

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-177-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día treinta de agosto del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. Mediante la resolución No. T-040-2017-CAU, esta Superintendencia resolvió el reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., estableciendo lo siguiente:

“(…)

a) *Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*

b) *Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo que se detalla a continuación:*

- *Efectuar las acciones necesarias a fin de ajustar y reintegrar-según corresponda- el valor del veinticinco por ciento (25%) de descuento sobre el monto total establecido en el contrato, concerniente al período de doce meses contabilizado desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis.*
- *Efectuar las acciones necesarias a fin de ajustar y reintegrar el valor cobrado por cargo básico de telefonía fija.*

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 al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento. (…)”

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el nueve de marzo de este año.

II. El veintitrés de marzo de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual indicó entre otras cosas, lo siguiente:

“(…) *Respecto al primer punto, el cargo básico del servicio es por valor total de \$44.83 Impuestos incluidos, el 25% de descuento es por costo de \$11.21, por lo que se efectuó un ajuste por \$78.47 Impuestos incluidos, en la cuenta con número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto*

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

de descuento valorado en \$11.21 por 7 meses de Septiembre/2016 a Marzo/2017. En adición se procedió a colocar el descuento de 25% de forma automática en los meses restantes del beneficio. (...)”

- III. El doce de julio de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota ante esta Superintendencia, manifestando que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no efectuó el ajuste en las facturas de conformidad a lo establecido en la resolución No. T-040-2017-CAU, agregando a dicha nota, copia de las facturas relativas a los servicios brindados en los meses de marzo, abril y mayo de este año, con lo cual sustentó sus argumentos.

Por lo anterior el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó que esta Superintendencia ordene al referido operador que efectúe el ajuste por la cantidad de SETENTA Y OCHO 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$78.47).

- IV. Mediante la Resolución No. T-165-2017-CAU esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a efecto que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX así como de la documentación presentada por el mismo.

- V. El dieciséis de agosto de este mismo año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en atención a la audiencia conferida en la resolución No. T-165-2017-CAU, presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

“(...) Al respecto se informa que efectivamente se procedió a realizar el reintegro por la cantidad de \$78.47 a favor del cliente, en su cuenta en fecha 27 de marzo del presente, pero este se realiza en el sistema, por lo que no se refleja en las facturas de consumo mensual, si no como saldo a favor en la cuenta. En ese sentido, a medida se generan las diferentes facturas de consumo estas se descuentan automáticamente del saldo a favor, sin embargo el consumidor ha efectuado el pago de las facturas según la fecha de vencimiento imposibilitando que se cruce el monto facturado con el valor del saldo a favor.

En este caso, se recomienda al cliente no cancelar las facturas de septiembre y octubre, a efecto de que el saldo a favor sea consumido, y luego de esto consulte en cualquier agencia de TIGO, o al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el saldo que aún le quedaría a favor luego de que este se descuenta de las próximas dos facturas. (...)”

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

A. Marco Legal

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.

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

En ese sentido, de conformidad con el artículo 1 inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, la SIGET es la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones contenidas en la citada Ley y su Reglamento, especialmente en lo que respecta al servicio público de telefonía, entre otros.

Por su parte, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones determina 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. Asimismo dicha disposición indica en la letra h) como causal por las que los usuarios pueden interponer el reclamo correspondiente, por incumplimiento por parte de la Empresa Operadora en efectuar las devoluciones ordenadas por la SIGET a favor de los usuarios.

B. Caso Concreto

Mediante la resolución No. T-040-2017-CAU, esta Superintendencia declaró que en el reclamo interpuesto el veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., operó la presunción a favor del usuario, establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Debido a dicha presunción, el operador TELEMÓVIL debe acceder a las pretensiones contenidas en el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; acciones que fueron descritas en la resolución en referencia.

Por su parte, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en cumplimiento de lo requerido en la letra b) de la resolución No. T-040-2017-CAU, mediante escrito presentado el veintitrés de marzo de este año, informó sobre las acciones realizadas orientadas a cumplir con lo establecido en dicha resolución, manifestando que:

- El cargo básico del servicio es por valor total de CUARENTA Y CUATRO 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.83) Impuestos incluidos.
- El veinticinco por ciento (25%) de descuento sobre el valor especificado en el punto anterior, corresponde a ONCE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 11.21), por lo que efectuó un ajuste por la cantidad de SETENTA Y OCHO 47 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 78.47) Impuestos incluidos, aplicada en la cuenta asociada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, descuento correspondiente al período de Septiembre de dos mil dieciséis a Marzo de este año.
- Finalmente, indicó que se aplicó el veinticinco por ciento (25%) de descuento de forma automática en el sistema durante los meses restantes de la prestación.

Asimismo, en dicho escrito el operador TELEMÓVIL especificó que el veintinueve de agosto de dos mil dieciséis, efectuó un ajuste por la cantidad de VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 20.00) a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en concepto de cobro por telefonía fija. Lo anterior, en cumplimiento de la resolución No. T-040-2017-CAU.

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

Debido a la inconformidad expuesta por el usuario mediante nota de fecha doce de julio de este año, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder a la audiencia concedida en la resolución No. T-165-2017-CAU, indicó que efectivamente procedió a realizar el reintegro por la cantidad de SETENTA Y OCHO 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 78.47) a favor del usuario, pero que al ser realizada por medio del sistema, este no se refleja en las facturas de consumo mensual, por lo que recomienda al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no pagar las facturas de septiembre y octubre de este año, a efecto de que el saldo a su favor sea debitado.

Con base en lo anterior, es pertinente informar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX lo manifestado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que la cantidad de SETENTA Y OCHO 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 78.47), en concepto de descuento, se encuentra activo en el sistema de dicho operador; por lo que tal descuento será aplicado en las facturas generadas por el servicio hasta agotar la suma en referencia.

Por otra parte, es oportuno requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que cumpla en todas sus partes, la solución concedida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la resolución No. T-040-2017-CAU.

Por tanto, con fundamento en lo antes expuesto y en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por recibido el escrito presentado el dieciséis de agosto de este año, por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- b) Informar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo manifestado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relativo a que la cantidad de SETENTA Y OCHO 47/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 78.47), en concepto de descuento, se encuentra activo en el sistema de dicho operador; por lo que tal descuento será aplicado en las facturas generadas por el servicio hasta agotar la suma detallada.
- c) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que cumpla en todas sus partes con la solución otorgada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la resolución No. T-040-2017-CAU.
- d) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario, deberá remitirse copia del escrito presentado el dieciséis de agosto de este año por el operador TELEMÓVIL.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones