

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-184-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas del día catorce de septiembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el quince de junio de dos mil diecisiete ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEFÓNICA, vinculado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-161-2017-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de agosto de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-161-2017-CAU, exponiendo que su poderdante resolvió al usuario mediante carta emitida y notificada el cinco y seis de julio ambas fechas de este año, respectivamente.

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la que se indica que efectuó un ajuste por la cantidad de VEINTIOCHO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 28.08) en la factura con fecha de vencimiento el once de junio del presente año. Asimismo detalla que se realizó los cambios en el sistema y que la cuenta se encuentra al día y el servicio activo, agregando que no se realizó cobro alguno por servicio no brindado.

- IV. Mediante la resolución No. T-172-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara por escrito respecto de los argumentos expuestos por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como de la documentación aportada como prueba de haber solventado el reclamo de mérito; sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de respuesta.
- 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.

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 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. 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;*

**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. (...)**

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

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 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 del señorXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- El quince de junio de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, denunciando la suspensión injustificada del servicio desde el once de mayo de este año y cobros indebidos relacionados con: 1) La factura del mes de abril de este año (monto que fue pagado oportunamente); y, 2) Las facturas de los meses de mayo y junio de este año (periodo vinculado al tiempo que ha permanecido suspendido dicho servicio).
- El cuatro de julio de este año ante la Defensoría del Consumidor, el usuario reiteró los hechos consignados en el reclamo de mérito, y aclaró que el once de mayo de este año realizó el pago de la factura del mes de abril; sin embargo, el operador no ingresó tal pago en sus registros, por lo que pidió se anule el cobro de la factura del mes de mayo de este año por haber sido suspendido el servicio, se le otorgue la finalización del contrato sin el pago de penalidad alguna y se actualice su historial crediticio, eliminándose cualquier reporte generado por mora.
- Los plazos para que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días veintinueve y treinta de junio de este año, respectivamente.

#### **C. Pertinencia de aplicar la Presunción a Favor**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, 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.

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 esta sea favorable o no.

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

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-161-2017-CAU, expresó que el reclamo interpuesto por el usuario, fue contestado el cinco de julio de este año; y que dicha respuesta fue notificada el seis del mismo mes y año.

Debido a lo anterior, el operador TELEFÓNICA adujo que con base en la prueba documental presentada, el reclamo de mérito fue resuelto y notificado en el tiempo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

Sin embargo, esta Superintendencia considera oportuno acotar que con relación a las fechas de la emisión y notificación de la respuesta del reclamo de mérito, las mismas se encuentran fuera del plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones determina, ya que la emisión de la respuesta del operador se efectuó hasta el décimo cuarto día hábil, y la notificación del mismo hasta el décimo quinto día hábil, ambas fechas contabilizadas a partir del día hábil siguiente al de la presentación del reclamo de mérito.

Con base en lo expuesto, se determina que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., no brindó una respuesta y comunicación al reclamo de mérito en el plazo de Ley correspondiente.

Por otra parte, al retomar lo resuelto por el operador TELEFÓNICA, el mismo indicó que aplicaría un descuento en la factura del servicio con vencimiento el once de junio de dos mil diecisiete por la cantidad de VEINTIOCHO 08/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$28.08).

Sobre dicha propuesta, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no se manifestó, siendo necesario señalar que el operador TELEFÓNICA no presentó ningún tipo de prueba documental que permitiera reflejar dicha gestión.

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

Por lo anterior, esta Superintendencia al concluir que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, opera la presunción a favor del mismo.

En ese orden, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá actualizar su sistema a efecto que se registren los pagos realizados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, relativo a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asimismo, deberá anular o reintegrar en efectivo, según corresponda, las cantidades facturadas durante la suspensión de dichos servicios, es decir, desde el once de mayo de este año hasta la fecha de su efectivo restablecimiento.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

#### **D. Nuevo Reclamo**

Debe señalarse que el cuatro de julio de este año, en sede de la Defensoría del Consumidor, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX indicó que a esa fecha los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX seguían suspendidos y el operador TELEFÓNICA no le había brindado respuesta alguna a su reclamo, por lo que solicitó que se ordene al mismo que efectúe la terminación anticipada del contrato sin el pago de penalidad alguna, elimine el cobro de la factura del mes de mayo por no haber brindado los servicios respectivos y actualice su historial crediticio eliminando cualquier reporte generado por mora.

Al respecto, dicha pretensión no se encuentra contenida ni relacionada al reclamo de mérito presentado en el escrito con fecha quince de junio de dos mil diecisiete; por lo tanto es procedente remitirle nuevamente al operador TELEFÓNICA, junto con esta resolución, copia de la solicitud en referencia, para que efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el quince de junio de dos mil diecisiete, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la 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

- b) Establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá actualizar su sistema a efecto que se registren los pagos realizados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, relativo a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, asimismo, deberá anular o reintegrar en efectivo, según corresponda, las cantidades facturadas durante la suspensión de dichos servicios, es decir, desde el once de mayo de este año hasta la fecha de su efectivo restablecimiento.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) Remitir nuevamente a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la denuncia presentada ante la Defensoría del Consumidor con fecha cuatro de julio de este año por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que respecto a la pretensión expuesta en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) 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