

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-189-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del veintiséis de septiembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El diecinueve de mayo de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-166-2017-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que señala la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de agosto de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-166-2017-CAU, exponiendo lo siguiente:  
  
*“(...) Al respecto PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia, que realizó una revisión del registro de llamadas y mensajes realizados desde el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, determinando que los cobros efectuados por mi representada obedecen a servicios efectivamente utilizados, siendo estos totalmente correctos. No obstante lo anterior, como una concesión especial, PERSONAL ha resuelto descontar de la factura No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, correspondiente al período comprendido entre el 25 de febrero de 2017 al 24 de marzo de 2017, cuyo vencimiento fue el 20 de abril de 2017, la cantidad de US\$498.02 IVA y CECS incluidos, quedando pendiente de cancelar únicamente la cantidad de US\$17.53.*  
  
*En relación a la supuesta suspensión del servicio aducida por el usuario, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia, que la restricción de llamadas –que fue aplicada el 6 de junio de 2017 y no en el mes de abril como lo señala el usuario-, se debió al incumplimiento en las obligaciones de pago por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien se encuentra en mora en el pago de las facturas cuyo vencimiento fue en los meses de mayo, junio y julio de 2017, por US\$21.86, US\$19.53 y US\$9.94, respectivamente, y que corresponden a servicios efectivamente prestados por PERSONAL. Dado o anterior, hacemos de su conocimiento que para eliminar la restricción aplicada, el usuario deberá cancelar previamente los montos que se encuentran en mora. (...)”*
- IV. Mediante la resolución No. T-173-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador PERSONAL, en el escrito presentado con fecha quince de agosto de este año.
- V. El once de septiembre de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual indicó -entre otras cosas-, que está de acuerdo con la propuesta hecha por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por lo que solicitó a esta Superintendencia tener por finalizado el presente procedimiento.

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

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

**A. Marco Legal**

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 en referencia.

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 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.

Finalmente, 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

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

conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

**B. Análisis del caso**

Respecto al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el diecinueve de mayo 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 la factura con referencia No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX asociada al servicio de telefonía móvil brindado a través del número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de QUINIENTOS QUINCE 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 515.55), debido a que la misma es desproporcionada en comparación al uso de dicho servicio.

En ese sentido, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó una revisión de dicho cobro y el respectivo ajuste de conformidad al plan de telefonía móvil contratado, o en su defecto, se le brinde la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

El cinco de junio de este año, el referido reclamante, reiteró ante esta Superintendencia los argumentos y solicitud expuestos en el reclamo de mérito, indicando que a esa fecha el operador no le brindó una respuesta a su reclamo.

Al respecto, esta Superintendencia estima necesario indicar que durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del usuario fue resuelto y notificado en el plazo que el Artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece; sin embargo, resolvió el mismo a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, accediendo a efectuar en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, un descuento por la cantidad de CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 498.02), IVA y CECS incluidos, en la factura con referencia No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quedando pendiente el usuario de pagar en dicha factura la cantidad de DIECISIETE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.53).

De igual forma aclaró que el servicio de telefonía efectivamente tiene restricción de llamadas, la cual fue aplicada el seis de junio de este año, debido a que el usuario se encuentra en mora en el pago de las facturas con fecha de vencimiento en los meses de mayo, junio y julio de este año, por lo que a fin de eliminar dicha restricción el usuario deberá pagar las mismas.

Sobre lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mediante escrito presentado el once de septiembre de este año, manifestó su conformidad con la propuesta de solución del citado operador, solicitando a esta Superintendencia que tenga por resuelta su pretensión.

Con base a lo expuesto, 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 CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el diecinueve de mayo de este año, siendo procedente dar por finalizado el procedimiento de mérito.

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 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) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el diecinueve de mayo de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., procederá a descontar la cantidad de CUATROCIENDOS NOVENTA Y OCHO 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 498.02) IVA y CECS incluidos, en la factura No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- b) Instruir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que a efecto que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., elimine la restricción de llamadas en el servicio de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá pagar el valor restante de la factura No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de DIECISIETE 53/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$17.53), así como las facturas con fecha de vencimiento en los meses de mayo, junio y julio de este año, por los valores consignados en el escrito de solución presentado por el operador, los cuales ascienden a un monto total de CINCUENTA Y UNO 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$51.33).
- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del día siguiente en el que se efectuó dicha gestión, remita a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento.
- d) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando a la notificación del operador, copia de la nota presentada con fecha once de septiembre de este año por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- 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