

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-179-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas del día treinta y uno de agosto del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veinticinco de enero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía asociados al número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-061-2017-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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El tres de abril de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada 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-061-2017-CAU, exponiendo que el reclamo fue contestado por escrito el dos de febrero de este año, mismo que fue enviado a la usuaria; sin embargo, dicha correspondencia no fue notificada debido a que la persona que se encontró en la dirección proporcionada manifestó no ser el cliente asociado al servicio, por lo que se determinó que la dirección era errónea.

La referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con fecha dos de febrero de este año, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 217957, en la que se detalla: *“(...) se ha procedido a realizar una investigación, sobre los servicios de Cable e Internet asociado a su titularidad con el número 10129725, en donde se verificó que la desactivación del servicio fue ocasionada, debido a que el pago efectuado el 21/11/2016 correspondiente a la facturación con vencimiento 01/12/2016, no fue aplicado a dicho servicios, sino al anexo 9128194, servicio que se encuentran también se encuentran asociados a su titularidad, sin embargo el día 20 de enero del 2017 atendiendo su solicitud, se procedió a realizar la reclasificación del saldo, asimismo se verifico que el día 25 de enero del 2017 fue realizada la anulación total de la facturación que reflejaba vencimiento 02 de enero del 2017 en compensación a los días de servicio no brindados y a los inconvenientes presentados en la aplicación de su pago, realizando la reconexión de los servicios el 28 de enero del 2017, debido a ello se informa que la solicitud de reintegro de los últimos tres pagos efectuados no procede.*

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

Adicionalmente se procedió a realizar una verificación en la línea XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sobre la bitácora de consumo de los últimos siete meses, la cual se anexa a la presente para mayor visualización, en donde se refleja un uso y consumo adecuado al servicio, debido a ello se informa que la solicitud de reintegro de los pagos efectuados en la línea XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por servicio no brindado en su totalidad no procede.

No omitimos manifestar que actualmente se reflejan cuatro facturaciones, pendientes de pago por un valor total de \$158.20, la cual se informa que en todo con la intención de brindarle atención satisfactoria se procederá a realizar la anulación total de una de las facturas por un valor de \$39.55, para ello será necesario presentarse en cualquiera de nuestras Tigo Store debiendo efectuar el pago de tres facturaciones por un valor total de \$118.65 por el uso y consumo de servicio proporcionado. (...)

- Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha dos de febrero de este año; bajo el número de gestión 217320 dirigida a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la dirección “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFASH 12796473, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 07/02/17, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, nombre de la persona que recibe: “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, DUI: “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”, calidad en que recibe: “Hijo”, consignándose “Nota: la persona manifiesta que no son los clientes de esa resolución pues tiene otro nombre y apellido dirección equivocada 06/02/17”, con el nombre y firma del mensajero que se lee: “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”.
- Copia simple del Formulario de Operaciones con el Cliente, a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, identificado con código No. 9900759.
- Copia simple del reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante el operador TELEMÓVIL.

IV. Mediante resolución No. T-079-2017-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como de la documentación que dicho operador adjuntó a su respuesta.

Asimismo, se le requirió copia de las últimas tres facturas vinculadas a los servicios reclamados.

V. El tres de mayo de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nota con la cual respondió a la audiencia otorgada en la resolución No. T-079-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

“(...) no he recibido ninguna carta de notificación y que la dirección descrita urbanización XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no es mi domicilio, nunca he vivido en dicha dirección, no conozco a nadie con el nombre de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que fue la persona que acusa de recibido, ni mucho menos mis servicios están instalados en la dirección descrita, ni tampoco la dirección de las facturas con los servicios que actualmente tengo activos

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

tienen esa dirección, considerando que solo los primeros cinco meses recibí la factura y con base a esto realice reclamos referente a la no recepción de las facturas y a la fecha no han sido solventados, eso demuestra que hay un grave problema de registros y falsos envíos de correspondencia que lleva la compañía TELEMÓVIL El Salvador, asimismo debe considerarse también que esa dirección no fue la colocada para la recepción de la correspondencia en el reclamo 25 de Enero del presente, tomar nota que antes de este hubieron más reclamos que pueden corroborar en las agencias.

Por otra parte confirmo que si se resolvió el inconveniente con el servicio de cable e internet, pero no así el de telefonía móvil con número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debido a que el servicio era intermitente desde el inicio de la contratación, es decir que cada vez que reclamaba me funcionaba el servicio dos semanas aprox., y al siguiente mes volvía a pasar lo mismo y debía reportarlo nuevamente, volviendo a activarlo temporalmente por otras 2 semanas aprox., lo cual confirma la intermitencia del servicio, se cambió aparato y simcard como alternativa y aun así continuo dando el mismo problema, lo cual es un claro incumplimiento de servicio y peor sin llegarme facturas para poder cancelarlo adecuadamente, sin embargo, me acercaba a las agencias a cancelar dicho servicio mes con mes con el objetivo de cumplir con las obligaciones contratadas así como se encuentran los otros servicios actualmente sin saldos pendientes, sin embargo, de parte de TELEMÓVIL EL SALVADOR no he tenido una respuesta concreta y satisfactoria que me permita continuar con el servicio descrito, ya que en reiteradas ocasiones he presentado mi reclamo a la compañía TELEMÓVIL EL SALVADOR vía contact center y agencias sin tener éxito.(...)”

En ese sentido, la referida usuaria solicitó: 1) El reintegro de todos los montos pagados a la fecha en concepto del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por servicios brindados de forma intermitente; 2) La terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna; y, 3) El traslado del servicio de telefonía móvil bajo la modalidad prepago.

VI. Mediante la resolución No. T-102-2017-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, remitiera la documentación siguiente:

- Certificación del expediente de reclamos que hayan sido interpuestos por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX desde la fecha de contratación de dicho servicio hasta la fecha, debiendo contener los reclamos presentados su respectivo código o número asignado para identificación, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos relacionado a dichas reclamaciones.
- Copia del contrato suscrito con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, relativo al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como de las modificaciones y anexos correspondientes –si los tuviere–.
- Copia de las Facturas emitidas a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por dicho servicio, desde la fecha de contratación de dicho servicio, así como los ajustes realizados.
- Comprobantes de los pagos realizados por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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

- VII. El treinta de mayo de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a lo requerido en la resolución No. T-102-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

“(…) En nuestros registros solo se identifica un reclamo ingresado el 25 de enero del presente con número de gestión 217957, el cual fue respondido en fecha 2 de febrero, visitando a la consumidora el 7 de febrero, no obstante esta no fue entregado porque las personas que atendieron al mensajero no recibieron la documentación. Asimismo, ni anteriormente ni posteriormente a dicha fecha se ha presentado un nuevo reclamo por escrito del cual tenga conocimiento el área respectiva dentro de TELEMÓVIL.

Adjuntó al presente escrito se anexa:

- a. El contrato suscrito por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el mes de julio de 2015.*
 - b. Detalle de las facturaciones generadas desde que cliente contrato el servicio, los pagos efectuados y los débitos de cargo por pago tardío realizados, desgloso siglas para comprender reporte de pago:
*BLL: Factura de Consumo Mensual
*PMA: Pagos efectuados por usuario de línea, durante todo el período de contrato, se han facturado los mismos cargos básicos reflejados en contrato.
DEBITPAGOTARDIO: Anulación de cargo por pago tardío.
- 1) Se debe aclarar, que a la fecha no se ha generado ningún ajuste a la cuenta de la clienta en mención, debido a que en la carta se le informó que para hacer efectivo el descuento ofrecido en la misma, debería presentarse en una de nuestras TIGO Store con el respectivo escrito. (...)*

- VIII. Mediante la resolución No. T-128-2017-CAU, esta Superintendencia determinó lo siguiente:

““(…)

- a) Requerir a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, para que en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de la última notificación de este proveído, analice toda la documentación contenida en el presente expediente administrativo relacionado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y rinda un informe en el cual determine lo siguiente:*
- 1. Si el servicio fue efectivamente utilizado por la usuaria, conforme a lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y si los cobros facturados corresponden a la utilización efectiva.*
 - 2. Si se efectuaron desconexiones en dicho servicio y si éstas fueron realizadas de forma justificada o injustificada.*

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

Para lo anterior, la Gerencia de Telecomunicaciones podrá requerirle a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la información adicional que considere pertinente.””””

- IX. Por requerimiento y justificación expuesta por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, se emitió la resolución No. T-162-2017-CAU, en la cual se otorgó a dicha Gerencia un plazo adicional de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha establecida en la resolución No. T-128-2016-CAU para la entrega del informe técnico respectivo, concluyera las gestiones que se le comisionaron en dicho proveído y rindiera el informe técnico pertinente.
- X. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico RECyTIC-522/17, en el cual concluyó lo siguiente:

“(…) CONCLUSIONES

- 1. Durante el período reclamado, desde el 22 de julio de 2015 hasta el 27 de noviembre de 2016, el servicio fue efectivamente utilizado por la usuaria, excepto durante 7 días en que el servicio estuvo bloqueado, lo que deberá ser descontado de las facturas correspondientes a ese período, el resto deberá ser cancelado por la usuaria. A partir del 28 de noviembre de 2016 hasta el 19 de enero de 2017, el servicio fue irregular, sin acceso a llamadas salientes, por tanto se recomienda descontar la cuota básica en este período.*
- 2. Todas las suspensiones del servicio fueron realizadas de forma injustificada, excepto la desconexión total realizada a partir del 20 de enero de 2017, la cual fue precedida por el impago de 3 facturas vencidas y sucesivas, lo que la vuelve justificada. (…)”*

- XI. 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:

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 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.”

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;*

f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: *Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran 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 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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

- El veinticinco de enero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó por escrito su reclamo en una agencia de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., expresando que no obstante encontrarse al día con el pago de los servicios de televisión por suscripción e internet, se le efectuó la suspensión injustificada de los servicios y se le generaron cobros por pagos tardíos, por encontrarse supuestamente en mora en el sistema del operador.

Asimismo, expresó que el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sólo se le brindó por unos días, encontrándose habilitado a esa fecha únicamente para realizar llamadas de emergencia. Tal situación fue comunicada y reportada en diversas ocasiones al operador TELEMÓVIL sin obtener respuesta y solución alguna.

Por lo anterior, la usuaria solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo siguiente: 1) El reintegro de los montos pagados en concepto de servicios de televisión por suscripción e internet correspondiente a un período de tres meses por haber sufrido suspensión injustificada de los servicios; 2) El reintegro de los montos cancelados a la fecha en concepto de servicio de telefonía móvil, por servicios no brindados; y, 3) La terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, trasladando el servicio de telefonía móvil bajo la modalidad prepago.

- El quince de febrero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito en el CAU de la SIGET, indicando que no ha recibido respuesta alguna por parte del operador, relativo al reclamo presentado el veinticinco de enero de este año.
- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., brindará una respuesta al reclamo de mérito y notificara la misma a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días ocho y nueve de febrero de este año, respectivamente.

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

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 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 desfavorable.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora 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 e), f) 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 la audiencia conferida mediante la resolución No. T-061-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por la usuaria fue contestado el dos de febrero de este año; sin embargo, la respuesta no pudo ser entregada debido a que la persona que se encontró en la dirección proporcionada, manifestó no ser el cliente asociado a dicho servicio, por lo que se determinó que la dirección era errónea.

Al respecto, esta Superintendencia remitió a la usuaria la prueba documental y solución aportadas por el operador, para que aquel se pronunciara sobre las mismas.

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó, que no le fue notificada la respuesta al reclamo de mérito, y que la dirección a la que fue enviada la correspondencia no coincide con el lugar donde se encuentran instalados los servicios residenciales. Asimismo, la usuaria confirmó las acciones realizadas por el operador TELEMÓVIL a efecto de resolver la problemática vinculada con los servicios de televisión por suscripción e internet; sin embargo, manifestó que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no se le ha brindado solución alguna.

Respecto a los argumentos de las partes y con la prueba documental presentada, debe señalarse que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse 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.”*

En ese sentido, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

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 orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento de la usuaria reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuaria de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no obstante haber emitido una solución al reclamo, esta fue remitida a una dirección distinta al lugar donde se encuentran instalados los servicios contratados y se remiten las facturaciones del servicio. Por lo anterior dicha prueba no es pertinente, pues no se presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber efectuado en legal forma la notificación a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Debido a que las causales que dieron origen al reclamo de mérito por los servicios de televisión por suscripción e internet fueron solventados por el operador TELEMÓVIL, la resolución del presente diferendo será orientada específicamente en resolver la problemática vinculada al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como a lo argumentado por las partes en el presente procedimiento administrativo.

En ese sentido, esta Superintendencia determinó que para mejor proveer, se debía comisionar a la Gerencia de Telecomunicaciones para que rindiera un informe técnico, el cual contuviera el análisis relativo a los aspectos técnicos aportados y derivados del caso.

En ese orden, el operador TELEMÓVIL deberá acceder a las pretensiones expuestas por la usuaria en el reclamo interpuesto con fecha veinticinco de enero de este año, con base en lo determinado en el Informe Técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia,

D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito

En este punto debe señalarse que las pretensiones en el reclamo de mérito afectadas por la declaratoria de presunción a favor de la usuaria, se refieren al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respecto a lo siguiente:

- 1) Suspensiones y desactivación del servicio de telefonía móvil

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

Sobre este punto, el Informe Técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones determinó que en la línea de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX existieron tres suspensiones del servicio y una desactivación definitiva; de las cuales, las realizadas con fecha veintisiete de marzo y veintisiete de mayo de dos mil dieciséis, fueron resultado de un error en el sistema del operador según lo manifestado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota con fecha trece de julio de este año; y, la tercera realizada el veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis al diecinueve de enero de dos mil diecisiete, sobre la cual no se encuentra precedida por un mensaje preventivo a la usuaria, originándose la mora en el pago de una factura con fecha de vencimiento el diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis, por lo que ninguna de las suspensiones antes descritas fueron debidamente justificadas por el referido operador.

Por otra parte, el informe determina que la desactivación definitiva de la línea realizada el veinte de enero de este año a la fecha, se encuentra justificada por estar precedida del impago de tres facturas vencidas y sucesivas.

2) Utilización del servicio de telefonía móvil

Respecto a la utilización del servicio de telefonía móvil, el informe de la Gerencia de Telecomunicaciones, detalla que durante el período comprendido entre el veintidós de julio de dos mil quince y el veintisiete de noviembre de dos mil dieciséis las comunicaciones fueron normales, con llamadas entrantes y salientes, a excepción de los períodos de bloqueos en los cuales sólo se observan llamadas entrantes.

Con base en lo anterior, se determinó que el período de bloqueo injustificado del servicio de telefonía móvil vinculado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue por un total de siete días efectivos en los cuales la usuaria no tuvo el servicio de llamadas salientes, por lo que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá descontarlos de las facturas correspondientes a dicho periodo y el resto deberá ser pagado por la usuaria.

Asimismo, dicho informe estableció que durante el período comprendido entre el veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis al diecinueve de enero de este año, el servicio de telefonía móvil fue brindado de forma irregular y la usuaria no tuvo el servicio de llamadas salientes, por lo que el operador TELEMÓVIL deberá descontar la cuota básica durante dicho período.

En ese sentido, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá realizar los ajustes en las facturas correspondientes con la finalidad que los cargos sean adecuados conforme a lo determinado por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.

Finalmente, debe señalarse que el Informe Técnico determinó que el servicio de telefonía móvil fue desactivado definitivamente por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el veinte de enero de este año, debido a la falta de pago de tres facturas vencidas y sucesivas, desactivación que se encuentra justificada de conformidad con lo establecido en el artículo 31 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones.

Debido a que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue interpuesto el veinticinco de enero de este año, teniendo el operador TELEMÓVIL hasta el ocho de febrero de este año para emitir una respuesta y notificarla el nueve de febrero de este año, la presunción que con la

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

emisión de este proveído se declara, opera desde el ocho de febrero de este año, razón por la cual la usuaria deberá pagar hasta dicha fecha el servicio.

3) Baja definitiva del servicio de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sin pago de penalidad alguna

En virtud que se acreditó la suspensiones del servicio de forma injustificada, situación que origina que se declare la presunción a favor de la usuaria, y el servicio fue desactivado definitivamente desde el veinte de enero de este año, es procedente requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que tenga por concluida la relación contractual sin pago de penalidad alguna, suscrita con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, contabilizada desde el ocho de febrero de este año, migrando dicha línea a la modalidad prepago; lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas de los servicios de telecomunicaciones utilizados con anterioridad por la usuaria.

Finalmente, los requerimientos descritos deben 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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, el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto el veinticinco de enero de este año por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Determinar que los cobros indebidos realizados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por servicios no proporcionados en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se realizaron durante los períodos y bajo los conceptos siguientes:
 - ✓ Entre el veintidós de julio de dos mil quince al veintisiete de noviembre de dos mil dieciséis, por un total de siete días de bloqueo injustificado en dicho servicio; y,
 - ✓ Entre el veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis al diecinueve de enero de este año, por servicio brindado de forma irregular, con restricción de llamadas salientes sin causa justificada.

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

- c) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número 7283-2800, realice las acciones siguientes:
- ✓ Descuento de forma prorrateada el monto equivalente a siete días de servicio, por el servicio recibido durante período que comprende entre el veintidós de julio de dos mil quince al veintisiete de noviembre de dos mil dieciséis.
 - ✓ Descuento el monto equivalente a la cuota básica del servicio correspondiente al período comprendido entre el veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis al diecinueve de enero de este año.
 - ✓ Tenga por concluida la relación contractual sin pago de penalidad alguna, suscrita con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, desde el ocho de febrero de este año, sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas de los servicios de telecomunicaciones utilizados con anterioridad por la usuaria.

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

- d) Informar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que posteriormente a que el operador realice los ajustes correspondientes determinados en el literal anterior, deberá pagar al mismo el valor de los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX hasta el ocho de febrero de este año, fecha en la que opera la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna.
- e) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A dichas notificaciones se deberá remitir copia del Informe Técnico con referencia RECYTIC-522/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y 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