

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

No. T-176-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las quince horas con treinta minutos del día veintinueve de agosto del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado con los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-142-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El doce de julio de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-142-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que efectivamente no se le brindo respuesta al reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en consecuencia no es posible probar a esa superintendencia el envío de la respuesta.

B) Debido a lo anterior, se ha procedido a descontar las cuotas de financiamiento que se han cargado en su facturación mensual, correspondientes al financiamiento del terminal adquirido con su contrato anterior, adicionalmente, se han realizado ajustes en su plan de consumo, debiendo pagar \$17.05 (IVA y CESC incluidos) por cada factura pendiente, monto que corresponde al plan contratado. (...)”

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por cumplida la audiencia conferida y por resuelta la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- IV. Mediante la resolución No. T-163-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota presentada con fecha doce de julio de este año, relativo a la resolución de su reclamo.

Asimismo, se requirió al operador TELEFÓNICA que remitiera la documentación con la cual comprobara las acciones indicadas en la nota en referencia.

Al respecto, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX mediante una nota presentada el quince de agosto de este año, indicó lo siguiente:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

“(…) quiero expresar mi inconformidad con respecto a la resolución No T-163-2017-CAU Ya que no he recibido por parte de Telefónica Móviles El Salvador S.A. de C.V., una notificación por escrito o formal donde se me informe la cancelación de los cobros que me han hecho por el Financiamiento. Además, no estoy de acuerdo en pagar por servicio no servido durante los meses del contrato y por eso reitero mi petición inicial (…).”

Por su parte, el quince de agosto de este año la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes relacionada, presentó un escrito en el cual consta la impresión de pantalla del sistema comercial del operador TELEFÓNICA, mediante el cual comprueba los ajustes realizados en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de abril, mayo y junio de este año, en concepto de financiamiento de un terminal adquirido por el usuario en un contrato anterior.

Asimismo, el veinticuatro de agosto de este año la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó otro escrito mediante el cual expresó lo siguiente:

“(…) se ha procedido a ajustar en su totalidad la factura de vencimiento 11/05/2017, quedando a la fecha sin ningún saldo pendiente de pago y por lo tanto se procedió a activar nuevamente el servicio.

Para mejor claridad detallamos los montos descontados en cada una de las tres facturas anuladas, las cuales hacen un total de US\$53.33:

- *Cuota de financiamiento por US\$9.56*
- *Cargo básico del plan contratado anteriormente US\$14.99 + CESC.*
- *Cargo básico por plan de datos contratado anteriormente S\$19.99 + CESC.*
- *Cargo por pago tardío US\$2.99*
- *Cargo por seguro Premium por US\$4.25*

(…) Debido a que la línea ya se encuentra en estado activo, fue modificado el plan de consumo contratado anteriormente, por el nuevo plan que solicitó el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el mes de febrero del presente año, con un cargo mensual de UD\$16.24 + CESC. (…)

Adjunto a dicho escrito, agregé la impresión de pantalla del sistema comercial del operador TELEFÓNICA, a efecto de comprobar los descuentos realizados.

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por cumplida la audiencia conferida y por resuelta la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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

MARCO LEGAL APLICABLE

- ✓ **Ley de Telecomunicaciones**

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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

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

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. (...) La notificación de la solución al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.

De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes (...).”

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

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario 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), k) y n) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: 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; 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, Recibir de parte del proveedor una explicación

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes y leer por sí mismo el contenido de los contratos.

ANÁLISIS DEL CASO

Respecto al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentado el veintiuno de abril de este año ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., es preciso señalar que el referido usuario expresó su inconformidad con los cobros que exceden de la cuota mensual por la cantidad de DIECISÉIS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.24), establecida en el contrato suscrito el veinticuatro de febrero de este año, la falta de activación del servicio de internet LTE incluido en su *Plan Giga Libre 3*; y los cobros realizados por supuestos saldos pendientes de pago en concepto de financiamiento de un terminal adquirido en el año dos mil quince.

Por lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al referido operador lo siguiente: a) Que los cobros facturados sean conforme a la cuota establecida en el contrato firmado, respetando las condiciones del mismo; b) Se le brinde el servicio de internet LTE según el plan contratado; y, c) Se anulen los cobros facturados en concepto de financiamiento de un terminal adquirido en el año dos mil quince.

Asimismo, ante esta Superintendencia el usuario reiteró los hechos y requerimientos contenidos en el reclamo de mérito, indicando que a la fecha no cuenta con la opción de saldo para llamadas de voz, por lo que solicitó se le brinde una solución respecto a los meses que no le ha brindado el servicio de acuerdo al plan contratado, o en su defecto, le conceda la terminación anticipada del contrato y se traslade el número de teléfono a modalidad prepago.

Durante la tramitación del presente procedimiento la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito; Sin embargo, en el escrito presentado con fecha quince de agosto de este año, manifestó que resolvió el reclamo a favor del usuario, en el sentido de ajustar los montos pendientes de pago en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de abril, mayo y junio de dos mil diecisiete, quedando pendiente de pago únicamente la cantidad de TREINTA Y CUATRO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$34.10), como resultado del ajuste realizado en la factura con fecha de vencimiento el once de mayo de este año.

Sobre lo anterior, es importante destacar que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mediante escrito presentado el quince de agosto de este año, manifestó su inconformidad con la propuesta realizada por el operador TELEFÓNICA, debido a que no se le proporcionó ningún documento en el cual constaran las anulaciones de los cobros realizados en concepto de financiamiento de un terminal adquirido en el año dos mil quince y los montos facturados por dichos servicios durante la vigencia del nuevo contrato.

Sin embargo, el veinticuatro de agosto de este año la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual manifestó que además de las acciones indicadas en el escrito remitido con anterioridad, procedió a anular todos los montos

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

pendientes de pago hasta la fecha, por lo que no existe ningún saldo pendiente de pago por los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Asimismo, indicó que realizó la activación del servicio de telefonía móvil y ajustó el plan de consumo mensual de acuerdo a las condiciones contratadas por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el mes de febrero de este año, es decir, por la cantidad mensual de DIECISÉIS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.24), más CESC.

Las acciones antes descritas, fueron comprobadas mediante captura de pantalla del estado de cuenta del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la cual se reflejan los montos totales descontados en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de abril, mayo y junio de dos mil diecisiete.

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo del usuario y lo resuelto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las pretensiones contenidas en el reclamo presentado el veintiuno de abril de este año, en los términos antes expuestos, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá efectuar respecto a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

- Anular las facturas vinculadas a dicho servicio, con fecha de vencimiento en los meses de abril, mayo y junio de dos mil diecisiete;
- Proveer el servicio de telefonía móvil de acuerdo a las condiciones contratadas; y,
- Realizar el cobro mensual del servicio de telefonía móvil de acuerdo a las condiciones contratadas por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el mes de febrero de este año, es decir, por la cantidad de DIECISÉIS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.24), más CESC, debiendo ser contabilizado desde la fecha de activación de la línea.

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

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veintiuno de abril de este año, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- b) Determinar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectuará las acciones siguientes:
- Anular las facturas vinculadas a dicho servicio, con fecha de vencimiento en los meses de abril, mayo y junio de dos mil diecisiete;
 - Proveer el servicio de telefonía móvil de acuerdo a las condiciones contratadas; y,
 - Realizar el cobro mensual del servicio de telefonía móvil de acuerdo a las condiciones contratadas por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el mes de febrero de este año, por la cantidad de DIECISÉIS 24/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.24), más CESC, debiendo contabilizarse desde la fecha de activación de la línea.
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- A la notificación del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá agregarse una copia de los escritos presentados por el operador el quince y veinticuatro de agosto de este año.
- A la notificación de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá agregarse copia del escrito presentado por el usuario el quince de agosto 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones