de aplicación de la suspensión definitiva del servicio.*

*Se agrega como comprobante de la información constancia de terminación de contrato firmada por XXXXXXXX.*

*En vista de lo anterior no es posible proceder con la devolución de lo cancelado, ya que corresponde a cargos anteriores a la aplicación de suspensión definitiva del servicio. (...)"*

- ii) El día seis de junio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y ante TELEFÓNICA, indicando que *interpuso su caso en sede de la Defensoría del Consumidor*, debido a que dicho operador no quiere brindarle copia del comprobante de ingreso del terminal al taller de reparación, a efecto de determinar que los servicios no fueron brindados.

Asimismo indicó que TELEFÓNICA le cobró dos meses sin tener el terminal respectivo, le dañó la memoria de 32 GB con un costo de VEINTIOCHO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$28.99), por lo que solicitó a esta Superintendencia la aplicación de la presunción a su favor establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, con la finalidad que se sancione al taller de reparación del operador, y se le reembolse el pago de los cuatro meses previos a la finalización del contrato.

- iii) Respecto a lo anterior, TELEFÓNICA brindó una respuesta a la reclamante, mediante nota con fecha seis de junio de este año, en la cual se consigna una esquila de notificación con fecha siete del mismo mes y año, la cual fue recibida por persona mayor de edad, XXXXXXXXXXXXXXXX, quien para constancia firmó la misma.

En dicha respuesta, TELEFÓNICA expresó lo siguiente:

- 1. Terminal Andy 5E, se encuentra en nuestro poder, conforme a acuerdo de suspensión definitiva de servicio.*
- 2. Línea se suspendió de forma definitiva el día 27/02/2016.*
- 3. No posee saldos pendientes de pago por la línea XXXXXXXXXXXX, ni mora en la línea XXXXXXXX.*
- 4. Se ha aplicado un descuento de \$ 26.99 para la factura a vencer el día 11/06/2016 por \$ 41.75, por lo que únicamente deberá cancelar el valor de \$14.76, dicho descuento corresponde a la memoria que indica se la dañaron en nuestro taller.*

#### **D. ANÁLISIS**

Con lo antes relacionado, ha quedado evidenciado que a la fecha de interposición del reclamo de mérito –cuatro de mayo de este año–, la relación contractual entre la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., y XXXXXXXXXXXXXXXX había finalizado el día veintisiete de febrero de dos mil dieciséis, aceptando dicho titular las condiciones de pago de las obligaciones pendientes a la fecha de la solicitud de la baja, según consta en documentación agregada al presente procedimiento.

De igual forma mediante la nota con fecha diecisiete de mayo de este año, TELEFÓNICA expresó a la reclamante las acciones que realizó respecto a dicho reclamo.

Asimismo, es necesario indicar que XX XXXXXXXXXXXX, hasta el día siete de julio de este año, presentó ante esta Superintendencia la autorización del referido titular, a fin de realizar los trámites respectivos vinculados al reclamo de mérito.

Por otra parte, se advierte que en la copia del reclamo presentado ante esta Superintendencia, XXXXXXXXXXXXX indicó que la memoria USB dañada estaba valorada en la cantidad de VEINTIOCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$28.98); sin embargo, al verificar la copia del mismo escrito remitido por el operador TELEFÓNICA, se observa que la cantidad solicitada en tal concepto fue por VEINTISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$26.99).

Al respecto, con base a la prueba documental aportada, se verifica que el operador TELEFÓNICA le notificó a XXXXXXXXXXXXX que descontará del valor de la factura con fecha de vencimiento once de julio de este año, relacionada al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, a nombre del XXXXXXXXXXXX, el valor de la memoria USB reclamada, resolviendo dicha pretensión a favor de la reclamante.

Ahora bien, respecto a las demás pretensiones expresadas por XXXXXXXXXXXXX, es necesario reiterar que de conformidad a lo ya establecido en este proveído, las reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones contra los operadores están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones; sin embargo, dicha Ley 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.

Bajo dicho contexto, XXXXXXXXXXXXX manifestó en el escrito de fecha seis de junio de este año, **que interpuso su caso en sede de la Defensoría del Consumidor**, el cual se refiere a las mismas pretensiones contenidas en los reclamos antes relacionados, presentados ante el operador TELEFÓNICA, precisando que solicita el reintegro de los montos pagados por los cuatro meses previo a la finalización del contrato, debido a que no tenía el aparato telefónico respectivo, igual pretensión expuesta en el reclamo presentado con fecha cuatro de mayo de este año-.

En ese sentido, de conformidad a la prueba aportada por el referido operador, el mismo brindó una respuesta con fecha siete del mismo mes y año, acción que aunado al hecho relativo a la manifestación expresa de la reclamante que ha instruido su caso en sede de la Defensoría del Consumidor, esta Superintendencia advierte que la inconformidad actual de la referida reclamante concierne específicamente a lo resuelto por TELEFÓNICA. Consecuentemente debe tenerse por establecida dicha situación.

Por otra parte, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones y de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia determina que de conformidad con el marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones descrito en la letra B. de este proveído, es pertinente trasladar el mismo a la instancia administrativa facultada para pronunciarse sobre las pretensiones ya conocidas y expuestas por XXXXXXXXXXXXX; en tal sentido, se deberá remitir a la Defensoría del Consumidor copia certificada del presente expediente, a fin de que dicha entidad continúe el trámite que corresponde.

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

- a) Declarar que las pretensiones expuestas por XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX en contra de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante los reclamos presentados los días cuatro de mayo y seis de junio de este año, fueron resueltos por dicho operador.
- b) Remitir a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia del escrito y de la documentación presentada el día veintiséis de julio de este año, por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- c) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX, y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- f) Archivar las presentes diligencias.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LIP.



**No.T-112-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día veintidós de agosto del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día nueve de marzo de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, vinculado a los servicios suplementarios relacionados con el internet móvil, brindados a través de los números XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-070-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador PERSONAL, por el plazo de tres días hábiles, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día diecisiete de mayo de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en 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-070-2016-CAU, de la forma siguiente:

*“(...) b) Sobre la inconformidad XX XXXXXXXXXXXX.”*

*Según lo indicado por el usuario en su nota de reclamo, su inconformidad deriva del cobro de US\$34.43 en concepto de mensajes que asegura en ningún momento solicitó.*

*Al respecto señalamos que, adicional al servicio de Internet móvil, PERSONAL pone a disposición de sus clientes servicios de valor agregado, entre los que se encuentra el de mensajería de texto por suscripción, cuya utilización depende exclusivamente de la voluntad del usuario. La inconformidad del usuario se deriva de los cobros realizados por mensajes de suscripción. Dicho servicio constituye un servicio de valor agregado y para gozar del mismo (recibir contenido a través de mensajes de texto o multimedia, según aplique) requiere de la previa suscripción por parte del usuario, lo que generalmente se realiza a través del envío de un mensaje de suscripción.*

*Al respecto, hacemos de su conocimiento que según nuestros sistemas, entre el 28 de junio al 22 de julio de 2015 el número XXXXXXXXXXXX estuvo suscrito al servicio de mensajería por suscripción denominado Neomobile Dindo y entre el 1 de julio y el 22 de julio de 2015, estuvo suscrito al servicio Wap Binbit suscrito. La suscripción fue cancelada a solicitud del usuario.*

*Para el caso del número XXXXXXXXXXXX, según nuestros registros, estuvo suscrito a Wap Opratel (Claro Mujer) entre el 22 de diciembre de 2015 y el 27 de enero de 2016, el número XXXXXXXXXXXX estuvo suscrito al servicio Wap Opratel. La suscripción fue cancelada a solicitud del usuario.*

*Un punto importante a mencionar es que desde el momento en que el cliente acepta suscribirse a cualquier servicio de contenido, este es informado de las condiciones del mismo (tarifas,*

periodicidad y tipo de contenido al que se suscribe). De igual forma, el usuario recibe un mensaje de texto indicando la forma de cancelar la suscripción a dicho servicio. Es pertinente señalar que los mensajes que le fueron cobrados, fueron efectivamente enviados desde la plataforma a la que se suscribió y recibidos en el terminal del usuario, por lo que no existen cobros indebidos.

c) Sobre el cumplimiento según lo establecido en el art. 98 LT

El art. 98 de la LT, establece que "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...".

Sobre este punto cabe señalar que según la LT, "...La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo...".

Tomando en consideración que el reclamo del señor Briere fue presentado el 9 de marzo de 2016, el plazo para que PERSONAL le notificara, sobre la solución al reclamo presentado, venció el 23 de marzo de 2016.

Al respecto, y en cumplimiento a lo indicado por la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna XXXXXXXXXXXX, la solución del reclamo presentado a PERSONAL. Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por PERSONAL el 20 de marzo de 2016, es decir dentro del plazo establecido por la LT. Según se indica en el acuse de recibido, la solución al reclamo fue recibida por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Mi representada, ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT. (...)"

Junto al escrito en referencia, la referida Apoderada agregó copia de una nota de respuesta con fecha catorce de marzo de este año, dirigida XXXXXXXXXXXX, en la dirección "XXXXXXXXXXXX", la cual contiene un sello que consigna "RECIBIDO, Fecha: 20/3/16, Hora: 11 am, Nombre y Firma "XXXXXXXXXXXX".

- IV. Mediante la resolución T-076-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para lo cual se adjuntó copia del escrito y documentación anexa presentada por la citada sociedad el día diecisiete de mayo de este año.

Dicho proveído no fue posible notificarse en el lugar señalado por el XXXXXXXXXXXX; por lo que con base en el Instructivo para las Notificaciones de los Acuerdos y Resoluciones emitidas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, se emitió la resolución No. T-088-2016-CAU, en la cual se determinó que dicho acto de comunicación se realizaría por Edicto, colocado por el plazo de tres días hábiles, en los tableros de las principales oficinas de esta Superintendencia.

XXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado, en el plazo correspondiente.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

**A. Marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones**

• **Ley de Telecomunicaciones**

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 lo sucesivo LT, 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.

El artículo 29 letra i) de la LT, 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, y de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la LT.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT 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 del 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.*

*Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.”*

Por otra parte, el artículo 72 de la LT establece en el inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

• **Ley de Protección al Consumidor**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la

protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

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

A partir del análisis de las disposiciones citadas relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertas implicaciones 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, el usuario 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 hábiles, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, es decir once días hábiles 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 a 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 de los usuarios de servicios de telecomunicaciones contra los operadores 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 a determinar si efectivamente el operador resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXX.

#### **C. Análisis**

Habiendo establecido lo anterior, para que esta Superintendencia declare que se ha configurado la presunción que opera a favor del usuario, debe efectuar un análisis del reclamo en concreto,



Finalmente, es oportuno aclarar al usuario que en caso de no estar conforme con la respuesta brindada por el operador en tiempo, tiene expedita la facultad de interponer su inconformidad con lo resuelto ante la Defensoría del Consumidor, a fin que le brinde el trámite de Ley correspondiente.

Por lo tanto, con fundamento en lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 70, 74 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar resuelto y notificado en tiempo el reclamo XXXXXXXXXXXXX, interpuesto el día nueve de marzo de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Informar XXXXXXXXXXXXX que en caso de no estar conforme con la respuesta brindada por el operador PERSONAL, queda expedito su derecho de presentar su inconformidad con lo resuelto ante la Defensoría del Consumidor, si así lo estimare pertinente.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAP.

**No. T-122-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas del día nueve de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, relativo a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-110-2016-CAU, de fecha quince de agosto de este año, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- III. El veintiséis de agosto de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-110-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Según lo indicado en nota del 19 de julio de 2016, XXXXXXXXXXXXXXXX señala que su inconformidad radica en que el servicio de Internet contratado presentaba fallas al conectarse a este más de un usuario, la velocidad del Internet era muy baja y por el cobro de llamadas a líneas de la red de CLARO que, según aduce el usuario, se encontraban incluidas en el paquete contratado, por lo que solicito la terminación anticipada del contrato, sin penalidad alguna.*

*Al respecto cabe señalar que CTE ha brindado los servicios en los términos contratados, es decir brindado el servicio de internet a la velocidad contratada (1 mega) y efectuando el cobro de las llamadas realizadas por el usuario bajo los términos y condiciones contratadas por este. En este punto cabe reiterar que, como se señaló en la letra a) de este apartado, el paquete contratado por el usuario no incluía el beneficio de las llamadas ilimitadas hacia la red de telefonía fija y móvil de CLARO, por lo que las llamadas se facturaron bajo la tarifa convenida contractualmente.*

*No obstante que CTE ha brindado los servicios y facturado las llamadas conforme a los términos y condiciones establecidas en el contrato suscrito por el cliente, mi representada resuelve a favor XXXXXXXXXXXXXXXX, en el sentido de dar por terminado el contrato suscrito en el mes de abril de 2016, sin penalidad alguna a su cargo.*

*Adicionalmente, hacemos de su conocimiento que, aun cuando no ha sido requerido por el usuario, CTE ha anulado los saldos pendientes de pago de los meses de abril (US\$24.13), mayo (US\$25.16) y junio (US\$22.87), todos de 2016, que asciende a un monto total de US\$72.16. (...)”*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener finalizado el presente procedimiento.

IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 letra 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 los preceptos enunciados, 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 favorablemente el reclamo 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 b), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores: Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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.



Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

## **B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a raíz de la inconformidad expuesta en su reclamo de fecha veinticuatro de junio de este año, solicitó que el operador CTE le conceda la baja anticipada de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna, indicando que los mismos se encuentran suspendidos desde el catorce del mismo mes y año.

Con la respuesta recibida por parte de la sociedad CTE, S.A. de C.V. en el escrito de fecha veintiséis de agosto de dos mil dieciséis, se advierte que no obstante el operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación de la solicitud expuesta por el usuario, manifestó que resolvió la misma a favor XXXXXXXXXX. En ese sentido indicó que con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXX, efectuó las acciones siguientes:

- La eliminación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de este año, por un valor total de SETENTA Y DOS 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$72.16); y,
- La finalización de la relación contractual con XXXXXXXXXX.

En ese orden, esta Superintendencia advierte que existiendo identidad entre el contenido de la pretensión expuesta en el reclamo del usuario, con lo resuelto por el operador, se ha cumplido con la finalidad de la tramitación del presente procedimiento, por lo que es pertinente declarar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del XXXXXXXXXX el reclamo interpuesto el veinticuatro de junio de este año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXX.

Debido a lo anterior, con base a lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, se requiere a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita al XXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.

## **C. ENTREGA DE FINIQUITO**

Por otra parte, debido a que la sociedad CTE, S.A. DE C.V., concede la terminación anticipada del contrato suscrito por XXXXXXXXXX, es pertinente que, una vez dicho operador efectúe las acciones descritas, emita el finiquito correspondiente a favor del usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veinticuatro de junio de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados a través del número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX, efectuará las acciones siguientes:
- La eliminación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de este año, por un valor total de SETENTA Y DOS 16/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$72.16); y,
  - La finalización de la relación contractual con XXXXXXXXXXXX.
- f) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita al XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.
- g) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que una vez haya efectuado las acciones descritas en el literal b) de la parte resolutiva de este proveído, emita el finiquito correspondiente a favor XXXXXXXXXXXX, de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- h) Notificar XXXXXXXXXXXX a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, anexando a la notificación del usuario copia del escrito presentado por el operador el día veintiséis de agosto de este año.
- i) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor, y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la LAIP.

Versión Pública

**No. T-129-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las trece horas con treinta minutos del veintiuno de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día dieciséis de marzo de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, asociado al servicio de telefonía fija brindado a través del número XXXXXXXX, 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-094-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador CTE, por el plazo de tres días hábiles para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobaba de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veinticinco de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-094-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*““““(…) Al respecto, hacemos de su conocimiento que, el servicio de telefonía fija en la zona de residencial del usuario se ha visto afectado por el constante hurto de cable de cobre - recurso indispensable que es utilizado para la prestación del servicio-, que ha afectado diversas zonas del país, hechos que, como es evidente, escapan del control de mi representada.*

*No obstante, aun cuando la afectación del servicio tuvo su origen en una causa totalmente ajena al control de CTE - hurto de cable de cobre -, esta ha realizado oportunamente los descuentos al señor Martínez Minero por el plazo en el que este no ha contado con los servicios de telefonía fija.*

*Así, hacemos de su conocimiento que en el mes de marzo de 2016, CTE anuló las facturas pendientes de pago correspondiente a los meses de diciembre de 2015, por la cantidad de \$5.62 y la del mes de enero de 2016, por la cantidad de \$9.52. De igual forma, CTE ha anulado las facturas de los meses de febrero, marzo, abril y mayo, todas de 2016, cada una por la cantidad de \$9.52 (cargo de acceso + cargo por pago extemporáneo + CESC), es decir que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no posee saldos pendientes de pago, lo cual comprobamos por medio de estado de cuenta adjunto. (...)”””*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó se tenga por finalizado el presente procedimiento y se archive el expediente de mérito.

- IV. Mediante la resolución No. T-105-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por el plazo de cinco días hábiles, para que se pronunciara sobre lo manifestado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., debiendo especificar si está de acuerdo con las medidas adoptadas por el operador en torno al reclamo de mérito.

- V. El ocho de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nota con la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-105-2016-CAU, manifestando que si está de acuerdo con los montos que el operador indica haber anulado, sin embargo, no se estableció la petición de la baja del servicio de la línea telefónica sin pago de penalidad alguna, tal como lo consignó en su reclamo inicial con fecha dieciséis de marzo de este año.

En ese sentido, el referido usuario solicitó la eliminación de los cobros realizados y la baja del servicio.

- VI. 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 del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

**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;

***k) Otras medidas que señale la SIGET***

En el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual esta Superintendencia forma parte, se 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 b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados; 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

**B. Reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observa lo siguiente:

- ✓ El dieciséis de marzo de este año, XXXXXXXX XXXX presentó por escrito su reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado con el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXX.

En el reclamo de mérito, el usuario manifestó que el servicio estaba suspendido desde hace cinco meses aproximadamente, debido al hurto del cable que provee la prestación del mismo, situación que fue advertida al operador a fin que no le generara cobros por servicios no entregados.

En ese sentido, solicitó que se anule el cobro de la factura No. XXXXXXXXX, así como la baja del servicio de telefonía fija sin pago de penalidad alguna.

- ✓ Los plazos para que el operador CTE, resolviera y notificara una respuesta al reclamo XXXXXXXX XXXXXX, finalizaron los días seis y siete de abril de este año, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por XXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante el operador, consiste en la eliminación de los cobros generados en la facturación del servicio reclamado, así como la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia debe delimitarse con base a las pretensiones indicadas por el usuario y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas por las mismas.

**C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor**

Tal como se ha mencionado, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad 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 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, a saber:

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 contado 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 XXXXXXXXXXXXXXXX, se observó que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a), e) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-094-2016-CAU, no agregó prueba alguna de haber resuelto el reclamo de mérito en el plazo legal establecido; no obstante, expresó - como solución alterna - haber eliminado los montos de las facturas correspondientes a los meses de diciembre de dos mil quince, y enero, febrero, marzo, abril y mayo de este año, anexando para efecto de comprobación un estado de cuenta a nombre XXXXXXXXXXXXXXXX, en donde se refleja que el mismo no posee saldos pendientes de pago por el servicio asociado al número XXXXXXXX.

Por su parte, XXXXXXXXXXXXXXXX al responder a la audiencia concedida en la resolución T-105-2016-CAU, manifestó estar de acuerdo con los montos que el operador indica haber eliminado; sin embargo, señaló que CTE no se pronunció sobre su pretensión de brindar la baja del servicio de telefonía fija sin pago de penalidad alguna, la cual fue expresada oportunamente en el reclamo con fecha dieciséis de marzo de este año.

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que no obstante el operador CTE, ofreció una solución alterna al reclamo de mérito, la misma no conlleva todos los elementos de la pretensión expuesta por el usuario, expresando el mismo la falta de conformidad al respecto. En ese sentido, se advierte que el operador al no haber resuelto y notificado en tiempo el reclamo interpuesto por el usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, convergen los supuestos anteriormente relacionados, a efecto que se determina que ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor XXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, el operador CTE deberá acceder a las pretensiones expuestas por el usuario en el reclamo con fecha dieciséis de marzo de este año, debiendo efectuar respecto al servicio de telefonía fija asociado con el número XXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

1. Eliminar las facturas generadas correspondientes a los meses de diciembre de dos mil quince, y enero, febrero, marzo, abril y mayo de este año, así como de cualquier otro valor generado hasta la fecha de emisión de esta resolución; y,
2. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra c) 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXX el día dieciséis de marzo de este año, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A., de C.V., que respecto al servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXX, efectúe lo siguiente:
  1. Elimine las facturas generadas correspondientes a los meses de diciembre de dos mil quince, y enero, febrero, marzo, abril y mayo de este año, así como de cualquier otro valor generado hasta la fecha de emisión de esta resolución; y,
  2. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, 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.

**No. T-130-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas del veintisiete de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el día veintitrés de mayo de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, vinculado a los servicios de internet y telefonía fija, asociados al número XXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-087-2016-CAU, esta Superintendencia convocó audiencia al operador CTE, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El once de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V. respondió por escrito a la audiencia concedida en la resolución No. T-087-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto, hacemos de su conocimiento que, la zona de residencia de XXXXXXXX (XXXXXXX) es una colonia con alto índice de delincuencia debido a la presencia de pandillas, quienes no permiten el ingreso de nuestros técnicos para llevar a cabo los trabajos de reparación y/o mantenimiento de las fallas en la línea telefónica reportadas por la usuaria.*

*Ante la imposibilidad de mi representada de ingresar y realizar la revisión y reparación de los servicios de telefonía y con la intención de continuar prestándole el referido servicio, es que de forma proactiva se ha ofrecido, la prestación del servicio de telefonía fija mediante la tecnología inalámbrica, lo cual ha sido reconocido por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cual ha sido rechazada por esta de forma expresa, dado que no es posible proporcionarle el beneficio de llamadas ilimitadas hacia la red Claro.*

*CTE reitera su total disposición de continuar prestando los servicios a la usuaria. Sin embargo, dado el alto índice de criminalidad en la zona de residencia de la usuaria, no puede poner en riesgo la integridad física de su CTE técnico. Ante esta imposibilidad, CTE propone la terminación anticipada del contrato suscrito por la usuaria, sin pago de penalidad alguna pues esta situación escapa del control tanto de la usuaria como de mi representada. A fin de hacer efectiva la terminación de contrato, la usuaria deberá acercarse a la agencia CLARO de su conveniencia con una copia de este escrito.*

*Finalmente, no obstante estar frente a un caso de fuerza mayor y aun cuando la usuaria no lo ha solicitado, CTE proactivamente ha procedido a aplicar un descuento de \$14.18 en la factura correspondiente al mes de abril de 2016 (cuyo vencimiento fue el 8 de junio de 2016), es decir que por dicha factura, la usuaria cancelo únicamente la cantidad de US\$17.40.*



*De igual forma, para el caso de la factura correspondiente al mes de mayo de 2016 (que vencerá el 13 de julio de 2016), CTE ha aplicado un descuento de US\$5.36, por lo que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe cancelar únicamente por dicha factura, la cantidad de US\$26.19.(...)”*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó que se finalice el presente procedimiento y se archiven las diligencias de mérito.

- IV. Mediante la resolución No. T-098-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de cinco días hábiles se pronunciara sobre lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito presentado el día once de julio de este año, debiendo especificar si acepta o no la propuesta hecha por el operador en referencia.

Dicho proveído fue notificado a la usuaria el día diez de agosto de este año; sin embargo XXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado en el plazo correspondiente.

- V. Por medio de la resolución No. T-118-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara una copia del contrato suscrito con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios de internet y telefonía fija, asociados al número XXXXXXXXXXXXX; así como los anexos, facturas y demás documentación pertinente a fin de respaldar la respuesta brindada en el escrito remitido el día once de julio de este año.

- VI. El día nueve de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, brindó respuesta al requerimiento consignado en la resolución No. T-118-2016-CAU, de la forma siguiente:

*“Por medio de escrito de fecha 11 de julio de 2016, mi representada indicó a esa Superintendencia que, no obstante la imposibilidad de ingresar a la zona de residencia de la usuaria, por tratarse de una zona considerada de alto riesgo y aún cuando la usuaria no lo solicitó, CTE procedió a aplicar un descuento de US\$14.18 en la factura correspondiente a, mes de abril de 2016 (cuyo vencimiento fue el 8 de junio de 2016), es decir que por dicha factura, la usuaria canceló únicamente la cantidad de US\$17.40. Lo anterior se comprueba por medio del siguiente cuadro en donde es posible apreciar que la cantidad indicada por CTE en el escrito del 11 de julio de 2016, fue cancelada por la usuaria el 2 de junio de 2016 en la agencia Plaza Mundo.*

<b>Agencia</b>	<b>Cejero</b>	<b>Telfono</b>	<b>Fecha</b>	<b>Monto Total Factura(\$)</b>	<b>Total Pagado(\$)</b>
PLAZA MUNDO2	XXXXXXXXXX	XXXXXX	02/06/2016 10:53:47	17.40	17.40

*De igual forma, en el escrito de evacuación de audiencia, CTE indicó que para el caso de la factura correspondiente al mes de mayo de 2016 (que venció el 13 de julio de 2016), se aplicó un descuento de US\$5.36, por lo que la usuaria cancelaría únicamente la cantidad de US\$26.19. Lo anterior, se comprueba por medio del cuadro siguiente, en donde se aprecia*

que el 13 de julio de 2016, la usuaria canceló en la agencia Plaza Mundo, la cantidad de US\$26.19.

<b>Agencia</b>	<b>Cejero</b>	<b>Telfono</b>	<b>Fecha</b>	<b>Monto Total Factura(\$)</b>	<b>Total Pagado(\$)</b>
PLAZA MUNDO1	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	13/07/2016 12:50:35	26.19	26.19

(...)"

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó que se finalice el presente procedimiento y se archiven las diligencias de mérito. Junto al escrito en referencia, agregó entre otros, copia de un Contrato para prestación de servicios y/o venta o suministros de productos de telecomunicaciones por parte de CTE, S.A. de C.V., con fecha veintinueve de febrero de dos mil quince, suscrito por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para los servicios de telefonía fija e Internet, con un plazo de vigencia de dieciocho meses.

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:



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 contado 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder la audiencia y requerimiento realizadas mediante las resoluciones Nos. T-087-2016-CAU y T-118-2016-CAU, expresó determinados argumentos indicando que había efectuado descuentos en las facturas emitidas por el servicio; sin embargo, respecto a los descuentos que el operador expresa haber realizado en las facturas asociadas a los servicios vinculados al número de telefonía fija XXX-XXXX, se advierte que si bien los mismos podrían encontrarse asociados al cobro proporcional por el servicio de internet que –según la usuaria- le continuó brindando, descontando la parte relativa a la falta del servicio de telefonía fija, los mismos no resuelven la pretensión contenida en el reclamo de mérito relativa al restablecimiento de éste servicio de forma inalámbrica con los beneficios contratados, es decir llamadas ilimitadas a teléfonos fijos de la red del operador y llamadas sin cobro por los primeros diez minutos a las líneas móviles de la misma red.

Por lo anterior, dicha acción no puede establecerse como una solución favorable vinculada al reclamo de mérito. Asimismo, se advierte que la sociedad CTE, S.A. de C.V., no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. En ese orden, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por la usuaria en el reclamo de fecha veintitrés de mayo de este año.

#### **D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito**

En este punto debe señalarse que la pretensión en el reclamo de mérito afectada por la declaratoria de presunción a favor de la usuaria, se refiere a que desde el mes de mayo de este año, el operador CTE, S.A. de C.V., incumplió en la prestación del servicio de telefonía fija número XXXXXXXXXXXX, hecho que generó la solicitud de la usuaria para que se restablezca el servicio –de forma alámbrica-, o en su defecto el mismo sea restituido de forma inalámbrica conservando las prestaciones de llamadas ilimitadas a teléfonos fijos de la red del operador CTE y con gratuidad por los primeros diez minutos hacia las líneas de telefonía móvil de la misma red.

En ese sentido, advirtiendo que en el reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; el operador deberá acceder a la solicitud de restablecimiento del servicio de telefonía fija número XXXXXXXXXXXX de forma inalámbrica.

No obstante lo anterior, al analizar el contrato de servicios de internet y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXX suscrito el veintiuno de febrero de dos mil quince entre XXXXXXXXXXXXXXXX y la sociedad CTE, S.A. de C.V.; se advierte que el mismo concluyó el plazo de vigencia de dieciocho meses el veintiuno de agosto de este año. Asimismo, se consignan los beneficios anteriormente detallados y solicitados por la usuaria, relativos a la gratuidad de las llamadas de telefonía fija y móvil hacia la red del operador (este último por un tiempo de diez minutos).

En ese orden de ideas, y con la finalidad que XXXXXXXXXXXXXXXX pueda hacer uso del servicio de telefonía fija durante el tiempo establecido en el contrato, es necesario que le sea compensado el tiempo que dicho servicio ha estado suspendido –sin causa atribuible a la usuaria-, es decir, desde el mes de mayo hasta el mes de agosto de este año.

Por lo anterior, es procedente requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que provea a la usuaria durante tres meses el servicio de telefonía fija número XXXXXXXXXXXX de forma inalámbrica y bajo los mismos beneficios contratados, correspondientes a llamadas ilimitadas a teléfonos fijos de la red del operador denominado comercialmente CLARO y hacia las líneas de telefonía móvil de la misma red, con gratuidad por los primeros diez minutos.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXXXXXXXX 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 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veintitrés de mayo de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet residencial y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que provea a XXXXXXXXXXXX durante tres meses el servicio de telefonía fija bajo el número XXXXXXXXXXXX, de forma inalámbrica proporcionando los beneficios de llamadas ilimitadas a teléfonos fijos de la red del operador denominado comercialmente CLARO y hacia las líneas de telefonía móvil de la misma red, con gratuidad por los primeros diez minutos, de la forma establecida en el contrato suscrito por las partes el veintiuno de febrero de dos mil quince.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad CTE, S.A., de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la usuaria deberá agregarse copia del escrito y documentación presentada por el operador el día nueve de septiembre de este año.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAMP.

No. **T-131-2016.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- V. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, relativo a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- VI. Mediante la resolución No. T-101-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, 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 XXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- VII. El diecisiete de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió por escrito a la audiencia concedida en la resolución No. T-101-2016-CAU, expresando básicamente lo siguiente:

*“(...) No obstante que, en el presente caso, tal y como el mismo XXXXXXXXXXX lo reconoce, este no posee ningún comprobante que acredite que fue él quien efectuó el pago de los recibos generados desde el mes de julio de 2015, mi representada resuelve a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el sentido de anular las facturas correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2015, cuyo monto es por la cantidad total de US\$200.93.*

*De igual forma, hacemos de su conocimiento que, CTE ha anulado las facturas de los meses de mayo y junio de 2016, cada una por la cantidad de US\$44.00 y se efectuará un reintegro por la cantidad de US\$84.11, por las facturas de los meses de noviembre y diciembre de 2015, que fueron canceladas por el usuario.*

*Dicho monto ha sido acreditado como saldo a favor del usuario, el cual será aplicado en las próximas facturas que se emitan, hasta completar el monto antes indicado.*

*A fin de comprobar los montos anulados por CTE, adjunto remito: a) estado de cuenta que refleja los saldos que se encontraban pendientes de pago (facturas de los meses de junio a octubre de 2015 y de los meses de mayo y junio de 2016, por un monto total de US\$288.93) y, b) el estado de cuenta emitido de forma posterior a la anulación de los cobros, en el cual no se reflejan saldos pendientes de pago. (...)”*

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener finalizado el presente procedimiento.

VIII. Mediante la resolución No. T-117-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de tres días hábiles, se manifestara por escrito respecto a lo expuesto por el operador CTE.

La notificación de la referida resolución fue efectuada al usuario el siete de septiembre de este año, y según consta en los registros de ingreso de documentación de esta Superintendencia el mismo no se pronunció al respecto.

IX. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

#### **D. 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 letra 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 los preceptos enunciados, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a los reclamos que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones interpongan 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 reclamo, 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 favorablemente el reclamo 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**

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece los derechos básicos de los consumidores, destacando los siguientes: letra b), Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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.

Siendo lo anterior de obligatorio cumplimiento para esta Superintendencia, dentro del marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte.

**E. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en razón de la inconformidad expuesta ante el operador en su reclamo con fecha veinticinco de abril de este año, y posteriormente ante la Defensoría del Consumidor, relativo a los servicios asociados al número de telefonía fija 2519-3251, solicitó que se eliminen las facturas cobradas recientemente que corresponden al año dos mil quince debido a que nunca tuvo la suspensión de los servicios por falta de pago, así como la reconexión de los servicios suspendidos y la exoneración de tres facturas posteriores a la fecha de interposición del reclamo de mérito.

Con la respuesta recibida por parte de la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito de fecha diecisiete de agosto de este año, se advierte que no obstante el operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, manifestó que resolvió el mismo a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el sentido de eliminar las facturas de los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre del año dos mil quince que suman la cantidad de DOSCIENTOS 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 200.93); reintegrar la cantidad de OCHENTA Y CUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 84.11), mediante una acreditación de saldo a favor del usuario, correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de dos mil quince; y, la anulación de las facturas correspondientes a los meses de mayo y junio de este año por la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.00) cada una.

En ese orden, al efectuar un análisis del planteamiento del operador CTE con relación a lo expuesto por el XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su reclamo de fecha veinticinco de abril de este año, así como lo precedente con relación a las pretensiones indicadas por el mismo, se advierte que la solución expuesta por el operador se circunscribe al contenido de lo solicitado por el referido usuario.

Por otra parte, con relación a la reconexión de los servicios, la sociedad CTE, S.A. de C.V., se advierte que no obstante dicho operador no se pronunció de forma expresa sobre la reconexión de los mismos, remitió adjunto a su escrito, un Estado de Cuenta con fecha dieciséis de agosto de este año, correspondiente al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX, el que refleja que no existen saldos pendientes de pago, asimismo indicó que el reintegro por el monto de OCHENTA

Y CUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$84.11) correspondientes al pago de las facturas de los meses de noviembre y diciembre de dos mil quince, (...) *ha sido acreditado como saldo a favor del usuario, el cual será aplicado en las próximas facturas que se emitan, hasta completar el monto antes indicado.* En ese sentido, es posible determinar que al eliminarse la causal para haber realizado dicha suspensión (falta de pago de dos o más meses) la prestación ha sido restablecida por parte del operador.

Por lo anterior, esta Superintendencia establece que se ha cumplido la finalidad principal del precepto contenido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente declarar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veinticinco de abril de este año.

De tal manera, y con la finalidad de tener efectivo cumplimiento de la resolución brindada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX, la misma deberá realizar las acciones siguientes:

- Restablecer el servicio de internet, el cual fue suspendido por la supuesta falta de pago por parte del usuario, causal que con la resolución brindada ha sido eliminada a la fecha.
- Eliminar las facturas de pago correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de dos mil quince, por la suma total de DOSCIENTOS 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 200.93);
- Anular las facturas de pago correspondientes a los meses de mayo y junio de este año por la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.00) cada una; y,
- Reintegrar a favor XXXXXXXXXXXX la suma de OCHENTA Y CUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 84.11), mediante la acreditación de saldo a favor del mismo, por los servicios utilizados; correspondiendo dicha cantidad al pago efectuado por las facturas de los meses de noviembre y diciembre del año dos mil quince.

Finalmente, con base a lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído remita XX XXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de las gestiones anteriormente detalladas, derivadas de la solución a favor establecida.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- c) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veinticinco de abril de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados con el número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- d) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX, realizará las acciones siguientes:

- Restablecer el servicio de internet, el cual fue suspendido por la supuesta falta de pago por parte del usuario, causal que con la resolución brindada ha sido eliminada a la fecha;
  - La eliminación de las facturas correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre y octubre de dos mil quince, por la suma de DOSCIENTOS 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 200.93);
  - La anulación de las facturas correspondientes a los meses de mayo y junio de este año por la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.00) cada una; y,
  - El reintegro de la suma de OCHENTA Y CUATRO 11/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 84.11), mediante la acreditación de saldo a favor del usuario; dicha suma corresponde al pago efectuado de las facturas de noviembre y diciembre del año dos mil quince.
- e) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.
- f) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- g) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAP.

**No. T-133-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas del veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El uno de junio de este año XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, vinculado al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-091-2016-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue decididamente resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El once de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida mediante la resolución No. T-091-2016-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

““(…)”

*Según lo indicado por el usuario en su nota de reclamo, su inconformidad deriva del cobro efectuado en concepto de mensajes por suscripción (MT) que asegura en ningún momento solicitó.*

*Al respecto reiteramos que, adicional al servicio de Internet móvil, PERSONAL pone a disposición de sus clientes servicios de valor agregado, entre los que se encuentra el de mensajería de texto por suscripción, cuya utilización depende exclusivamente de la voluntad del usuario. La inconformidad del usuario se deriva de los cobros realizados por mensajes de suscripción. Dicho servicio constituye un servicio de valor agregado y para gozar del mismo (recibir contenido a través de mensajes de texto o multimedia, según aplique) requiere de la previa suscripción por parte del usuario, lo que generalmente se realiza a través del envío de un mensaje de suscripción.*

*(…) Finalmente, hacemos de su conocimiento que aun cuando la activación de dicho servicio fue efectivamente realizada por el usuario, PERSONAL resolvió a favor de este, ajustando en las facturas de los meses de marzo de 2016 (cuyo vencimiento fue el 18 de abril de 2016) y abril de 2016 (cuyo vencimiento fue el 19 de mayo de 2016), las cantidades de US\$5.22 y US\$12.18 respectivamente por cobros aplicados en concepto de mensajes MT.*

*Por otra parte, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que, en la factura correspondiente al mes de mayo de 2016 por un monto total de US\$28.93 (cuyo vencimiento*

fue el 17 de junio de 2016) y que se encuentra pendiente de pago, PERSONAL aplicará un descuento por la cantidad de US\$7.74 (US\$3.87 por la factura del mes de marzo y US\$3.87 por la factura del mes de abril de 2016, que corresponde al cargo por pago extemporáneo en los referidos meses), es decir que XXXXXXXXXXXX, deberá cancelar por la factura correspondiente al mes de mayo de 2016, únicamente la cantidad de US\$21.19.

De igual forma, hacemos de su conocimiento que la factura correspondiente al mes de junio de 2016 (cuyo período de facturación es el comprendido entre el 25 de mayo al 24 de junio de 2016), por la cantidad de US\$25.06 ha sido anulada.

Finalmente, hacemos de su conocimiento que PERSONAL resolvió a favor del señor Eguizábal en el sentido de conceder la baja definitiva de los servicios de Internet móvil. (...)"

En ese sentido, la referida Apoderada Especial solicitó tener por finalizado el presente procedimiento administrativo y se manden a archivar las diligencias.

- IV. Mediante la resolución No. T-100-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., remitiera copia de la documentación que comprobara las gestiones detalladas en el escrito presentado con fecha once de julio de este año.

Asimismo, en dicho proveído se otorgó audiencia a XXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara sobre lo expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., debiendo especificar si está de acuerdo con las cantidades ajustadas, descontadas y anuladas en concepto de mensajería MT y pago tardío, así como la baja definitiva de los servicios de internet móvil.

- V. El doce de agosto de este año, XXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes señalada, respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-100-2016-CAU, de la forma siguiente:

“(…) En relación a lo indicado por PERSONAL, relativo al ajuste efectuado en las facturas de los meses de marzo de 2016 (cuyo vencimiento fue el 18 de abril de 2016) y abril de 2016 (cuyo vencimiento fue el 19 de mayo de 2016), por las cantidades de US\$5.22 y US\$12.18 respectivamente por cobros aplicados en concepto de mensajes MT, hacemos de su conocimiento que dichos montos fueron descontados las facturas antes mencionadas.

Lo anterior, puede comprobarse por medio del estado de cuenta que se adjunta al presente escrito así como por medio del estado de pagos del número XXXXXXXXX, en donde es posible apreciar que por la factura del mes de marzo de 2016, cuyo monto era de US\$30.51, XXXXXXXXXXXX canceló únicamente la cantidad de US\$25.29 (US\$30.51 - US\$5.22 = US\$ 25.29) y por la factura correspondiente al mes de abril de 2016, cuyo monto era por la cantidad de US\$41.11, el usuario canceló únicamente la cantidad de US\$28.93 (US\$41.11 - US\$12.18 = US\$28.93). El estado de pagos, se muestra a continuación:

Agencia	Cejero	N.Referencia	Telfono	Fecha	Monto Factura (\$)	Total Pagado (\$)
TELE MARKETIN G	XXXXXXXXX XXX	13DS0007244 046	XXXXXX X	26/04/2016 10:04:58	30.51	25.29

PLAZA MERLIOT	XXXXXXXX X	13DS000U743 7267	XXXX	27/05/201 6 09:38:45	41.11	28.93
------------------	---------------	---------------------	------	----------------------------	-------	-------

Respecto de la factura correspondiente al mes de mayo de 2016 (cuyo vencimiento fue el 17 de junio de 2016) por un monto de US\$28.93, hacemos de su conocimiento que, PERSONAL aplicó un descuento por la cantidad de US\$7.74 (US\$3.87 por la factura del mes de marzo y US\$3.87 por la factura del mes de abril de 2016, que corresponde al cargo por pago extemporáneo en los referidos meses), es decir que el valor pendiente de cancelar por dicha factura es por la cantidad de US\$21.19.

La aplicación del descuento antes mencionado, puede ser comprobado en la parte denominada "Estatus Documento: Anulado", del estado de cuenta que se adjunta al presente escrito, en donde se puede apreciar que la factura del mes de mayo de 2016 cuyo monto era por la cantidad de US\$28.93 fue anulada y, en la parte denominada "Estatus Documento: Pendiente" del mismo adjunto, se aprecia la cantidad de US\$21.19 como monto pendiente de pago.

De igual forma, respecto de la factura correspondiente al mes de junio de 2016 (cuyo período de facturación es el comprendido entre el 25 de mayo al 24 de junio de 2016), por la cantidad de US\$25.06, hacemos de su conocimiento que esta fue anulada. Lo anterior se comprueba por medio del estado de cuenta adjunto específicamente en el apartado denominado "Estatus Documento: Anulado", en donde se aprecia que el 7 de julio de 2016, se anuló dicho monto.

Finalmente, hacemos de su conocimiento que el 13 de julio de 2016, PERSONAL concedió la baja definitiva de los servicios de Internet móvil (...)"

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó un estado de cuenta actualizado a nombre del XXXXXXXXXXXXXXXX; y solicitó que se tenga por finalizado el presente procedimiento y se mande a archivar el expediente administrativo de mérito.

- VI. Por su parte, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida mediante la resolución No. T-00-2016-CAU, presentando un escrito el diecisiete de agosto de este año, en el cual expresó, entre otras cosas, que con relación a la solución alterna propuesta por el operador PERSONAL está de acuerdo con la baja definitiva de los servicios de internet y la anulación de la factura del mes de junio de este año.

Sin embargo, solicita que el operador PERSONAL aclare la forma en la que realizará el ajuste indicado en las facturas por los meses de marzo y abril de este año. Asimismo expuso que pagó el monto total de la factura correspondiente al mes de mayo de este año por la cantidad de VEINTIOCHO 93/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$28.93), del cual agrega comprobante de pago vinculado al documento 13DS000U7437267, considerando que dicho operador le debe reintegrar la cantidad de SIETE 74/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$7.74) que especificó realizaría.

Finalmente manifiesta que se le emitió una factura correspondiente al mes de julio de este año, por la cantidad de QUINCE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$15.04), con la cual no está de acuerdo debido a que los servicios fueron suspendidos el veinticinco de mayo de este año.

VII. Mediante la resolución No. T-114-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que con relación al número XXXXXXXX, remitiera la información siguiente:

- Copia de las facturas emitidas entre los meses de enero a julio de dos mil dieciséis, en las cuales conste el detalle de los servicios y productos facturados.
- Comprobantes de los pagos realizados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX entre los meses de enero a julio de dos mil dieciséis.
- La documentación de respaldo que acredite las cantidades ajustadas, descontadas y anuladas en las facturas correspondientes.

VIII. El doce de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, respondió por escrito al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-114-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Tal como se indicó en el escrito de fecha 11 de agosto de 2016, PERSONAL efectuó ajustes en las facturas de los meses de marzo y abril de 2016, por las cantidades de US\$5.22 y US\$12.18 respectivamente, así:*

- a) de la factura correspondiente al mes de marzo de 2016, cuyo monto total era de US\$30.51 (ver factura NoXXXXXXX adjunta), el 24 de abril de 2016, XXXXXXXXXXXX, canceló únicamente la cantidad de US\$25.29 (US\$30.51 - US\$5.22 - US\$25.29). (...)*
- b) de la factura correspondiente al mes de abril de 2016, cuyo monto total era de US\$41.11 (ver factura No. XXXXX adjunta), el 27 de mayo de 2016, se registra en nuestros sistemas el pago de la cantidad de US\$28.93 (US\$41.11 - US\$12.18 - US\$28.93). (...)*

*Con base en lo antes indicado es oportuno señalar que los ajustes mencionados fueron oportunamente aplicados por mi representada y cancelados por XXXXXXXXXXXX.*

*En relación a lo que indica XXXXXXXXXXXX, respecto de que PERSONAL indicó que en la factura correspondiente al mes de mayo de 2016, se aplicaría un descuento de US\$7.74 en concepto de retención de cargos por pago extemporáneo de las facturas de los meses de marzo y abril de 2016, hacemos de su conocimiento que, aún cuando dicha factura (No. XXXXXXXXXXXX cuyo vencimiento fue el 17 de junio de 2016) es por un monto de US\$28.93, PERSONAL ha aplicado en sus sistemas dicho descuento. Tal como se indicó en el escrito de fecha 11 de agosto de 2016, el valor que aún se encuentra pendiente de cancelar por parte del usuario por dicha factura, es por la cantidad de US\$21.19 (US\$28.93 - US\$7.74 - US\$21.19).(...)*

*De lo anterior, es posible señalar que la solicitud XXXXXXXXXXXX no es procedente, ya que el descuento de US\$7.74 se encuentra aplicado en nuestros sistemas, más bien es el usuario quien no ha efectuado el pago correspondiente.*

*Respecto de la factura del mes de julio de 2016, de la cual el usuario asegura recibió fotocopia en su correo electrónico, hacemos de su conocimiento que esta fue anulada en nuestros sistemas el 17 de agosto de 2016. Lo antes indicado, se comprueba por medio del estado de cuenta que se adjunta al presente escrito, en donde es posible apreciar que el*

documento cuyo vencimiento fue el 18 de agosto de 2016, se encuentra en el apartado denominado "Anulado".

Por otro lado, reiteramos que la factura correspondiente al mes de junio de 2016 (cuyo período de facturación es el comprendido entre el 25 de mayo al 24 de junio de 2016), por la cantidad de US\$25.06, fue anulada. Lo anterior se comprueba por medio del estado de cuenta adjunto, específicamente en el apartado denominado "Estatus Documento: Anulado", en donde se aprecia que el 7 de julio de 2016, se anuló dicho monto.

Finalmente, reiteramos que el 13 de julio de 2016, PERSONAL concedió la baja definitiva de los servicios de Internet móvil.

No obstante que PERSONAL aplicó de forma oportuna los ajustes indicados y no ser procedente lo solicitado por el usuario, PERSONAL remite la documentación requerida. (...)"

A dicho escrito, XXXXXXXXXXXXX adjuntó un estado de cuenta actualizado a nombre XXXXXXXXXXXXX, detalle de montos pagados y facturados en la numeración telefónica XXXXXXXXXXXX, y copia de siete facturas de dicho servicio, relativo a siete períodos comprendidos entre los días veinticinco de diciembre de dos mil quince al veinticuatro de julio de dos mil dieciséis; solicitando se tengan por cumplido los requerimientos efectuados en las resoluciones No. T-100-2016-CAU y No. T-14-2016-CAU, y se finalice el presente procedimiento archivándose el expediente de mérito.

IX. En atención a lo expuesto por las partes, 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 el 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.”*

**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 del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.*

**c) Instalación o Activación del servicio:** *(...) el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; (...)*

**f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** *(...) incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado;(...)*

**k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)**

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

*“(...) 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 consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”*

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 las letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor oferte públicamente; 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor Carlos Alberto Eguizábal, se observa lo siguiente:

- El uno de junio de este año, XXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador PERSONAL, aduciendo suspensión injustificada del servicio de internet móvil con numeración XXXXXXXXXX desde el veinticinco de mayo de este año; cobros indebidos generados en concepto de suscripción a servicios suplementarios que no fueron solicitados ni se encuentran en el contrato, y cobros por pago extemporáneo.

Por lo que el referido usuario solicitó al operador PERSONAL: 1) La anulación de las cantidades reclamadas bajo los conceptos antes descritos; y, 2) Tenga por concluida la relación contractual para dichos servicios, por incumplimiento del contrato por parte del operador.

- Los plazos para que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por escrito y notificara su respuesta al reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días quince y dieciséis de junio de este año, respectivamente.

### **C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

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 se encuentre 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 desfavorable.

#### **• Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones**

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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), c), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

#### **• Plazo de respuesta y notificación del reclamo**

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-091-2016-CAU, expresó determinados argumentos indicando que había efectuado descuentos en las facturas emitidas por los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXX; sin embargo, no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del señor Carlos Alberto Eguizábal, fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado.



XXXXXX	25/dic/2015 24/ene/2016	US\$25.06	N/A	US\$25.06	10 Febrero 2016	PLAZA MERLIOT	Pagada	N/A
XXXXXX	25/ene/2016 24/feb/2016	US\$25.06	N/A	US\$25.06	16 Marzo 2016	PLAZA MERLIOT	Pagada	N/A
XXXXXX	25/feb/2016 24/mar/2016	US\$30.51	US\$5.22	US\$25.29	26 Abril 2016	TELEMARKETING	Pagada con ajuste	N/A
XXXXXX*	25 mar//2016 24/abr/2016	US\$41.11	US\$12.18	US\$28.93	27 Mayo 2016	PLAZA MERLIOT	Pagada con ajuste	N/A
XXXXXX*	25/abr/2016 24/may/2016	US\$28.93	US\$7.74	N/A	N/A	N/A	Ajustada por el operador y pendiente de pago	US\$21.19
XXXXXX	25/may/2016 24/jun/2016	US\$25.06	US\$25.06	N/A	N/A	N/A	Anulada	N/A
XXXXXX	25/jun/2016 24/jul/2016	US\$15.04	US\$15.04	N/A	N/A	N/A	Anulada	N/A

*\*Facturas afectadas por la pretensión detallada en el reclamo de mérito*

En ese sentido, con relación a los montos pagados por XXXXXXXXXXXXXXXX, es procedente declarar que la pretensión de anulación de los montos en referencia, por la cantidad y calidad antes referida, fue solventada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el trámite del presente diferendo.

2) Terminación de la vigencia del contrato de servicio asociado al número de telefonía móvil XXXXXXX

Ahora bien, con relación a la pretensión que se efectúe la baja definitiva del servicio asociado al número de telefonía móvil XXXXXXX, debe señalarse que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., manifestó que realizó dicha gestión y que en ese orden anuló las facturas siguientes:

Factura XXXXXXX por el período comprendido del veinticinco de mayo al veinticuatro de junio de dos mil dieciséis por la cantidad de VEINTICINCO 06/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS DE UNIDOS DE AMÉRICA (US\$25.06); y,

- Factura XXXXXXX por el período comprendido del veinticinco de junio al veinticuatro de julio de dos mil dieciséis por la cantidad de QUINCE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS DE UNIDOS DE AMÉRICA (US\$15.04).

Por lo relacionado, es posible determinar que las facturas anuladas concuerdan con la pretensión de la baja definitiva de los servicios, a partir de la fecha consignada en el reclamo de mérito (uno de junio de dos mil dieciséis); por lo que es procedente validar dichas gestiones y declarar que la pretensión de terminación de la relación contractual por los

servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXX, fue solventada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el trámite del presente diferendo.

Lo anterior, sin perjuicio de la cantidad adeudada por parte del señor Eguizábal antes del veinticinco de mayo de dos mil dieciséis, por VEINTIUN 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$21.19), en concepto de *Cuota Mensual- Internet Móvil 10GB RegEsp2014* por los servicios prestados asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXX.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXX, en contra de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el día uno de junio de este año, vinculado a los servicios de telefonía e internet móvil asociados al número XXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el trámite del presente diferendo, solventó las pretensiones XXXXXXXXXXXXXXXX, vinculadas a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXX, contenidas en el reclamo de mérito, relativas a: 1) Anulación de los cobros generados en concepto de suscripción por servicios suplementarios, y cargos por pago simultáneo que ascienden a la cantidad total de VEINTICUATRO 62/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS DE UNIDOS DE AMÉRICA (US\$24.62); y, 2) Terminación de la relación contractual por los servicios en referencia.

Lo anterior, sin perjuicio de la cantidad adeudada por XXXXXXXXXXXXXXXX antes del veinticinco de mayo de dos mil dieciséis, por VEINTIUN 19/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$21.19), en concepto de *Cuota Mensual- Internet Móvil 10GB RegEsp2014* por los servicios prestados asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXX.

- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el referido operador el día doce de septiembre 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No. T-135-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del día veintinueve de septiembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite los reclamos interpuestos por la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en adelante también CTE, vinculados al servicio de telefonía fija, asociados a los números XXXXX y XXXXXX, los cuales presuntamente no fueron resueltos y notificados en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-090-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, 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 los reclamos de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., fueron resueltos y debidamente notificados en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El once de julio de este año, XXX XXXXXXXX XXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V. respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-090-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(…) Dicho reclamo fue resuelto, dentro del plazo establecido en el art. 98 LT, por medio de nota de fecha 12 de enero de dos mil dieciséis, de la cual se remitió copia a esa Superintendencia el día 14 del mismo mes y año (...) Dicho reclamo fue resuelto favorablemente a AUTO CLUTCH.*

*A solicitud de la usuaria, esta suscribió nuevo contrato con CTE, en febrero de 2016.*

*El día 8 de abril de 2016, AUTO CLUTCH interpuso un nuevo reclamo en términos similares a los de su reclamo del mes de diciembre de 2015. En esta oportunidad, AUTO CLUTCH solicitó la anulación del nuevo contrato y la aplicación de las condiciones relativas a las llamadas ilimitadas, sin costo adicional hacia líneas de la red CLARO, así como el ajuste de las facturas desde la firma del nuevo contrato. (...)*

*Sobre el primer reclamo presentado por el cliente, en diciembre de 2015, tal como se indicó en el literal a) del presente escrito, y que puede ser comprobado por esta Superintendencia por medio de la documentación adjunta, CTE resolvió favorablemente a AUTO CLUTCH, descontando de la facturación los costos correspondientes a las llamadas realizadas a la red de telefonía de CLARO y accediendo a suscribir nuevo contrato.*

*Sobre el reclamo interpuesto por AUTO CLUTCH el 8 de abril de 2016, CTE ha resuelto a favor de AUTO CLUTCH ajustando a la facturación, no solo el período señalado por la usuaria, que comprendía desde el período de suscripción del nuevo contrato (febrero de 2016), sino que además CTE realizó ajuste en la facturación de los meses de enero, marzo y abril de 2016 y realizará ajuste en la facturación de mayo y junio del presente año.*

Para una mejor apreciación por parte de esa Superintendencia, en la tabla siguiente, se detallan los montos de los descuentos aplicados a AUTO CLUTCH desde el mes de octubre de 2015 hasta el mes de abril de 2016:

Mes	CCF No.	MONTO FACTURADO	DESCUENTO	Comentarios
oct-15	XXXX	\$ 148.53	\$ 8.56	Monto total de descuentos \$57.76 c/IVA, se aplicó a través de Nota de Crédito en CCF8156070 correspondiente al mes de nov-16.
nov-15	XXXX	\$ 179.47	\$ 35.23	
dic-15	XXXX	\$ 29.50	\$ 12.33	
ene-16	XXXX	\$ 176.80	\$ 42.71	Monto total de descuento \$127.82 c/IVA, se aplicó a través de Nota de Crédito en CCF8270803 correspondiente al mes de mar-16.
feb-16	XXXX	\$ 188.77	\$ 41.42	
mar-16	XXXX X	\$ 189.12	\$ 43.69	
abr-16	XXXX	\$ 194.65	\$ 36.77	Monto total de descuento \$36.77 c/IVA, aplicado en la facturación cuyo vencimiento fue en el mes de jun-16.
may-16	XXXX	\$ 202.61	\$ 54.40	Monto total del descuento pendiente de aplicar \$54.40 c/IVA, en el CCF8327778.
Jun-16	pendiente	pendiente	pendiente	Facturación pendiente de emitir.

(...)"

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

Al escrito en referencia, XXXXXXXX agregó la documentación siguiente:

- Una nota de respuesta con fecha doce de enero de este año, dirigida a "AUTO CLUTCH VENEZUELA S.A. DE C.V" en la dirección "XXXXXXXXXXXXXXXXX", "Contacto: XXXXXXXXXXXX" la cual contiene un sello que consigna "RECIBIDO, Fecha: 13/enero/2016, Hora: 9:13 am, por XXXXX, junto a una firma ilegible. Asignado bajo el número de caso 32418891.

Copia de una nota del área de Soporte Pos venta Corporativo de la empresa CLARO, en la que remite al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, copia de la notificación de respuesta a los números de caso 32418891 y 32419182.

- IV. Mediante la resolución No. T-099-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal se pronunciara sobre lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito presentado el once de julio de este año.

Asimismo, en dicha resolución se requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese

proveído, remitiera las copias de los contratos suscritos con el señor Alfaro Cornejo, en su calidad de Representante Legal de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., así como los anexos, modificaciones, facturas y demás documentación que estimara pertinente a fin de respaldar la respuesta brindada en el escrito remitido el once de julio de este año.

La resolución No. T-099-2016-CAU, fue notificada a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., el diez de agosto de este año; sin embargo, la sociedad en referencia, no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

V. El quince de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes señalada, respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-099-2016-CAU, de la forma siguiente:

*“(...) Al respecto, adjunto al presente escrito remito fotocopia del contrato suscrito por XX XXXXXX y mi representada, en el mes de octubre de 2015 y febrero de 2016. Por medio de escrito de fecha 11 de julio de 2016, CTE indicó a esta Superintendencia que aplicaría a AUTO CLUTCH, S.A. DE C.V., los siguientes descuentos:*

Mes	CCF No.	MONTO FACTURADO	DESCUENTO	Comentarios
oct-15	XXXXX	\$ 148.53	\$ 8.56	Monto total del descuento \$57.76 c/IVA, se aplicó a través de Nota de Crédito en CCF8156070 correspondiente al mes de nov-16.
nov-15	XXXXX	\$ 179.47	\$ 35.73	
dic-15	XXXXX	\$ 29.57	\$ 12.33	
ene-16	XXXXX	\$ 176.80	\$ 42.71	Monto total del descuento \$127.82 c/IVA, se aplicó a través de Nota de Crédito en CCF8270803 correspondiente al mes de mar-16.
feb-16	XXXXX	\$ 188.77	\$ 41.42	
mar-16	XXXXX	\$ 189.12	\$ 43.69	Monto total del descuento \$36.77 c/IVA, aplicado en la facturación cuyo vencimiento fue en el mes de jun-16
abr-16	XXXXX	\$ 194.65	\$ 36.77	
may-16	XXXXX	\$202.61	\$54.40	Monto total del descuento pendiente de aplicar \$54.40 C/IVA, en el CCF8327778.
jun-16	pendiente	pendiente	pendiente	Facturación pendiente de emitir

(...)”

Adicionalmente la referida poderdante presentó impresiones de pantalla del sistema informático del operador CTE vinculados con los descuentos efectuados, según el detalle siguiente: 1) El 22 de enero de 2016 por la cantidad de US\$57.76; 2) El 23 de mayo de 2016 por la cantidad de US\$127.83; y, 3) El 26 de julio de 2016 por la cantidad de US\$64.19.

Finalmente expuso que en la factura del período comprendido entre el ocho de junio y el siete de julio de dos mil dieciséis, realizó "DESCUENTOS" por la cantidad de \$36.77 (IVA incluido).



En ese orden, manifiesta que su poderdante aplicará un descuento adicional por la cantidad de US\$17.33, relativa a los cobros efectuados en el mes de junio de 2016; mismo que se encuentra en proceso.

A dicho escrito XXXXXXXXX, adjuntó, entre otra documentación, copia del contrato celebrado entre las sociedades AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., y CTE, S.A. de C.V., el veintisiete de octubre de dos mil quince, y del Acuerdo Específico de Productos Corporativos con fecha tres de febrero de dos mil dieciséis; en ese sentido, solicitó que se tenga por finalizado el presente procedimiento y se mande a archivar el expediente de mérito.

VI. Por medio de la resolución No. T-119-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera específicamente, la información siguiente:

- Copia de las facturas emitidas entre los meses de octubre de dos mil quince hasta agosto de dos mil dieciséis, en las cuales conste el detalle de los servicios y productos facturados.
- Un consolidado de las cantidades cobradas en concepto de las llamadas realizadas a líneas fijas de la red de telefonía de la empresa CLARO en las facturas emitidas entre los meses de octubre de dos mil quince hasta agosto de dos mil dieciséis.
- Comprobantes de los pagos realizados por la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., entre los meses de octubre de dos mil quince hasta agosto de dos mil dieciséis.
- La documentación adicional de respaldo que acredite las cantidades ajustadas, descontadas y anuladas en las facturas correspondientes.

Asimismo, se concedió audiencia a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., por un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de ese proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito presentado el día quince de agosto de este año.

La resolución No. T-119-2016-CAU, fue notificada a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., el seis de septiembre de este año; sin embargo, a la fecha del presente proveído la sociedad en referencia, no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

VII. El nueve de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, brindó respuesta al requerimiento consignado en la resolución No. T-119-2016-CAU, exponiendo en síntesis, que el reclamo interpuesto por la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., el ocho de abril de este año, fue resuelto por su poderdante a favor de la sociedad usuaria, ajustando la facturación, comprendida entre los meses de enero y junio del presente año, realizando un descuento total por la cantidad de TRESCIENTOS TRES 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$303.87).

Asimismo, adjunta un detalle de los pagos realizados por la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V.

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó que se finalice el presente procedimiento y se archiven las diligencias de mérito.

Al escrito en referencia, se agregó, entre otros, un detalle de facturas pagadas entre el dos de diciembre de dos mil quince y el seis de septiembre de dos mil dieciséis, copia de diez facturas de servicios prestados a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., por un período de diez meses comprendidos entre los días ocho de octubre de dos mil quince y siete de mayo de dos mil dieciséis.

VIII. 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 reciben 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 del 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;*

*c) **Instalación o Activación del servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario;*

*f) **Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** (...) incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado;(...)*

*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 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 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. Reclamos de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V.**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., se observa lo siguiente:

- ✓ El servicio reclamado se refiere al de telefonía fija, vinculado a los números XXXX y XXXXXX.
- ✓ El treinta y uno de diciembre de dos mil quince, XXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad de Representante Legal de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., presentó su reclamo en una de las agencias del operador CTE, indicando que al renovar el contrato no se le informó que se excluiría el beneficio de llamadas ilimitadas a líneas fijas de la red CLARO, el cual tenía con anterioridad.

Con base en los argumentos expuestos, el señor Alfaro solicitó al operador CTE: 1) Deje sin efecto dicha renovación y se le provea la contratación conservando el beneficio descrito; y, 2) Aplique en el Crédito Fiscal CCF 8156070 un ajuste del cobro de llamadas a líneas fijas de la red CLARO.

Los plazos para que el operador CTE, S.A., de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta a dicho reclamo finalizaron los días quince y dieciocho de enero de este año, respectivamente.

- ✓ El ocho de abril de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes indicada, presentó otro reclamo en una de las agencias del operador CTE, reiterando los hechos descritos en el reclamo presentado previamente. En el mismo expuso que no se le está aplicando el beneficio de llamadas ilimitadas a líneas fijas de la red CLARO, no

obstante, haber suscrito una modificación al contrato que renovó para conservar tal beneficio mediante el pago mensual de CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (US\$5.65) por cada línea telefónica. Por lo que solicitó al operador CTE:

- 1) Deje sin efecto la renovación del contrato suscrito, retornando el servicio a las condiciones y beneficios del contrato de "PACK NEGOCIO CLARO" suscrito en el mes de junio de dos mil once; ó,
- 2) Se le reintegre de las facturas generadas con el contrato renovado, el cobro de llamadas a líneas fijas de la red CLARO; y, se cumpla el beneficio vinculado con el pago mensual de CINCO 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (US\$5.65) por cada línea telefónica.

El plazo para que el operador CTE, S.A., de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo en referencia finalizó los días veintidós y veinticinco de abril de este año, respectivamente.

#### **B1. Reclamo presentado el treinta y uno de diciembre de dos mil quince**

En este punto, debe señalarse que el reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., fue interpuesto en una sucursal del operador CTE, S.A. de C.V., ubicada en la Agencia Corporativa El Paseo, sin señalar dirección especial para recibir la notificación de la respuesta.

En ese orden, el plazo para que el operador CTE, S.A. de C.V., resolviera el reclamo en cuestión finalizó el día viernes quince de enero de este año, por lo que el plazo para que notificara la respuesta al usuario concluyó el día lunes dieciocho del mismo mes y año.

Asimismo, debido a que la sociedad usuaria no señaló dirección alguna en su reclamo a fin de ser notificada sobre la solución al mismo, el operador tiene la obligación de comunicarle por escrito en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado.

De conformidad con las pruebas presentadas por el usuario y el operador CTE, S.A. de C.V., el lugar donde se remiten los recibos por el servicio reclamado corresponde a la dirección "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX".

Ahora bien, al verificar el supuesto que debe converger para aplicar la presunción solicitada por la sociedad usuaria, se advierte por una parte que, respecto a la obligación del operador a emitir por escrito una solución al usuario en el plazo de diez días hábiles, efectivamente existe una respuesta del operador CTE, S.A. de C.V., mediante un Ejecutivo de Atención a Clientes Corporativos del SOPORTE POST VENTA CORPORATIVO de CLARO dirigida a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., con fecha doce de enero de dos mil dieciséis, vinculada a los servicios brindados a través de los números de telefonía fija XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXX.

Por otra parte, debido a que tal respuesta fue enviada el día trece de enero de dos mil dieciséis a la dirección "XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX", consignándose que fue recibida y firmada por XXXXXXXXXXXX", a las nueve horas y trece minutos de la misma fecha, se advierte que tal dirección corresponde a la detallada en las facturas del servicio reclamado vinculados a los números de telefonía fija XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXX.

Con las pruebas antes relacionadas, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., a fin de que se manifestara sobre las mismas y sobre la respuesta a su reclamo brindada por el operador CTE, S.A. de C.V.; sin embargo, a la fecha del presente proveído la sociedad reclamante no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

En tal sentido, al apreciar la prueba documental incorporada al presente procedimiento, es posible determinar que el reclamo interpuesto el treinta y uno de diciembre de dos mil quince; fue resuelto el doce de enero de dos mil dieciséis y notificado el trece del mismo mes y año, a persona mayor de edad (XXXXXXXX) que se encontraba en la dirección donde le son remitidos a la sociedad usuaria las facturas por los servicios reclamados.

Tomando en cuenta lo anterior, el reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., interpuesto el treinta y uno de diciembre de dos mil quince, debe tenerse como resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por parte del operador CTE, S.A. de C.V.

## **B2. Reclamo presentado el ocho de abril de dos mil dieciséis**

Sin perjuicio de lo anterior, respecto al reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., interpuesto el ocho de abril de este año, debe señalarse que 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 la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., 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), c), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A., de C.V., al responder las audiencias conferidas mediante la resoluciones Nos. T-090-2016-CAU, T-099-2016-CAU y T-119-2016-CAU, expresó determinados argumentos indicando que había efectuado descuentos en las facturas emitidas por el servicio contratado; sin embargo, sobre dichos descuentos, es posible advertir lo siguiente:

3. En la documentación remitida (facturas y resúmenes de cobro) no se encuentran detallados por tiempo de consumo y montos, las llamadas realizadas específicamente a la red CLARO.
4. Dicha condición no permite verificar que el monto descontado (cobro proporcional) efectivamente corresponde al tiempo que la sociedad usuaria manifestó haber recibido los beneficios contratados.
5. No existe prueba que permita verificar que el operador comunicó a la sociedad usuaria, que los descuentos en referencia, correspondían exclusivamente al cumplimiento del beneficio de llamadas ilimitadas a la red CLARO, consignada en el reclamo de mérito.

Por lo anterior, tales acciones no pueden establecerse como una solución favorable vinculada al reclamo de mérito presentado el ocho de abril de este año. Asimismo, se advierte que la sociedad CTE, S.A., de C.V., no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado.

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 sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V. En ese orden, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por la misma en el reclamo de fecha ocho de abril de este año.

Por lo que es procedente requerir a la sociedad CTE, S.A., de C.V., que en los servicios brindados a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., vinculados a los números XXXXXXXX y XXXXXXXX, efectúe lo siguiente:

1. Arde o reintegre, según corresponda los montos cobrados en concepto de llamadas a líneas telefónicas de la red CLARO; y,
2. Cumpla durante la vigencia del contrato, el beneficio de llamadas ilimitadas a la red CLARO por el monto de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5.00) más IVA, consignado en el FORMULARIO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS con fecha veintitrés de febrero del presente año.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE, 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 la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V. 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 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar resuelto y notificado en tiempo el reclamo de la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., interpuesto el treinta y uno de diciembre de dos mil quince ante el operador CTE, S.A. de C.V., en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
  - b) Declarar que el reclamo interpuesto por la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., el día ocho de abril de este año, vinculados a los números de telefonía fija XXXXXX y XXXXXX, operó la presunción a favor del usuario, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
  - c) Requerir a la sociedad CTE, S.A., de C.V., que en relación a los servicios brindados a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V., vinculados a los números XXX-XXX y XXXXXX, realice las gestiones siguientes:
    - 1. Anule o reintegre, según corresponda los montos cobrados en concepto de llamadas a líneas telefónicas de la red CLARO; y,
    - 2. Cumpla durante la vigencia del contrato, el beneficio de llamadas ilimitadas a la red CLARO por el monto de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5.00) más IVA, consignado en el FORMULARIO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS con fecha veintitrés de febrero del presente año.
- Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE, 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 la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V. y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.
- d) Notificar a la sociedad AUTO CLUTCH VENEZUELA, S.A. de C.V. y a la sociedad CTE, S.A., de C.V., por los efectos legales correspondientes.
  - e) Remita copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No. T-136-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día tres de octubre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite los reclamos de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, interpuestos los días veintitrés de junio y dieciocho de julio de este año, los cuales presuntamente no fueron resueltos y notificados en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-116-2016-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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que los reclamos de XXXXXXXXXXXXX, fueron debidamente resueltos y notificados en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- III. El doce de septiembre de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-116-2016-CAU, expresando que el dos de agosto de dos mil dieciséis, su representada emitió una nota de respuesta al reclamo identificado bajo el número de gestión 189777, respuesta que cumple con la pretensión de XXXXXXXXXXXXX sobre la baja de los servicios y la exoneración de cargos por los servicios contratados. Asimismo, indica que dicha respuesta no pudo ser entregada a la usuaria, debido a que en la dirección proporcionada no había persona alguna que la recibiera.

A dicho escrito, la referida poderdante agregó copia de la documentación siguiente:

- Carta de respuesta dirigida a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con fecha dos de agosto de dos mil dieciséis, indicando: *“se dará por finalizado toda relación respecto a su servicio de Televisión por Cable Digital y Telefonía Fija, debido a que estos no ha sido proporcionados de manera exitosa”*.
- Acta de notificación de la resolución del reclamo, bajo el número de gestión 189777, con fecha dos de agosto de dos mil dieciséis; dirigida a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, conteniendo un sello con la leyenda *“AEROFLASH, REYNA GAVIDIA MORALES, 08/08/2016, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”*. Junto a la observación: *No había quien recibiera casa color anaranjado puerta gris 4:20 pm.*

- IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 letra 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 define 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 los preceptos enunciados, 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 favorablemente el reclamo 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 b), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores: Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley en relación indica que una vez extinguida la relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

**B. Solución favorable por parte del operador**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, en los reclamos presentados ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., adujo que dicho operador no activó en la fecha correspondiente los servicios contratados de televisión por suscripción y telefonía fija; por lo que solicitó la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna y una copia del contrato suscrito, por no contar con la entrega de la documentación respectiva.

Al respecto, esta Superintendencia mediante la resolución No. 12116-2016-CAU otorgó audiencia al operador TELEMÓVIL, el cual indicó que procedió a finalizar todo tipo de relación relativa a los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija contratados por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX así como la eliminación de los cargos correspondientes, debido a que nunca fueron proporcionados los servicios de forma exitosa.

En ese orden, esta Superintendencia advierte que existiendo identidad entre el contenido de la pretensión expuesta en los reclamos de la usuaria, con lo resuelto por el operador, se ha cumplido con la finalidad de la tramitación del presente procedimiento, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX los reclamos interpuestos los días veintitrés de junio y dieciocho de julio de este año, vinculados a los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija contratados.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, el operador TELEMÓVIL deberá entregar a favor de XXXXXXXXXXXXXXXX el documento correspondiente, relativo a la finalización del contrato sin pago de penalidad alguna para la usuaria.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones normativas citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, los reclamos interpuestos los días veintitrés de junio y dieciocho de julio de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relativo a los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija contratados.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que concrete la solución presentada a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, vinculada a los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija contratados, realizando las gestiones siguientes:
  - i) La baja definitiva de dichos servicios; y,

ii) Extienda a favor de XXXXXXXXXXXXXXXX una copia del contrato suscrito y la solvencia correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

- c) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, remita a XXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, la documentación respectiva como prueba del cumplimiento de lo establecido en las letras a) y b) de la parte resolutive de este proveído, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, anexando a la notificación de la usuaria una copia del escrito presentado por el operador el doce de septiembre de este año.
- e) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor, y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAP

**No. T-139-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del siete de octubre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, relativo al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXX, brindado mediante módem inalámbrico, 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-104-2016-CAU de fecha diez de agosto del presente año, 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 remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor José Mario García, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintiséis de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-104-2016-CAU, expresando principalmente lo siguiente:  
““““(...)

*Según lo indicado por el usuario en su nota de reclamo, su inconformidad deriva de la supuesta falta de servicio y cobros adicionales al valor de su paquete contratado.*

*Al respecto señalamos que, adicional al servicio de internet móvil, PERSONAL pone a disposición de sus clientes servicios de valor agregado, entre los que se encuentran el de mensajería de texto por suscripción, cuya utilización depende exclusivamente de la voluntad del usuario.*

*Para el presente caso, los cobros adicionales que han sido facturados al usuario, tienen su origen en la utilización del servicio de mensajería por suscripción. Dicho servicio constituye un servicio de valor agregado y para gozar del mismo (recibir contenido a través de mensajes de texto o multimedia, según aplique) requiere de la previa suscripción por parte del usuario, lo que generalmente se realiza a través del envío de un mensaje de suscripción.*

*(...) No obstante que, aún cuando la activación de dicho servicio fue efectivamente realizada por el usuario, PERSONAL resuelve a favor de este, en el sentido de descontar de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de mayo (cuyo vencimiento fue el 22 de junio de 2016), junio (cuyo vencimiento fue el 22 de julio de 2016) y julio de 2016 (cuyo vencimiento fue el 22 de agosto de 2016), las cantidades facturadas en concepto de mensajes por suscripción durante los meses de febrero de 2016, por la cantidad de US\$12.93, marzo de 2016, por la cantidad de US\$25.06 y abril de 2016 por la cantidad de US\$15.29. Las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2016 fueron canceladas por el señor García, haciendo un total de US\$53.28 (\$12.93 + \$25.06 + \$15.29).*

Dado que el señor García, a la fecha tiene pendiente de pago las facturas de los meses de mayo, junio y julio de 2016, PERSONAL aplicará un reintegro por las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2016, que fueron canceladas por el usuario, por lo que los descuentos a aplicar se detallan en el cuadro siguiente:

Factura	Fecha de vencimiento	Monto facturado	Valor descontado	Valor a cancelar por el usuario
Mayo 2016	22/06/2016	\$35.60	\$35.60	\$0.00
Junio 2016	22/07/2016	\$23.71	\$23.71	\$0.00
Julio 2016	22/08/2016	\$21.79	\$17.48	\$4.31

Con base en lo anterior, PERSONAL reintegrará en saldo a favor del usuario (cancelando las facturas pendientes de pago), los montos cancelados en las facturas de los meses de febrero, marzo y abril de 2016, por un total de US\$53.28, así como el reintegro de la cantidad de US\$11.61 en concepto de cargos por pago extemporáneo de las facturas mayo, junio y julio de 2016, y el descuento del cobro aplicado en la factura de mayo de 2016, en concepto de suscripción por la cantidad de \$11.89. El total del saldo a favor del usuario es de US\$76.78 (US\$53.28 + US\$11.61 + US\$11.90).

El único saldo pendiente de pago por parte del usuario es de US\$4.31 por la factura correspondiente al mes de julio de 2016, cuyo monto bruto de US\$21.79.

De igual forma hacemos de su conocimiento que PERSONAL concede la baja definitiva del servicio de Internet móvil asociado al número 069-0294, sin pago de penalidad alguna para XXXXXXXXX, por lo que dado que XXXXXXXX deberá devolver, el perfecto estado, el modem que le fue entregado al momento de la contratación. Para realizar dicho trámite, XXXXXXXXXXXXX puede acercarse a cualquier agencia Claro. (...)"

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

- IV. Mediante la resolución T-123-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia XXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de tres días hábiles se manifestara por escrito sobre lo expuesto por el operador PERSONAL, debiendo especificar si está de acuerdo con los montos que el mismo planteó descontar y reintegrar en las facturas correspondientes, la acreditación del saldo a su favor, el pago del saldo pendiente y la devolución del modem respectivo.

En el mismo proveído, se requirió a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que remitiera copia de la documentación que compruebe las gestiones detalladas en el escrito presentado el veintiséis de agosto de este año.

Dicha resolución fue notificada al usuario el veinte de septiembre de este año; sin embargo, el señor García no hizo uso del derecho de audiencia otorgado en el plazo correspondiente.

- V. El veintitrés de septiembre de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXXXXXXXX, quien actuando en la calidad previamente relacionada, remitió copia de la documentación requerida en la resolución No. T-123-2016-CAU, asimismo solicitó tener por cumplida dicha solicitud, dar por finalizado el presente procedimiento de reclamo y el archivo de las presentes diligencias.

VI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 letra 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 los preceptos enunciados, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a los reclamos que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones interpongan 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 reclamo, 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 favorablemente el reclamo 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**

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece los derechos básicos de los consumidores, destacando los siguientes: letra b), Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

## **B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXX, en el reclamo presentado ante el operador PERSONAL el cuatro de junio de este año, relativo al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXX brindado mediante módem inalámbrico, adujo cobros indebidos que exceden el monto mensual contratado por la cantidad de DIECINUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$19.00), en concepto de "Internet Móvil 5GB RegEsp2014", así como la suspensión de dicho servicio sin justificación alguna, desde hace más de dos meses aproximadamente, por lo que solicitó se tenga por concluida la relación contractual para dicho servicio.

Durante la tramitación del presente procedimiento, se otorgó audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., y de conformidad con las respuestas recibidas en los escritos presentados con fechas veintiséis de agosto y veintitrés de septiembre de este año, esta Superintendencia advierte que no obstante dicho operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, resolvió el mismo a favor XXXXXXXXXX, efectuando con relación al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXX, las acciones siguientes:

- El reintegro por la cantidad de SETENTA Y SEIS 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.78), cobrados en concepto de mensajes por suscripción durante los meses de febrero, marzo y abril de este año, pago extemporáneo durante los meses de mayo, junio y julio de este año y por mensajes de suscripción en la factura del mes de mayo de este año; reintegro que fue aplicado mediante saldo a favor en las facturas pendientes de pago correspondiente a los meses de mayo, junio y julio de este año por la cantidad total de OCHENTA Y UN 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$81.10).

Debido a lo anterior, se establece que efectivamente queda un saldo pendiente de pago por parte del usuario por la cantidad de CUATRO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4.31), en concepto de remanente de la factura del mes de julio de este año.

- La baja del servicio contratado sin pago de penalidad alguna, solicitando sea devuelto – en buen estado de funcionamiento-, el modem entregado al usuario en calidad de comodato.

En razón de lo anterior, es importante señalar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no sólo concedió la baja definitiva del servicio de internet móvil, que era la pretensión inicial del usuario, sino que además, procedió a reintegrar los montos pagados por el mismo en concepto de mensajes por suscripción y cargos por pago extemporáneo.

En ese sentido, 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 declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el cuatro de junio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por otra parte, debido a que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., concede la baja definitiva del servicio contratado, es procedente que una vez XXXXXXXXXXXXX, efectúe la devolución del modem entregado en calidad de comodato y realice el pago de la cantidad de CUATRO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4.31), en concepto de remanente de la factura del mes de julio de este año, la citada sociedad emita a favor del usuario el finiquito y/o solvencia correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el cuatro de junio de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., relativa a la baja del servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXX brindado mediante módem inalámbrico.
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. DE C.V., con relación al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXX, efectuará las acciones siguientes:
  - El reintegro por la cantidad de SESENTA Y SEIS 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$76.78), cobrados en concepto de mensajes por suscripción durante los meses de febrero, marzo y abril de este año, pago extemporáneo durante los meses de mayo, junio y julio de este año y por mensajes de suscripción en la factura del mes de mayo de este año; reintegro que fue aplicado mediante saldo a favor en sus facturas pendientes de pago correspondiente a los meses de mayo, junio y julio de este año por la cantidad total de OCHENTA Y UN 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$81.10).

Debido a lo anterior, esta Superintendencia establece que efectivamente queda un saldo pendiente de pago por parte del usuario por la cantidad de CUATRO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4.31), en concepto de remanente de la factura del mes de julio de este año.

- La baja del servicio contratado sin pago de penalidad alguna, solicitando sea devuelto – en buen estado de funcionamiento-, el modem entregado al usuario en calidad de comodato.
- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que una vez el señor García efectúe la devolución del modem entregado en calidad de comodato y realice el pago de la cantidad de CUATRO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4.31), en concepto de remanente de la factura del mes de julio de este año, dicho operador emita a favor del usuario el finiquito y/o solvencia correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.



- d) Instruir XXXXXXXXXXXXX que devuelva a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., -en buen estado de funcionamiento-, el equipo del modem entregado en calidad de comodato para el uso del servicio contratado.
- e) Notificar a XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación XXXXXXXXX deberá anexarse una copia del escrito y documento adjunto presentado por el operador el veintitrés de septiembre de este año.

- f) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.**

**No. T-151-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del nueve de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El trece de junio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, concerniente a los servicios de televisión por suscripción, telefonía fija e internet móvil 3G, asociados al número XXXXXXXXXXXXXXX, 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-121-2016-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 remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diecinueve de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-121-2016-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

*“““(…) Según lo indicado por el usuario en su nota de reclamo, su inconformidad deriva del cobro efectuado por el supuesto consumo del servicio de Internet móvil, por lo cual asegura que en el mes de febrero de 2015 entregó el modem en una de las agencias, por lo que solicita reintegro durante el tiempo que no ha contado con el servicio.*

*Al respecto señalamos que, adicional al servicio de Internet móvil, PERSONAL pone a disposición de sus clientes servicios de valor agregado, entre los que se encuentra el de mensajería de texto por suscripción, cuya utilización depende exclusivamente de la voluntad del usuario. La inconformidad del usuario se deriva de los cobros realizados por mensajes de suscripción. Dicho servicio constituye un servicio de valor agregado y para gozar del mismo (recibir contenido a través de mensajes de texto o multimedia, según aplique) requiere de la previa suscripción por parte del usuario, lo que generalmente se realiza a través del envío de un mensaje de suscripción.*

*Un punto importante a mencionar es que desde el momento en que el cliente acepta suscribirse a cualquier servicio de contenido, este es informado de las condiciones del mismo (tarifas, periodicidad y tipo de contenido al que se suscribe). De igual forma, el usuario recibe un mensaje de texto indicando la forma de cancelar la suscripción a dicho servicio.*

*Es pertinente señalar que los mensajes que le fueron cobrados, fueron efectivamente enviados desde la plataforma a la que se suscribió y recibidos en el terminal del usuario, por lo que no existen cobros indebidos.*

*No obstante lo anterior PERSONAL resuelve a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el sentido de reintegrar la cantidad de US\$274.68. El reintegro antes indicado puede realizarse por*

medio de cheque o como un saldo a favor del usuario para ser aplicado en la facturación mensual de los servicios asociados al número 2305-6710. El trámite de emisión del cheque tarda aproximadamente 30 días hábiles.

Un punto importante a mencionar es que dado que XXXXXXXXXXXXX no hace uso del servicio de Internet móvil, este puede ser dado de baja sin penalidad alguna, de modo que los servicios de telefonía fija inalámbrica y televisión por suscripción, se agrupen bajo el denominado paquete Doble Play (telefonía fija inalámbrica y televisión por suscripción satelital), esto con el fin de que en su facturación no se refleje el cobro por el servicio de Internet móvil.

En caso el usuario esté de acuerdo con la propuesta, puede realizar el trámite de cambio de paquete Triple Play a uno Doble Play, en cualquiera de nuestras agencias, para lo cual debe presentar fotocopia del presente escrito. Un punto importante a mencionar es que al realizar el cambio de paquete Triple Play a uno Doble Play, el cliente puede mantener el plazo de contratación. (...)"

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

- IV. Por medio de la resolución No. T-138-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia XX XXXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de cinco días hábiles para que se manifestara respecto a lo expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., debiendo especificar si está de acuerdo con la propuesta brindada por el operador, relativa al monto que ha indicado reintegrar mediante cheque o como saldo a favor, así como de la baja del servicio de internet móvil 3G sin pagar penalidad alguna y la modificación de los servicios de televisión por suscripción y telefonía fija al paquete denominado *doble play*.
- V. El veintiuno de octubre de este año XXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota con la cual respondió por escrito a la audiencia concedida mediante la resolución No. T-138-2016-CAU, expresando que está de acuerdo con la propuesta hecha por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., indicando su conformidad con el monto a reintegrar por la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 68/100 (US\$274.68) DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

Asimismo, dicho usuario indicó que el diecinueve de septiembre de este año, realizó el cambio del paquete denominado *doble play*, según contrato número 00000001412105-7, solicitando la desactivación del terminal *MODEM HUAWEI-E5220/869471011813204, SIM No. 8950701214060682912*.

Junto a dicho escrito, el referido usuario remitió la documentación siguiente:

- Copia del contrato suscrito con la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por los servicios de telefonía fija inalámbrica y televisión por suscripción de recepción satelital asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX suscrito el diecinueve de septiembre de este año.
- Copia del *formulario de trámite de cancelación de contrato*, concerniente al servicio de internet móvil 10 GB, con fecha diecinueve de septiembre de este mismo año.

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

**A. MARCO LEGAL**

✓ **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 habilita 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 letra 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 por sus usuarios, 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

## **B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXXXXXX, debido a la inconformidad expuesta en el reclamo con fecha trece de junio de dos mil dieciséis, solicitó al operador PERSONAL, que con relación a los servicios televisión por suscripción, telefonía fija e internet móvil 3G, asociados al número XXXXXXXXX, efectuara el reintegro de los pagos realizados desde la fecha que entregó el terminal del servicio de internet y la entrega de las facturas en la dirección asignada para tal efecto.

Durante la tramitación del reclamo ante esta Superintendencia, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., manifestó su decisión de resolver a favor del señor Chávez Osorio las pretensiones expuestas, indicando que realizará las gestiones siguientes:

- El reintegro mediante cheque o como saldo a favor aplicado en la facturación mensual de los servicios reclamados, por la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 274.68);
- La baja del servicio de internet móvil, sin pago de penalidad alguna; y,
- La modificación de los servicios, trasladando la utilización de telefonía fija y televisión por suscripción bajo el paquete denominado *Doble Play*.

Sobre lo anterior, XXXXXXXXXXXXXXXX manifestó estar de acuerdo con las acciones propuestas por el operador, solicitando que el reintegro sea realizado mediante cheque; asimismo, indicó que con fecha diecinueve de septiembre de este año firmó un nuevo contrato por los servicios de televisión por suscripción y línea fija, y a la vez solicitó la desactivación del terminal modem HUAWEI-E5220/869471011813204, SIM No. 895030214060682912.

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia determina la pertinencia de establecer que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXX, las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el trece de junio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por otra parte, según el formulario de trámite de cancelación de contrato, el operador PERSONAL indicó que la relación contractual por el servicio de internet móvil 10 GB fue finalizada el uno de marzo del presente año, esta Superintendencia considera procedente requerir a dicho operador que emita el finiquito o solvencia correspondiente a favor XXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad a lo señalado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

### **C. CON RELACION A LA ENTREGA DE LAS FACTURAS**

XXXXXXXXXXXXXXXX, en su reclamo de fecha trece de junio de este año, indicó que el operador PERSONAL no le entregaba las facturas por los servicios reclamados en la dirección asignada para tal efecto.

En ese sentido, debido a que las partes no se manifestaron respecto a este punto, esta Superintendencia considera pertinente instruir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que debe realizar las acciones necesarias a fin de asegurar la entrega oportuna de las facturas al usuario, en la dirección proporcionada para tal efecto.

En caso de no efectuarse dicha entrega, el usuario podrá interponer el reclamo correspondiente para que el mismo sea resuelto por el operador, de conformidad al plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

- a) Tener por resuelto por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXX el trece de junio de este año, vinculado a los servicios de televisión por suscripción, telefonía fija e internet móvil 3G asociados al número XXXXXXXXXXXX.
- b) Declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., efectuará las acciones siguientes:
  - El reintegro por la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y CUATRO 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 274.68), mediante cheque emitido a favor de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
  - La baja del servicio de internet móvil 3G, sin pago de penalidad alguna.
  - La modificación de los servicios, trasladando la utilización de telefonía fija y televisión por suscripción bajo el paquete denominado *Doble Play*.
- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que emita el finiquito o solvencia correspondiente a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el servicio de internet móvil, de conformidad a lo señalado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- d) Instruir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que debe realizar las acciones necesarias a fin de asegurar la entrega oportuna de las facturas al usuario, en la dirección proporcionada para tal efecto.
- e) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la citada sociedad, deberá adjuntarse copia de la nota presentada por el usuario el veintiuno de octubre de este año.

- f) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- g) Archivar las presentes diligencias

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.**

**No. T-151-A-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las quince horas del nueve de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El uno de junio este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en adelante también operador DIGICEL, vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXX; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-102-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diecinueve de agosto de este año, se recibió un escrito del XXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderado General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., expresó lo siguiente:

*“(...) El usuario aduce fundamentar su reclamo en la aparente suscripción de contrato en fecha 29 de mayo del presente año, sin embargo, en la documentación adjunta a la misma incluye copia de contrato firmado el día 30 de mayo de 2016.*

*De lo antes establecido y en base al criterio de tipicidad podemos observar que el reclamo que el cliente realiza se basa en la activación de un servicio inexistente, puesto al 29 de mayo de 2016 no se había suscrito contrato alguno, por lo cual no existe fundamento real para alegar y fundamentar dicha pretensión en base a lo estipulado en el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*

*(...) No obstante lo anteriormente manifestado y en base al principio de eventualidad procesal, por este medio le manifiesto a esta Superintendencia que mi representada ha dado cumplimiento a todas las cláusulas pactadas en el contrato suscrito con dicho usuario en fecha 30 de mayo del presente año, lo cual puede comprobarse con el detalle de las llamadas que fueron efectuadas a partir de la activación del servicio, el cual efectivamente dicha activación fue realizada en fecha 30 de mayo de los corrientes.*

*Para acreditar lo anterior, adjunto al presente un extracto del sistema electrónico de mi representada, donde consta que efectivamente el servicio fue activado en la fecha contratada.*

*Asimismo, adjunto la bitácora de llamadas del mes de junio, donde se muestra un tráfico generado por el cliente desde el 01 de junio, por lo cual puede comprobarse la mala fe del usuario de querer dar por terminado el contrato y el servicio inherente al mismo, cuando por parte de él ha existido una utilización hasta a la fecha de los servicios contratados. (...)”*

A dicho escrito, el referido Apoderado adjuntó la documentación siguiente:



- Copia de impresión de pantalla del sistema electrónico del operador DIGICEL, concerniente a la activación del servicio reclamado, efectuada el treinta de mayo de dos mil dieciséis;
- Copia de los Reportes de Información del sistema del operador DIGICEL, en el que refleja los saldos de la cuenta XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX acreditados en los meses de junio, julio y agosto de este año; y,
- Copia de la bitácora de llamadas relativa al tráfico y uso del servicio de telefonía móvil reclamado, correspondiente al período comprendido entre el uno de junio al diecisiete de agosto de este año.

IV. Mediante la resolución No. T-120-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 expresado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el escrito presentado el diecinueve de agosto de este año.

Asimismo, en dicho proveído se requirió a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera copia del contrato suscrito por el usuario, relativo al servicio de telefonía móvil asociado con el número XXXXXXXXXXXX.

La resolución indicada fue notificada XXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el seis de septiembre de este año, sin embargo, el usuario no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

Por su parte, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., remitió copia del contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, firmado el treinta de mayo de este mismo año, por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

V. Mediante la resolución No. T-134-2016-CAU, esta Superintendencia solicitó a la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET, que en el plazo máximo de quince días hábiles, analizara la documentación agregada al expediente administrativo y determinara si el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXX, fue efectivamente activado por el operador DIGICEL y utilizado por el usuario, debiendo para ello rendir el Informe Técnico correspondiente.

VI. La Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico No. RT-702/16, requerido en la resolución No. T-134-2016-CAU, el cual indica lo siguiente:

“(…)

## **2. ANÁLISIS**

### **a) SOBRE EL CONTRATO DE SERVICIOS:**

*El contrato de servicios, fue efectivamente firmado el 30 de mayo de 2016, por lo tanto es erróneo afirmar, por parte del usuario, que el contrato fue suscrito el 29 de mayo de 2016.*

### **b) SOBRE EL DETALLE DE LLAMADAS:**

*El servicio se comenzó a brindar efectivamente, a partir del 01 de junio de 2016, según detalle de llamadas presentado por DIGICEL, por lo tanto es erróneo afirmar, por parte del usuario, que a esa fecha no se había cargado el saldo del servicio contratado.*

*Es necesario hacer constar que aunque el servicio fue activado el 30 de mayo de 2016, según información presentada por DIGICEL, éste fue efectivo a partir del 01 de junio de 2016, ya que en la bitácora de llamadas no aparece ninguna llamada realizada por el usuario el 30 de mayo de 2016.*

### **3. CONCLUSIONES**

- *Según la información presentada por DIGICEL, el servicio fue efectivamente utilizado por el usuario a partir del 01 de junio de 2016 en adelante no más.*
- *Es erróneo afirmar por parte del usuario que el contrato de servicios fue firmado el 29 de mayo de 2016, ya que este fue firmado efectivamente el 30 de mayo de 2016.*
- *Es erróneo afirmar por parte del usuario que al 01 de junio de 2016, no se le había cargado el saldo de su contrato, ya que a esta fecha, a partir de las 04:33 horas el servicio ya estaba en uso.*
- *El operador continúa prestando el servicio al usuario, y éste lo ha seguido utilizando.*

### **4. RECOMENDACIÓN**

*Si el usuario deseara dar por terminado el contrato, después de haber cumplido con todos los cargos y deudas adquiridas con DIGICEL, podrá hacer efectiva la cláusula 12 de éste: “TERMINACIÓN ANTICIPADA” ya que dicho contrato no especifica plazo de vigencia.(...)”*

VII. 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 habilita 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**

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 con 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.

Por su parte, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones indica que el operador deberá resolver en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, lo reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, estableciendo la letra c) de dicho precepto, la causal de **INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**, el cual se refiere al incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprendido al momento de la contratación, entre otros aspectos.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Finalmente, se trae a mención los derechos básicos de los consumidores o usuarios consignados en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor que establecen: 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.

Siendo lo anterior de obligatoria aplicación para esta Superintendencia, en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual forma parte.

**B. CASO CONCRETO**

La tramitación del presente procedimiento se inició debido a que XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, manifestó que interpuso un reclamo ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el uno de junio de este año, alegando que en esa fecha el operador en referencia no había activado el servicio de telecomunicaciones contratado el veintinueve de mayo del mismo año. Debido a lo expresado por el usuario, esta Superintendencia concedió audiencia al operador para que se manifestara respecto a los hechos aducidos.

Por su parte, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., manifestó que el contrato del servicio de telecomunicaciones asociado al número XXXXXXXX, fue suscrito con el usuario el treinta de mayo de este año, activándose los servicios el mismo día, los cuales fueron utilizados por el usuario a partir del uno de junio del mismo año.

Debido a lo anterior, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico No. RT-702/16, solicitado por esta Superintendencia, el cual estableció básicamente lo siguiente:

1. El contrato por los servicios de telecomunicaciones fue efectivamente firmado el treinta de mayo de dos mil dieciséis, por lo tanto es erróneo afirmar por parte del usuario, que el contrato fue suscrito el día veintinueve de mayo.
2. Según el detalle de llamadas presentado por el operador DIGICEL, el servicio se activó y fue utilizado por el usuario desde el uno de junio de este año.

3. A la fecha de emisión de dicho informe, el operador continúa prestando el servicio, y XX XXXXXXXXXXXXXXX lo continúa utilizando.

Por lo anterior, es preciso indicar que el informe técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET, unidad técnica de apoyo en materia de telecomunicaciones, posee valor probatorio de prueba pericial, por lo que constituye el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar los términos y condiciones sobre la prestación del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, específicamente en cuanto a la activación y continuidad del mismo por parte del operador, así como su utilización efectiva por parte del usuario.

En ese sentido, al realizar un análisis de los hechos y documentación agregada al presente procedimiento, así como del informe técnico No. RT-702/16, rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET, es posible evidenciar que el veintinueve de mayo de este año, XXXXXXXXXXXX solicitó al operador DIGICEL, la contratación de servicios pospago, de conformidad con el formulario de solicitud de servicios pospago XXXXXXXXXXX.

Dicha solicitud fue atendida por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., procediendo a suscribir un contrato de servicios con XXXXXXXXXXXXXXX el treinta de mayo de este año.

Al respecto, es necesario acotar que a partir de la fecha de suscripción de un contrato, es que se crean obligaciones, y se hacen efectivas las condiciones establecidas en el mismo. En ese sentido la cláusula 2) del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones que nos ocupa, estipula que el plazo de vigencia del mismo se contabiliza a partir de la fecha de activación del servicio, gestión que de conformidad con lo expuesto por la Gerencia de Telecomunicaciones fue realizada el uno de junio de este año.

Por lo anterior, se considera necesario remitirnos al derecho común y retomar lo establecido en el artículo 1365 del Código Civil el cual indica que: *“El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de la obligación, y puede ser expreso o tácito.*

*Es tácito el indispensable para cumplirlo. Las obligaciones que no tienen término o plazo fijado por las partes, son exigibles a los diez días después de contraídas o de cumplida la condición de que dependan, si sólo producen acción ordinaria y al día inmediato, si llevan aparejada ejecución; pero si de la naturaleza o circunstancias de aquéllas se dedujere que ha querido concebirse alguno al deudor, los tribunales fijarán prudencialmente la duración de aquél, y también fijarán los tribunales la duración del plazo, cuando éste haya quedado a voluntad del deudor y cuando estuviere concebido en términos vagos u oscuros.”*

A partir de lo expuesto, se advierte que no existía obligación alguna para las partes antes del día en que efectivamente se firmó el contrato por el servicio de telefonía móvil, es decir antes del treinta de mayo de este año, quedando sujeto el plazo de vigencia del contrato suscrito a la condición de activación del servicio, el cual fue realizado un día posterior.

Con todo ello, esta Superintendencia bajo el marco legal aplicable y ponderando lo determinado por la instancia técnica mencionada, corresponde establecer que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., suscribió con XXXXXXXXXXXXXXX un contrato de servicios de telecomunicaciones, con fecha treinta de mayo de este año, siendo dicho servicio activado por el operador el uno de junio de este año y utilizado por el usuario desde las 04:33 horas de tal día, fecha que corresponde a la interposición de su reclamo, por lo que se colige que cuando fue presentado por el usuario, éste ya había utilizado los servicios respectivos.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia concluye que la falta de activación del servicio de telefonía móvil, asociada al número XXXXXXXXXX, aducida por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el reclamo presentado el uno de junio de este año ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., carece de fundamento, debido a que dicho usuario utilizó el servicio el mismo día de interposición del reclamo, por lo que no procede la pretensión de brindar la terminación anticipada del contrato por incumplimiento de la prestación de servicios.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y con base al marco jurídico anteriormente relacionado, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXX fue activado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el uno de junio de este año, de conformidad al contrato suscrito con XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el treinta de mayo de este año.

En ese sentido, no procede la pretensión del usuario relativa a que se brinde la terminación anticipada del contrato por la causal de incumplimiento de la prestación de servicios, incorporada en el reclamo presentado ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el uno de junio de este año.

- b) Remitir XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., copia del Informe Técnico No. RT-702/16, rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DIGICEL, 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la LAP.  
Versión Pública

**No. T-151-C-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las once horas del once de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- X. El diez de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEFÓNICA, por su inconformidad con el cobro por pago extemporáneo generado en la factura del mes de agosto, correspondiente al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- XI. Mediante la resolución No. T-127-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 remitiese la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- XII. El cuatro de octubre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su 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-127-2016-CAU, expresando lo siguiente:
- “(...) después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que efectivamente no se le brindó respuesta al reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXX 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.*
- (...) De acuerdo a lo anterior, según se establece en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, se ha procedido a descontar de la factura con vencimiento 11 de octubre de 2016 US\$2.99, monto que corresponde al pago tardío reclamado, no obstante el cobro estaba correctamente aplicado, ya que el pago tardío incluido en la factura de vencimiento 11 de agosto de 2016 corresponde a la factura de vencimiento 11 de junio de 2016, la cual pagó en fecha 22 de junio de 2016, es decir 11 días después de su vencimiento.(...)”*
- XIII. Mediante la resolución No. T-142-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo de tres días hábiles, remitiera la documentación pertinente mediante la cual se comprobara la realización de las acción orientada a resolver el reclamo del XXXXXXXXXXXX, detallada en el escrito de fecha cuatro de octubre de este año, así como una copia del contrato suscrito por el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXX.

Asimismo, en dicho proveído se otorgó audiencia XXXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de tres días hábiles, para que se manifestara por escrito respecto a lo expresado por el operador TELEFÓNICA, debiendo especificar si está de acuerdo con la solución

brindada, relativa al monto que el operador indicó descontar en la factura con fecha de vencimiento de pago el once de octubre de este año.

XIV. El veintisiete de octubre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes relacionada, presentó un escrito con el cual respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-142-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(…) para realizar un descuento o ajuste, no se emite ningún documento, ya que esto únicamente se realiza en nuestro sistema, a continuación incluyo una imagen de la cuenta XXXXXXXXXXXXX, donde consta que se realizó el descuento de US\$2.99, es decir el monto reclamado por el consumidor. Es importante manifestar, que debido que el consumidor presentaba mora, no se generó la factura con vencimiento octubre, por lo que el descuento fue aplicado en la factura de vencimiento noviembre de 2016, por US\$15.51, debiendo pagar únicamente US\$12.52, con lo cual se demuestra que mi mandante ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*

*Facturas del Cliente “12*

<i>Correlativo n°</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Fecha de pago</i>	<i>Importe (\$)</i>	<i>Ajuste (\$)</i>	<i>Pagos (\$)</i>	<i>Fecha de corte</i>	<i>Factura Resets</i>
XXXXXX	11/05/2016 00:00:00	12/05/2016 11:07:29	15,51	0	-15,51	16/04/2016 00:00:00	0
XXXXXX	11/06/2016 00:00:00	22/06/2016 09:08:00	15,52	0	15,52	16/05/2016 00:00:00	0
XXXXXX	11/07/2016 00:00:00	8/07/2016 15:08:13	15,51	0	15,51	16/06/2016 00:00:00	0
XXXXXX	11/08/2016 00:00:00	15/06/2016 14:53:10	15,51	0	15,51	16/07/2016 00:00:00	0
XXXXXX	11/09/2016 00:00:00	20/06/2016 09:46:28	12,52	0	12,52	16/08/2016 00:00:00	0
XXXXXX	11/11/2016 00:00:00		15,51	-2,99	0	16/10/2016 00:00:00	0

*En relación al requerimiento contenido en la resolución T-0142-2016- CAU, relativo a remitir el cobro suscrito por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con mi representada, considero necesario formular la siguiente consideración y consulta: El reclamo presentado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, estaba dirigido a un presunto cobro por pago extemporáneo, que aducía se había cobrado indebidamente.*

*Como ha quedado acreditado, no obstante el supuesto pago tardío correspondía a otra factura que sí se pagó extemporáneamente, mi representada le descontó el pago cuestionado, es decir, la pretensión del denunciante ha sido satisfecha.*

*Lo anterior evidencia, que la denuncia no guardaba relación alguna con el contenido de cláusulas contractuales, ante lo cual se consulta la relación y pertinencia de dicha solicitud con el presente caso.*

*No omito manifestar la plena disposición de colaboración de mi representada, la cual debe entenderse se realiza en el marco de requerimientos que, con base en el principio de legalidad que rige a la Administración Pública, tienen pleno asidero legal y guardan*

*relación con el asunto en análisis. Portante, respetuosamente consulto la vinculación, necesidad, pertinente y asidero legal del requerimiento expuesto. (...)*

Por su parte, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho de audiencia en el plazo otorgado en la resolución de mérito.

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

### **C. MARCO LEGAL**

#### **✓ 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 habilita 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 letra 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 por sus usuarios, 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.

**D. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXXXXXXX debido a su inconformidad expuesta en el reclamo con fecha diez de agosto de dos mil dieciséis, la cual versa en el cobro por pago extemporáneo aplicado en la factura con fecha de vencimiento el once de agosto de este año, solicitó al operador TELEFÓNICA el descuento por la cantidad cobrada bajo dicho concepto, con la finalidad de pagar la cuota que el contrato firmado establece, o en su defecto conceda la baja del servicio reclamado.

Durante la tramitación del presente reclamo, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., quien manifestó que efectuó a favor del usuario un descuento por la cantidad de DOS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2.99), monto correspondiente al pago extemporáneo, aplicado en la factura con fecha de vencimiento el once de noviembre de este año, por lo que el usuario deberá pagar la suma de DOCE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 12.52) por dicha factura.

Adicionalmente, a petición del operador TELEFÓNICA, es oportuno aclarar que esta Superintendencia requirió una copia del contrato suscrito con el usuario, debido a que el mismo manifestó el interés de pagar la cuota estipulada en el contrato, situación que es posible verificarse a partir de dicha prueba documental.

Con lo antes expuesto, y de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente que esta Superintendencia declare que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto por el mismo el diez de agosto de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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

- f) Tener por resuelto por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuesto el diez de agosto de este año, vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX.
- g) Declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., efectuará un ajuste por la cantidad de DOS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2.99), en concepto de cargo por pago ex temporáneo, en la factura con fecha de vencimiento el once de noviembre de este año.
- h) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del usuario, deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador, el veintisiete de octubre de este año.

- i) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.

No. T-158-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del dieciséis de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El diez de agosto de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEMÓVIL, relacionado a cobros indebidos facturados en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX; 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-128-2016-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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El cinco de octubre de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. expresó lo siguiente:

*“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 18 de agosto de 2016 (adjunto 1), documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales AeroPostal en virtud de que la dirección proporcionada para recibir notificaciones no había quien recibiera la notificación (adjunto 2, acuse de recibido). (...)”*

A dicho escrito la referida representante adjuntó copia de la documentación que se detalla a continuación:

1. Copia simple de la carta de respuesta dirigida XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con fecha dieciocho de agosto de este año, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 196515, y que consigna entre otras cosas:

*(...)*

*El servicio denominado MEDI PLUS proporciona atención médica por medio de una amplia red de doctores especializados en todo el país, de lo cual el costo por el servicio contratado ha sido aplicado en su línea móvil con número asociado XXXXXXXXXXXX por un costo mensual de \$4.99 IVA incluido.*

- *De ya no desear continuar con el servicio, la cancelación del mismo deberá ser llevada a cabo marcando \*1751 desde su equipo móvil, den donde un ejecutivo asignado le brindará la asistencia de cancelación requerida para proceder con dicha gestión.*
- *Sin embargo le comunicamos que, como consideración única y especial a su caso, se procede con la anulación del valor emitido en concepto de MEDI PLUS BASICO por valor de \$4.99 IVA incluido emitido en su factura de consumo con*

*fecha de vencimiento 8 de agosto, el resto deberá ser cancelado en su totalidad.  
(...)”*

2. Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha diecinueve de agosto de dos mil dieciséis, dirigida XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en la dirección “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH, 12524697 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 23/08/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “No hay quien reciba”, y una firma del mensajero.

- IV. Mediante la resolución No. T-144-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera la documentación con la cual comprobara la realización del descuento por la cantidad de CUATRO 99/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 4.99), aplicado a favor del señor Pacheco Flores, de conformidad a lo expresado en el escrito presentado con fecha cinco de octubre de este año.

Asimismo, en dicha resolución se concedió audiencia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de tres 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.

La resolución No. T-144-2016-CAU fue notificada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintiocho de octubre de este año, sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de audiencia.

Por su parte, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., fue notificada el veintisiete de octubre de dos mil dieciséis, en consecuencia, el uno de noviembre de este año XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad anteriormente relacionada, presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

*“(...) en virtud de la caducidad en la ejecución de la acción, anulo completamente la factura, quedando la cuenta con cero de saldo pendiente de pagar a la fecha (...)”*

Dicho escrito, contiene copia de impresiones de pantalla del sistema informático del operador TELEMÓVIL en el cual se distingue que el saldo restante posterior al descuento aplicado, por la cantidad de DIECINUEVE 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 19.26), correspondiente al documento con fecha de vencimiento de pago el nueve de noviembre de dos mil dieciséis, fue anulado no teniendo saldos pendientes a la fecha.

- V. En atención a lo expuesto, 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 habilita 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**

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 con 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.

Por su parte, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones indica que el operador deberá resolver en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, lo reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, estableciendo la letra a) de dicho precepto, la causal de FACTURACIÓN, la cual se refiere a montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras i) y ii) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores, 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. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, a raíz de la inconformidad expuesta en su reclamo con fecha diez de agosto de este año, solicitó al operador TELEMÓVIL la desactivación de un servicio suplementario asociado al número XXXXXXXXXXXXXXX, así como la anulación del cobro realizado por dicho concepto, específicamente el detallado en la factura del mes de julio de este año.

En la tramitación del presente procedimiento, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., la cual manifestó que el dieciocho de agosto de este año, brindó una respuesta al reclamo del usuario, en la cual indicaba que el servicio suplementario podía ser desactivado directamente por el usuario desde su equipo móvil.

No obstante lo anterior, agregó que procedería a realizar un descuento por la cantidad de CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 4.99) con IVA incluido, en concepto del servicio denominado *MEDI PLUS*, cobrado en la factura con fecha de vencimiento el ocho de agosto de este año.

Posteriormente, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., indicó que debido a demora para efectuar la acción descrita en la carta de respuesta al usuario, realizó la anulación del monto total de la factura por la cantidad de DIECINUEVE 26/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 19.26), correspondiente al documento con fecha de vencimiento de pago el nueve de noviembre de dos mil dieciséis, no teniendo la cuenta asociado al número XXXXXXXXXX, saldos pendientes a la fecha.

En ese sentido, al considerar las acciones efectuadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., orientadas a resolver el reclamo del usuario, esta Superintendencia considera pertinente declarar que el operador ha resuelto a favor XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en su reclamo interpuesto el diez de agosto de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por lo anterior, es procedente establecer que al nueve de noviembre de este año, XXXXXXXXXX no posee saldos pendientes de pago con la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXX, de conformidad con lo expuesto por el operador en su escrito con fecha uno de noviembre de dos mil dieciséis.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y con base al marco jurídico anteriormente relacionado, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolvió a favor XX XXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el diez de agosto de este año, asociado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXX.
- b) Establecer que al nueve de noviembre de dos mil dieciséis, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no posee saldos pendientes de pago con la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXX.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia del escrito presentado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el uno de noviembre 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.
- e) Archivar las presentes diligencias.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones

**No. T-160-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del dieciséis de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El cinco de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Administrador Único Propietario y Representante Legal de la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo también PERSONAL; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el reclamo de mérito, XXXXXXXXXXXXX expresó no estar de acuerdo con los cobros facturados bajo la numeración XXXXXXXXXXXX, por servicios suplementarios en concepto de SMS Premium -20200, asociados al número de teléfono móvil XXXXXXXXXX, que ascienden a la cantidad total de UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,746.00) consignados en las facturas de los períodos comprendidos entre el uno al treinta de abril de dos mil dieciséis, y del uno al treinta y uno de mayo del mismo año, las cuales fueron pagadas; por lo que solicitó el reintegro de la cantidad cobrada bajo tal concepto.

El veinticinco de julio de este año XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes descrita, reiteró en el Centro de Atención al Usuario de la SIGET los argumentos y solicitud expuestos en el reclamo de mérito, indicando que en esa fecha el operador PERSONAL no había emitido respuesta alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-126-2016-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 de la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El cinco de octubre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-126-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Según lo indicado por la sociedad en comento, su inconformidad deriva de los supuestos cobros excesivos aplicados a la línea XXXXXXXXXXXX por servicios de descarga de juegos.*

*Al respecto señalamos que, adicional al servicio de telefonía, PERSONAL pone a disposición de sus clientes servicios de valor agregado, entre los que se encuentra el de descarga de contenido, juegos, mensajería de texto por suscripción, etc., cuya utilización depende exclusivamente de la voluntad del usuario del servicio.*

Para el presente caso, los cobros adicionales que han sido facturados al número en comento, tienen su origen en la utilización del servicio de descarga de juegos. Dicho servicio constituye un servicio de valor agregado y para gozar del mismo (descarga de juegos, recibir contenido a través de mensajes de texto o multimedia, según aplique) requiere únicamente de la aceptación y confirmación por parte del usuario, lo que generalmente se realiza a través del envío de un mensaje de confirmación.

Al respecto, hacemos de su conocimiento que según nuestros sistemas, en los meses reclamados, desde el número asignado a PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. DE C.V., se realizó la suscripción al servicio de descarga de juegos "Dragón Manía", "Little Big City" y "Total Conquest". Cabe mencionar que para que se efectúe un cobro al usuario, este debe confirmar a través de un mensaje de texto la compra del juego solicitado. El cobro se efectúa por evento solicitado y confirmado por este.

A fin de determinar la procedencia de los cobros realizamos un análisis en los registros y no encontramos inconsistencia en los mismos. En base a lo anterior, es pertinente señalar que los juegos o mensajes que le fueron cobrados, fueron efectivamente enviados desde la plataforma a la que se suscribió y recibidos en el terminal del usuario, por lo que no existen cobros excesivos o indebidos.

No obstante que, aún cuando la activación de dicho servicio fue efectivamente realizada por el usuario del número XXXXXXXXXX, PERSONAL resolvió a favor de PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. DE C.V., en el sentido de aplicar el descuento por el monto reclamado de la siguiente forma:

<i>Factura</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Monto facturado</i>	<i>Descuento aplicado o por aplicar</i>	<i>Monto pagado/ a pagar por el cliente</i>
Julio 16	22/8/16	\$455.90	\$455.90	\$0.00
Agosto 16	23/9/16	\$556.93	\$556.93	\$0.00
Septiembre 16	24/10/16	\$486.86	\$388.18	\$0.00
Octubre 16	pendiente	pendiente	\$344.99	Pendiente
<b>TOTAL</b>			<b>\$1,746.00</b>	

Montos incluyen IVA

Finalmente, hacemos de su conocimiento que el monto de descuento de US\$344.99 se verá reflejado en la factura correspondiente al mes de octubre de 2016 como descuento. El vencimiento de dicha factura será en el mes de noviembre. (...)"

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

- IV. Mediante la resolución No. T-145-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., 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 expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota presentada el cinco de octubre de este año.

La resolución indicada fue notificada a la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., el veinticinco de octubre de este año; sin embargo, la referida sociedad no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.



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

**MARCO LEGAL APLICABLE.**

✓ **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 letra 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 la usuaria 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 la usuaria 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 de la usuaria, 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 la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., presentado el cinco de julio de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., corresponde señalar que la referida sociedad expresó su inconformidad con los cobros realizados en el servicio de telefonía móvil XXXXXXXXXXXX, facturados bajo la numeración XXXXXXXXXXXX, por servicios suplementarios en concepto de SMS Premium - 20200, que ascienden a la cantidad total de UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,746.00) consignados en las facturas de los períodos comprendidos entre el uno al treinta de abril de dos mil dieciséis, y del uno al treinta y uno de mayo del mismo año.

En ese sentido, la referida sociedad solicitó el reintegro de lo pagado por las facturas vinculadas con los períodos anteriormente descritos.

Durante la tramitación del presente procedimiento, en escrito con fecha cinco de octubre de este año, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió que resolvió el reclamo a favor de la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., en el sentido de reintegrar los montos pagados por la cantidad de UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,746.00), facturados en los meses de junio, agosto, septiembre y octubre de este año.

Por lo anterior, es necesario señalar que al efectuar un análisis del planteamiento hecho por el operador PERSONAL con relación a lo solicitado por la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V. en el reclamo con fecha cinco de julio de este año; se advierte que la solución expuesta por el operador se circunscribe a la pretensión de la sociedad reclamante, siendo pertinente para esta Superintendencia validar las acciones dirigidas a concretar dicho reintegro.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia establece que se ha cumplido la finalidad principal del precepto contenido 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 la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., la pretensión contenida en el reclamo de mérito.

De tal manera, y con la finalidad de tener efectivo cumplimiento de la resolución brindada por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., la misma deberá remitir la documentación de respaldo donde compruebe la gestión correspondiente al reintegro por la cantidad de UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,746.00).

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

- a) Tener por resuelto a favor de la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., el reclamo presentado el cinco de julio de este año, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXX, facturado bajo la numeración XXXXXXXXXXXX, remita la documentación de respaldo donde compruebe el reintegro por la cantidad de UN MIL SETECIENTOS CUARENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$1,746.00), aplicado en las facturas correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de este año.

Lo anterior deberá ser enviado a esta Superintendencia y a la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones.

- c) Notificar a la sociedad PRODUCCIÓN Y DESARROLLO, S.A. de C.V., y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la referida sociedad, se deberá adjuntar una copia del escrito y documentación presentada por el operador el cinco de octubre 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAP

**No. T-167-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del treinta de noviembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintisiete de julio de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en lo sucesivo también PERSONAL; 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-152-2016-CAU, esta Superintendencia, concedió audiencia al operador PERSONAL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. El dieciocho de noviembre de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en 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-152-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Según lo indicado en nota del 15 de julio de 2016, la inconformidad del usuario se deriva del cobro de la cantidad de US\$93.3764, por llamadas realizadas hacia la red del operador DIGICEL por un total de 589:38 minutos, la cual se vio reflejada en la factura No. XXXXXXXX, cuya fecha de vencimiento fue el 23 de junio de 2016. No obstante, señala el usuario, a fin de evitar incurrir en mora en el pago de sus servicios, realizó el pago por el monto total de la factura.*

*Al respecto cabe señalar que PERSONAL ha realizado revisión del detalle de llamadas realizadas a la red del operador DIGICEL, para el período facturado al usuario, no encontrando inconsistencia alguna entre el monto facturado y la duración de las llamadas realizadas desde el número XXXXXXXXXXXX a la red del referido operador. No obstante que los cobros realizados son correctos, PERSONAL ha resuelto a favor XXXXXXXX en el sentido de reintegrar a este, el monto de US\$97.52. Dicho reintegró se realizará por medio de descuento en las facturas correspondientes a los servicios prestados en los meses de noviembre y diciembre de 2016, es decir en 2 cuotas de US\$48.76, monto que el usuario verá reflejado en las facturas cuyo vencimiento será en el mes de diciembre de 2016 y enero de 2017 (...)*

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

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

**MARCO LEGAL APLICABLE**

- ✓ **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 letra 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 menor 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el veintisiete de julio de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., corresponde señalar que el referido reclamante expresó su inconformidad con el cobro realizado en el servicio de telefonía móvil XXXXXXXXXXXX, en concepto de “Llamadas a Red Digicel”, supuestamente realizadas durante el mes de mayo de este año, por la cantidad de NOVENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$93.39) más Contribución Especial, consignado en la factura No. XXXXXXXXXXXX con fecha de vencimiento veintitrés de junio de este año, la cual fue oportunamente cancelada.

En ese sentido, XXXXXXXXXXXXXXXX solicitó el reintegro de lo pagado en la factura antes relacionada.

El dieciocho de agosto de este año XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes descrita, reiteró ante la Defensoría del Consumidor los argumentos y solicitud expuestos en el reclamo de mérito, indicando que en esa fecha el operador PERSONAL no había emitido respuesta alguna, por lo que solicito que la cantidad de NOVENTA Y TRES 39/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$93.39) más Contribución Especial, sea abonado a cuenta.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., resolvió el reclamo a favor del señor David Alberto Orantes Tobar en el sentido de reintegrar el monto pagado por la cantidad de NOVENTA Y SIETE 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$97.52), por medio de dos cuotas por un monto de CUARENTA Y OCHO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$48.76) cada una, las cuales serán aplicadas mediante descuentos en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de diciembre de este año y enero de dos mil diecisiete.

Por lo anterior, es necesario señalar que al efectuar un análisis del planteamiento hecho por el operador PERSONAL con relación a lo solicitado por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se advierte que la solución propuesta por el operador se circunscribe a la pretensión del reclamante, siendo pertinente para esta Superintendencia validar las acciones dirigidas a concretar dicho reintegro.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia establece que se ha cumplido la finalidad principal del precepto contenido 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo presentado el veintisiete de julio de este año.

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

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo presentado el veintisiete de julio de este año, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario, deberá adjuntarse una copia del escrito presentado por el operador el dieciocho de noviembre de este año.

- c) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.**

**No. T-169-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del siete de diciembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su calidad de Representante Legal de la Asociación de Comunidades Ambientalistas de El Salvador (ACAS), el dieciocho de julio de este año interpuso un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, referente a los servicios facturados bajo el número 7683-3363, vinculado a un plan corporativo de ciento ocho (108) líneas de telefonía móvil, el cual supuestamente no fue resuelto en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.

II. Mediante la resolución No. T-125-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador TELEMÓVIL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de ACAS, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

Asimismo, se remitió una copia de la nota presentada por ACAS con fecha ocho de agosto de este año, para que efectuara -respecto a las pretensiones contenidas en la misma-, el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

III. El cinco de octubre de este año, se recibió un escrito de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-125-2016-CAU, expresando entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Por este medio comunico que respecto al reclamo del 18 de julio de 2016, no se respondió el caso en virtud que se desconocía la existencia de mismo por parte del departamento de reclamos externos.*

*Respecto a la nota del 8 de agosto de 2016, se está procesando el reclamo y los puntos establecidos en el mismo, por lo que será contestado en el tiempo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es decir a más tardar el 14 de octubre del corriente año (...)*”

IV. Mediante la resolución No. T-146-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a ACAS por medio de su Representante Legal, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de dicho proveído, se manifestara respecto de lo expresado por el operador TELEMÓVIL.

V. El veintiséis de octubre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito mediante el cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-146-2016-CAU, manifestando lo siguiente:

*“(...) el día viernes 14 de octubre del corriente año, de 9:00 a 11:00 AM, a solicitud de la Telefónica Tigo, me reuní con XXXXXXXXXXXX, Ejecutiva de cuentas de esa empresa, para conversar sobre la demanda que interpuso en contra de dicha telefónica, en mi calidad de Representante Legal de la ACAS.*



*La demanda se origina por la suspensión del servicio hecha por Tigo a los 108 números telefónicos contratados por la ACAS para sus miembros, la cual se efectuó entre el 22 de marzo y 15 de abril; y por la nulidad de las facturas de cobro emitidas con referencia al número telefónico XXXXXXXXXXXX, vinculado al plan corporativo contratado.*

*Durante la reunión manifesté a la Lic. Méndez, el grave daño que causaron a la ACAS con la suspensión del servicio.*

*Finalmente, acordamos reiniciar el plan de comunicaciones móvil corporativo en red, en los términos siguiente:*

*a) Las facturas emitidas por Tigo, cobrando el tiempo en el que el servicio estuvo restringido, serán corregidas por esta empresa y devueltas con cello de cancelación y una nota en la que se haga constar que no existe mora.*

*b) El nuevo Plan Corporativo será elegido por la ACAS, tomando en cuenta las opiniones de sus miembros, con base en las nuevas ofertas telefónicas, las cuales serán presentadas por Tigo.*

*c) El nuevo plan inicialmente sólo tendrá 49 unidades, pero quedará abierto a posibles adiciones.*

*d) Tigo anulará las líneas de los usuarios que no desean continuar formando parte del plan.*

*e) Tigo mantendrá en el nuevo plan, los beneficios otorgados en el primero.*

*f) Tigo bloqueará el ingreso de mensajes con promociones como: Tigo te presta saldo y otros de carácter engañoso, en las líneas que queden activas.*

*g) El costo por llamada tiempo real en adelante será de \$0.8 centavos de dólar por minuto.*

*h) Tigo mantendrá los saldos, remanentes, prepago y pos pago, sin vencimiento.*

*i) Acordamos emitir una nota conjunto sobre estos acuerdos de notificación a la SIGET, a entregar antes del 19 de octubre, la cual, a la fecha no me han hecho llegar para efectos de revisión.*

*Ante el silencio de la empresa Tigo, expreso la preocupación de la ACAS, porque estos acuerdos puedan ser ignorados”.*

- VI. Mediante la resolución T-150-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que se manifestara sobre lo expresado por XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en la calidad antes apuntada y en caso de haber concretado una solución alterna al reclamo de mérito, remitiera copia de la documentación pertinente a efecto de respaldar la misma.
- VII. El veintitrés de noviembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito informando que el veintiocho de octubre de este año, en las oficinas de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., llegó a un acuerdo para poner fin al presente diferendo, mismo que permitió restablecer el contrato y el servicio telefónico, a su entera satisfacción.

Por lo que solicitó dar por finalizado el presente procedimiento administrativo, vinculado al reclamo interpuesto el dieciocho de julio de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

A dicho escrito, XXXXXXXXXXXX agregó copia simple de un documento privado conteniendo un acuerdo entre XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXX en representación de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., suscrito a las diez horas del día veintiocho de octubre de dos mil dieciséis, en las oficinas administrativas del operador, consignando los acuerdos siguientes: 1) la anulación por parte del operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por la cantidad de CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y SIETE CENTAVOS DE DÓLAR (US\$ 4,284.37), en conceptos de saldos detallados en diversas facturas; 2) la desactivación definitiva sin el cobro de penalidad por retiro anticipado por parte del operador de sesenta y tres líneas telefónicas, mismas que no generarán facturas; 3) El acuerdo respecto a las cuarenta y nueve líneas telefónicas que se mantendrán activas y que el usuario se compromete a firmar la renovación de la relación contractual para dieciocho meses contados a partir de la suscripción del misma; 4) El usuario se compromete a desistir de las acciones iniciadas en el reclamo.

Por otra parte, el mismo día, esta Superintendencia recibió un escrito XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-150-2016-0 AU, expresando lo siguiente:

“(…)

- A- *Las facturas emitidas durante el período que no gozo del servicio serán anuladas, el requerimiento está en proceso, y posteriormente se le extenderá a XXXXXXXXXXXXXXXX, un estado de cuenta en donde se detalle las facturas que no fueron anuladas. Esta gestión será realizada en el término de 8 días hábiles, contados a partir de esta fecha.*
- B- *El plan contratado por XXXXXXXXXXXXXXXX, no ha sufrido ninguna modificación, por lo cual las condiciones se mantienen.*
- C- *Se renovaron 25 líneas, con opción de incrementar más en el caso que así lo requiera XX XXXXXXXXXXXXXXXX.*
- D- *El resto de líneas, que no fueron renovadas se dieron de baja a solicitud XXXXXXXXXXXXXXXX, gestión que ya fue efectivamente realizada.*
- E- *El beneficio del plan se mantiene, llamadas ilimitadas entre líneas del Grupo más \$5.00 de saldo para poder realizar llamadas a la red TIGO y otras redes descontado del saldo el costo por minuto por cada llamada dentro y fuera de la red (costo del minuto \$0.08 ctvo. más IVA y CESC).*
- F- *El bloqueo de Mensajes proporcionales se le explico XXXXXXXXXXXXXXXX, que no se puede bloquear ya que las empresas lo hacen de forma masiva, y es una situación sobre la cual mi representada no puede tener control.*
- G- *Sobre el saldo se le explico que no es acumulado si a la fecha de corte existiera un saldo se pierde. (...)*”

VIII. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 letra 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 los preceptos enunciados, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a los reclamos que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones interpongan 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 reclamo, 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 favorablemente el reclamo 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**

Por su parte el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece los derechos básicos de los consumidores, destacando los siguientes: letra b), Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el reclamo presentado el dieciocho de julio de este año ante el operador TELEMÓVIL, relativo a los servicios facturados bajo el número XXXXXXXXXXXX, con un plan corporativo de ciento ocho (108) líneas de telefonía móvil, utilizados por miembros de la Asociación de Comunidades Ambientales de El Salvador, solicitó: 1) La exoneración de pago de las facturas de los meses de mayo y junio de dos mil dieciséis; y, 2) La baja definitiva de los servicios, por haber concluido en el mes de mayo de este año el plazo de vigencia consignado en el contrato de servicio.

Durante la tramitación del presente procedimiento, se otorgó audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y de conformidad con las respuestas recibidas en los escritos presentados con fechas cinco de octubre y veintitrés de noviembre de este año, se advierte que no obstante dicho operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, logró un acuerdo con XXXXXXXXXXXXX en su calidad de Representante de ACAS, resolviendo a favor de ésta lo siguiente:

- La anulación de los saldos pendientes de pago por las facturas durante el período que no se brindó el servicio, que ascienden a la cantidad total de CUATRO MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO 37,400 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$4,284.37).
- La desactivación definitiva sin el cobro de penalidad por retiro anticipado de diversas líneas telefónicas, algunas que no generarán facturas; y,
- La renovación de cincuenta y cinco líneas telefónicas, manteniendo los beneficios de llamadas ilimitadas entre líneas del Grupo, más CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5.00) de saldo para poder realizar llamadas a la red FICU y otras redes descontado del saldo el costo por minuto por cada llamada dentro y fuera de la red (costo del minuto \$0.08 más IVA y CESC).

La solución brindada por el operador fue confirmada por escrito por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintitrés de noviembre de este año, informando que el veintiocho de octubre de este año en las oficinas de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., llegó a un acuerdo para poner fin al presente diferendo, mismo que le permitió restablecer el contrato y el servicio telefónico, a su entera satisfacción.

Asimismo, XXXXXXXXXXXXX agregó copia simple de un documento privado conteniendo el acuerdo referido, por lo que solicitó poner fin al presente procedimiento administrativo vinculado al reclamo interpuesto el dieciocho de julio de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

En razón de lo anterior, así como los argumentos y documentación presentada por las partes, 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 declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su calidad de Representante de ACAS, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el dieciocho de julio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el dieciocho de julio de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., referente a los servicios facturados bajo el número XXXXXXXXXXXX, vinculado a un plan corporativo de ciento ocho (108) líneas de telefonía móvil.
- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., con relación a los servicios facturados bajo el número XXXXXXXXXXXX, vinculado a un plan corporativo de ciento ocho (108) líneas de telefonía móvil, efectuará las acciones descritas en documento que contiene el acuerdo de las partes.
- c) Notificar XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX deberá anexarse una copia del escrito y documento adjunto presentado por el operador TELEMÓVIL el veintitrés de noviembre de este año.

Así mismo a la notificación del operador deberá anexarse una copia del escrito y documentación anexa presentada por el usuario en la misma fecha.

- d) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Art. 30 de la LAIP

Versión Pública

No. T-174-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del doce de diciembre del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, interpuso un reclamo el ocho de abril de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado a cobros indebido por los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXX y XXXXXXXX, aduciendo que desconoce la existencia de los títulos que amparan el derecho del operador para cobrárselos, debido a que no suscribió contrato alguno por los mismos, solicitando la baja de los servicios a su nombre.

En ese sentido, el veintidós de septiembre de este año, la señora de Guido presentó una denuncia a la Regional de Oriente del Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, indicando que el operador en referencia no le resolvió y notificó una respuesta en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece, solicitando se aplique la presunción a su favor.

II. Mediante la resolución No. T-143-2016-CAU, esta Superintendencia, concedió audiencia al operador TELEMÓVIL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

III. El veintisiete de octubre de este año, se recibió un escrito XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-143-2016-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Por este medio comunico que respecto al reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXX no se respondió el caso en virtud que se desconocía la existencia del mismo por parte del departamento de reclamos externos.*

*Respecto a lo expresado por la precitada XXX en su escrito, manifestamos que no son ciertas sus afirmaciones tal como lo comprobamos con copia de los contratos suscritos XXXXXXXX, Documento Único de Identidad, Número de Identificación Tributaria, y recibo presentados por ella (...).*

Junto a dicho escrito, el referido poderdante agregó copia de la documentación que se describe a continuación:

- Formulario del Contrato General de Telecomunicaciones y Anexos de Servicios No. 58882.
- Documento Único de Identidad a nombre de la reclamante.
- Tarjeta de Identificación Tributaria a nombre de la reclamante.
- Factura de ANDA, No. 14SD000F9922775.

IV. Mediante la resolución No. T-151-B-2016-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a XX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en el plazo de cinco días hábiles se pronunciara sobre lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el

escrito presentado el veintisiete de octubre de este año, así como de los documentos agregados al mismo.

V. El veintinueve de noviembre de este año, XXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nota con la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-151-B-2016-CAU, manifestando, en síntesis, lo siguiente:

1. La sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no resolvió el reclamo interpuesto en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que habiendo transcurrido siete meses –y no diez días hábiles como la Ley lo indica– sin haber obtenido respuesta alguna, éste debe resolverse a su favor.

Asimismo, expresa que en relación a los argumentos expuestos por la referida sociedad vinculados con el desconocimiento de la existencia del reclamo de mérito, los mismos no deben validarse según lo establecido en el referido artículo, debido a que *“Las empresas operadoras deberán contar con su Sistema de Registro de Reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios. El reclamo presentado, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de las empresas operadoras. Las empresas operadoras asignarán al expediente un código o número de reclamo, mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo.”*

2. Respecto a los contratos de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXX, que se le atribuyen y sobre los cuales manifiesta desconocer la existencia de los títulos que amparan el derecho del operador para cobrarlos a su nombre, manifiesta: *“”” como será posible que la Sociedad denunciada haya establecido en el escrito de fecha 27/10/2016 que fue presentado a las 4:45 p.m. ante esa Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, que presentaba **LOS CONTRATOS SUSCRITOS** por mi persona, anexando copia de mis documentos personales, y lo más grave haciendo referencia a un recibo de Agua Potable a nombre de una persona que no tiene nada que ver conmigo, y que el servicio tiene además otra dirección que no concuerda con mi dirección particular que se establece en mi DUI, lo cual es sumamente ilógico, cuando la Sociedad denunciada al momento de otorgar cualquier servicio, compara siempre la información consignada en las solicitudes como en los documentos personales de los usuarios o potenciales clientes. De igual forma, si se hace un cotejo de las firmas alteradas en el **CONTRATO (ya que solo anexaron uno y no más)**, con las que están en la Boleta de Presentación de fecha 22/09/2016, así como en el documento de Reclamo presentado en la Sociedad **TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.**, que dicho sea de paso **SI LA ESTAMPE YO**, son totalmente diferentes debido a que las consignadas en el Contrato tienen una patrón distinto a la que yo suscribo. Sobre esto último, se ha interpuesto una denuncia en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que tiene objetivo para que en el momento procesal oportuno se hagan las pruebas científicas (grafo técnicas) pertinentes y deducir las responsabilidades penales correspondientes. (...)”””*

En ese sentido, la referida usuaria solicitó se tenga por cumplida la audiencia conferida mediante resolución No. T-151-B-2016-CAU, se resuelva a su favor el reclamo interpuesto el ocho de abril de este año y se conceda la baja definitiva de los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXX y XXXXXXXX.

VI. 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 define la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

*“(...) Las empresas operadoras deberán contar con un sistema de registro de reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios.*

***El reclamo presentado, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de las empresas operadoras. Las empresas operadoras asignarán al expediente un código o número del reclamo, mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo.***

***Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente de reclamo. (...)***

*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 resolución 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; (...)***

***k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)***



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 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

#### **B. Reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de XX XXXXXXXXXXXXX, se observa lo siguiente:

- ✓ El ocho de abril de este año, XXXXXXXXXXXXX denunció cobros indebidos por los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXX y XXXXXX, aduciendo que desconoce la existencia de los títulos que amparan el derecho del operador para cobrarlos a su nombre, debido a que nunca suscribió contrato alguno; asimismo, manifestó que el único servicio de telefonía móvil que ha contratado con dicho operador se encuentra vinculado al número XXXXXX.

En ese sentido, solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo siguiente: 1) Investigue la situación en referencia; y, 2) Realice la baja de los servicios a su nombre, eliminando las facturas pendientes de pago.

- ✓ El veintidós de septiembre de este año, XXXXXXXXXXXXX presentó un escrito a la Regional de Oriente del CAU de la SIGET, mediante el cual reiteró lo expuesto y solicitado en el reclamo presentado contra el operador TELEMÓVIL, agregando que el mismo posee sus datos personales.
- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de XXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días veintidós y veinticinco de abril de este año, respectivamente.

#### **C. Naturaleza del Servicio Público de Telefonía**

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

- (a) la necesidad o interés que debe satisfacer,
- (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio, y
- (c) el régimen jurídico del mismo.

*La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.*

*Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.*

*Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constituida del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en el ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4° y 221 Inc. 2° Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.*

*A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”*

En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.

En este punto, se estima necesario retomar lo dispuesto en el artículo 101 inciso segundo de la Constitución, el cual establece que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización

*de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.*

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

Los procedimientos dirigidos a la protección de los derechos de los consumidores se encuentran instruidos bajo el “Principio de informalidad del procedimiento” contenido el artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: *“En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.”*

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su calidad de usuaria, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

**D. 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-143-2016-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no se respondió debido a que el departamento de reclamos externos desconocía su existencia, aduciendo que no son ciertos los hechos manifestados por la usuaria, presentando la misma documentación que aportó la usuaria como base del presente reclamo.

Al respecto, esta Superintendencia estima necesario realizar las acotaciones siguientes:

El artículo 2 inciso primero de la Constitución establece que toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esta tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

Al respecto la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia (Sentencia de 3-XII-2002, Inc. 14-99, Considerando V 1), ha expresado que la protección en la conservación de los derechos individuales, posee una doble incidencia del derecho de protección, respecto de los restantes derechos; la primera –conservación de los derechos– *“es, en efecto, una forma (jurisdiccional o administrativa) de protección de los mismo en los términos de su Art. 2 que implica, como su propio nombre lo sugiere, el establecimiento de acciones o mecanismos para evitar que los derechos constitucionales sean vulnerados, violados, limitados o, en última instancia, extraídos inconstitucionalmente de la esfera jurídica de cada persona.”*

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de TELEMÓVIL, en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar los derechos de la usuaria mediante la gestión adecuada de un sistema de registro de reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos.

Por lo que habiéndose delimitado lo anterior, se advierte que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que los reclamos que sean presentados en sus agencias cumplan con su finalidad, es decir, ser incorporados en su sistema de registro de reclamos, para tramitarlos y hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable–, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

Con base en lo antes expuesto se advierte que con relación al argumento de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ésta incumplió sus obligaciones de registro, organización, conservación y formación del expediente respectivo, vinculado al reclamo de XXXXXXXXXXXXXXXX, ya que claramente manifestó que el departamento de reclamos externos desconocía de la existencia del reclamo presentado el ocho de abril de este año –lo que se traduce en la falta de registro correspondiente–, limitándose a indicar que no son ciertas las afirmaciones hechas por la referida reclamante, presentando la misma documentación que XXXXXXXXXXXX remitió a esta Superintendencia (contrato No.

XXXXXX supuestamente firmado por la misma, documentos de identidad y una factura del servicio brindado por ANDA), sin ser estos refutados y sin aportar cualquier otra prueba conducente y pertinente, no obstante habersele brindado de forma oportuna el derecho de audiencia y defensa.

Con base en lo expuesto, no es posible considerar como válidos los argumentos expuestos por el referido operador TELEMÓVIL.

En este punto, es pertinente retomar algunos aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 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. (...)”<sup>1</sup>*

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 (la usuaria) 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 la usuaria). Debiendo la parte que la invoca (usuaria) limitarse exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal (carta de reclamo interpuesta ante el operador, debidamente recepcionada).

En tal sentido, la falta de presentación del operador de telecomunicaciones de la carta de respuesta al reclamo (favorable o desfavorable) notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o de la solicitada por la usuaria; converge a que se determine que ha operado la presunción de una solución favorable a las pretensiones expuestas por la usuaria en su reclamo.

Por lo anterior, debe señalarse que el presente procedimiento se circunscribe y delimita por parte de esta Superintendencia, a verificar mediante la prueba pertinente y conducente, el cumplimiento de los plazos de respuesta y notificación establecidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por parte del operador de telecomunicaciones, receptor del reclamo.

---

<sup>1</sup> XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX, Manuel. *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I.* Editorial Nascimento, 1971.

Bajo ese contexto, si con los argumentos y pruebas presentadas por el operador, no es posible verificar el cumplimiento de las acciones descritas por la Ley de Telecomunicaciones, concurre el supuesto que éste no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto, lo que conlleva a que la solución del reclamo sea considerada a favor de la usuaria.

En ese orden, el operador TELEMÓVIL deberá acceder a las pretensiones expuestas por XXXXXXXXXXXX en el reclamo con fecha ocho de abril de este año, debiendo efectuar respecto a los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXX, lo siguiente:

3. Eliminar las facturas generadas por dichos servicios a nombre de XXXXXXXXXXXX; y,
4. Reportar la baja definitiva de los servicios asociados la numeración en referencia a nombre XXXXX, concediéndole a la misma una constancia respectiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Los requerimientos 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 a 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 esta Superintendencia y a XXXXXXXXXXXX, una 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; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por XXXXXXXXXXXX el ocho de abril de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXX y XXXXXXXXXXXX, 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 de telefonía móvil vinculados a los números XXXXX y XXXXXXXX, efectúe lo siguiente:
  1. Eliminar las facturas generadas por dichos servicios a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y,
  2. Reportar la baja definitiva de los servicios asociados a la numeración en referencia a nombre de XXXXXXXXXXXXXXXX, concediéndole a la misma una constancia respectiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 XXXXX

XXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes, adjuntando a esta última una copia de la nota presentada por la reclamante, con fecha veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

**Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.**