

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-197-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día once de octubre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., relativo al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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-171-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, 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 remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.

Debido a que dicha audiencia no fue cumplida por parte de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el plazo otorgado para tal fin, esta Superintendencia emitió la resolución No. T-184-A-2017-CAU, en la cual concedió una nueva audiencia por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que el operador en referencia hiciera uso de las garantías pertinentes y a la vez cumpliera con el requerimiento de aportación de prueba de descargo necesaria para resolver el presente procedimiento.

La resolución relacionada fue notificada a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el veintidós de septiembre de este año.

Al respecto, al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, se advierte que en las fechas correspondientes el operador no envió respuesta alguna.

En ese sentido, habiendo otorgado a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., las oportunidades correspondientes para que hiciera uso de su derecho de audiencia y defensa -sin que este lo utilizara-, esta Superintendencia procederá a resolver el reclamo de mérito de conformidad con la documentación agregada al presente expediente administrativo.

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

**A. Marco legal aplicable**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales del sector de telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas. En concordancia con lo anterior, el artículo 5 del mismo cuerpo legal señala como atribuciones de esta Superintendencia, 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

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 ese sentido, 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 del servicio 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.

Al respecto, 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 del servicio 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: *letra 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; y, k) **Otras medidas que señale la SIGET.***

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 de la señoraXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

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

- ✓ El veinticinco de mayo de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una agencia de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., aduciendo cobros indebidos en la factura

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

con referencia 449826, por la cantidad de QUINIENTOS SIETE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 507.50), en concepto de roaming por una llamada realizada hacia el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con duración de dos horas y veinticinco minutos.

En ese sentido, la referida usuaria solicitó al operador una investigación y el respectivo ajuste por el cobro generado, el cual fue pagado oportunamente.

- ✓ Los plazos para que el operador DIGICEL, resolviera y notificara una respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días ocho y nueve de junio de este año, respectivamente.
- ✓ El veintinueve de junio de este mismo año, ante la Defensoría del Consumidor la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso su denuncia, reiterando lo expuesto en su nota ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., manifestando que a esa fecha dicho operador no le brindó una respuesta a su reclamo, por lo que solicitó se declare que el reclamo fue resuelto a su favor de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y consecuentemente se le reintegre la cantidad de QUINIENTOS SIETE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 507.50).

### **C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad 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 del servicio público 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 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.

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 no.

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 las causales por las

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

que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, es oportuno señalar que esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., mediante las resoluciones Nos. T-171-2017-CAU y T-184-A-2017-CAU, en las que dicho operador tuvo las oportunidades procesales para presentar por escrito sus argumentos sobre el reclamo interpuesto, específicamente en cuanto a si resolvió y notificó una respuesta del reclamo en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y por ende, respaldar su posición por medio de la documentación pertinente y conducente.

Sin embargo, el operador no contestó a las audiencias otorgadas en el plazo establecido para tal finalidad, por lo que no consta en el presente procedimiento argumentos, ni prueba legal alguna que permitan verificar que el operador DIGICEL emitió y notificó una respuesta al reclamo de la usuaria.

En este punto es necesario retomar lo dispuesto en el artículo 4 letra k) de la Ley de la Defensoría del Consumidor, el cual indica como derecho de los usuarios: *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.*

Ante la omisión de parte de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., es necesario retomar lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, específicamente los artículos siguientes:

*Artículo 51: “Los actos deberán realizarse en los plazos establecidos y se contarán en días hábiles, siendo aquellos perentorios e improrrogables, salvo justa causa, a excepción de los plazos establecidos en el régimen de sanciones, los cuales se entenderán como días calendario.*

*El plazo se tendrá por concluido si antes de su vencimiento se cumplen todos los actos para los que estaba previsto.”*

*Artículo 58: “Cuando durante el procedimiento o en la ejecución de una decisión de la SIGET, corresponda a un particular el cumplimiento de un requisito, trámite u obligación, en la resolución respectiva se le hará saber, informándole con precisión del requisito, trámite u obligación a cumplir, del plazo de que dispone y de las consecuencias de su incumplimiento.”*

*Artículo 74 inciso primero: “La SIGET no podrá abstenerse de resolver argumentando vacío u oscuridad de la Ley o en el asunto del que conoce.”*

Tomando en cuenta lo antes relacionado, y en concordancia a las disposiciones legales descritas, esta Superintendencia concluye que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respecto al reclamo de mérito.

En ese orden, el operador DIGICEL deberá acceder a la pretensión expuesta por la usuaria, debiendo efectuar con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reintegro mediante cheque o efectivo a favor de la señora

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la cantidad de QUINIENTOS SIETE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 507.50); cobrados en concepto de *Roaming* en la factura con referencia No. 449826.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 51, 58, 74 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el veinticinco de mayo de este año, vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reintegre mediante efectivo o cheque a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cantidad de QUINIENTOS SIETE 50/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 507.50), cobrados en concepto de *Roaming* en la factura con referencia No. 449826.

El requerimiento descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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.

- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones