

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-219-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diecisiete horas con treinta minutos del día veintiuno de noviembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veinticuatro de julio de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, aduciendo cobros indebidos por servicios asociados 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-185-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 veintiocho de septiembre 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-185-2017-CAU, exponiendo lo siguiente:

“(...) Según lo indicado por el usuario, su inconformidad se deriva por los cobros realizados en “conceptos de suscripciones por los servicios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, DW GRUPO M” Y “DW IMUSICA”, servicios que asegura no fueron solicitados por su persona, solicitando se le devuelva las cantidades cobradas bajo dichos conceptos, detallados en las facturas números 23160827, 21456487, 21613767, 22232143, 22385005, 22539267, 22846100, 23002426 y 21299284.

Tal como se ha señalado, el servicio de mensajería por suscripción es un servicio de valor agregado, cuya utilización está sujeta a la exclusiva voluntad del usuario, quien debe realizar acciones para poderse suscribir a este tipo de servicios, generalmente mediante el envío de mensajes de texto. Según los registros de PERSONAL, en las facturas indicadas por el usuario, se realizaron los cobros en concepto de servicios de valor agregado, cuyo monto asciende a \$61.15 por la utilización de estos durante el período comprendido entre el mes de julio 2016 y el mes de junio de 2017.

Sobre este punto, como se ha indicado, para adquirir los servicios de valor agregado como Claro Contactos y suscripciones a diferentes mensajes de contenido, es necesaria la suscripción y aceptación por parte del usuario.

No obstante que ha sido el usuario quien ha solicitado de forma voluntaria los servicios de valor agregado, mi representada aplicó descuentos por los mismos, cuyos montos ascienden

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

a \$14.60. En el cuadro siguiente se detallan los descuentos realizados a los montos facturados bajo el concepto objetado:

No. De Factura	Mes Facturado	Fecha de vencimiento	Monto factura	Monto cobro por Agregadores IVA y CESC Incluidos	Descuento Aplicado	Monto cancelado
21299284	Julio 2016	20/07/2016	\$27.48	\$0.52	\$0.00	\$27.48
21456487	Julio 2016	18/08/2016	\$27.48	\$0.52	\$0.00	\$27.48
21613767	Agosto 2016	19/09/2016	\$29.34	\$0.26	\$0.00	\$29.34
22232143	Diciembre 2016	18/01/2017	\$42.00	\$0.26	\$0.00	\$42.00
22385005	Enero 2017	20/02/2017	\$42.18	\$0.26	\$0.00	\$42.18
22539267	Febrero 2017	20/03/2017	\$48.69	\$7.30	\$7.30	\$41.39
22846100	Abril 2017	18/05/2017	\$49.22	\$7.30	\$7.30	\$41.92
23002426	Mayo 2017	16/06/2017	\$44.32	\$9.70	\$0.00	\$44.32
21299284	Junio 2017	20/07/2017	\$76.95	\$35.03	\$0.00	\$76.95
Total				\$61.15	\$14.60	

De lo antes detallado, es posible determinar que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX canceló únicamente el monto de US\$46.55 por el concepto objetado.

En adición, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia, que en la facturación correspondiente al mes de julio de 2017 se generaron cobros por servicios de valor agregado por US\$57.28 (IVA y CESC incluidos) y en la factura de agosto de 2017, un monto de US\$8.88 (IVA y CESC incluidos). El 30 de agosto de 2017, PERSONAL aplicó un descuento US\$46.80 por los servicios facturados en concepto de valor agregado, por lo que para la facturación de los meses de julio y agosto de 2017, el usuario únicamente canceló la cantidad de US\$19.36.

Ahora bien, no obstante que el usuario hizo uso de los servicios de valor agregado, PERSONAL ha resuelto reintegrar por medio de descuento a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la cantidad de US\$65.91 (cantidad compuesta por US\$46.55 que fueron cancelados por este y que corresponden al período objetado y US\$19.36 para los meses de julio y agosto de 2017, aun cuando estos últimos no son parte de la pretensión del usuario). Dicho descuento se realizará de la siguiente forma: US\$18.49 en la factura que vence en el mes de octubre de 2017, y 2 cuotas de US\$23.71, en la facturas del servicio contratado por el usuario, con vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de 2017. (...)"

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por finalizado el presente procedimiento y se archive el expediente de mérito.

- IV. Mediante la resolución No. T-195-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre la propuesta y

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

argumentos expuestos por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota con fecha veintiocho de septiembre de este año.

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintiséis de octubre de este año, por lo que el plazo para responder a la misma finalizó el seis de noviembre de este año; Sin embargo, el usuario no hizo uso del derecho de audiencia concedido.

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.

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 internet móvil 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; **c) INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** (...) Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; y, **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 letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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 SEÑOR XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esta Superintendencia observa lo siguiente:

- ✓ El reclamo se encuentra asociado a los servicios proveídos a través del número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ El veinticuatro de julio de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., manifestando su inconformidad por cobros indebidos en la facturación mensual en conceptos de suscripciones por los servicios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, “DW GRUPO M” y “DW IMUSICA”, los cuales no fueron contratados, ni solicitados. Debido a lo anterior, pidió que se le devuelvan las cantidades cobradas bajo dichos conceptos, detallados en las facturas números 23160827, 21456487, 21613767, 22232143, 22385005, 22539267, 22846100, 23002426 y 21299284.
- ✓ El once de agosto de este año, ante la Defensoría del Consumidor el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso su denuncia, reiterando su reclamo y la solicitud contenida en el mismo, manifestando que el servicio contratado tiene un valor mensual de DIECISÉIS 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 16.99) para llamadas y OCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 8.00) para datos de internet; y, que los cobros indebidos denunciados se han realizado en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de enero hasta agosto de dos mil diecisiete.
- ✓ Los plazos para que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días once y catorce de agosto 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.

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 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.

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 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), c) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-185-2017-CAU, no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del usuario fue resuelto y debidamente notificado de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

No obstante lo anterior, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., indicó que por los servicios suplementarios reclamados aplicó un descuento por la cantidad de CATORCE 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 14.60) y que efectuará un reintegro por un monto de SESENTA Y CINCO 91/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 65.91) que será aplicado en las facturas con vencimiento en los meses de octubre a diciembre de este año.

Con tales argumentos, esta Superintendencia concedió audiencia al usuario a efecto que se pronunciara sobre lo expuesto por el operador PERSONAL, sin embargo el mismo no hizo uso de su derecho de audiencia.

Es importante destacar que el operador PERSONAL no presentó documentación alguna por medio de la cual se pudiese comprobar el cumplimiento de las acciones antes descritas y que los montos en conceptos de descuento y reintegro, efectivamente se encuentran vinculados a los servicios suplementarios reclamados.

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

Al respecto, es preciso puntualizar que el operador PERSONAL tuvo un plazo de diez días hábiles para responder y un día adicional a dicho plazo para notificar su respuesta al usuario, fuera favorable o no a la pretensión solicitada, caso contrario y de conformidad con lo determinado en la Ley, se considerará la solución a favor del usuario, acción que deriva en una presunción legal.

Por lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente retomar los aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y en consecuencia sus efectos jurídicos, de la forma siguiente:

“(…)

Presunciones Legales: Las presunciones legales son las establecidas por la ley, luego, “toda presunción legal supone la declaración por el legislador de la relación de dos hechos; si esa declaración no se hace, (...) no hay presunción legal”. Debido a lo anterior, se comprende que las presunciones son de Derecho Estricto, es decir, “no pueden ser aplicadas más allá de los casos expresamente previstos por el legislador”.

Las presunciones legales propiamente tales no son exactamente un medio de prueba, sino que son un “facilitamiento de ella”, porque favorece a la parte que la invoca y obliga a la otra a presentar la prueba en contrario, y la parte que la invoca se limita exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal. (...)”¹

De los postulados doctrinales previamente citados y de los supuestos legales contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones referentes a la falta de comunicación del operador de una solución al reclamo del usuario, se advierte que la citada Ley expresa una “presunción legal” que dentro del procedimiento efectuado por esta Superintendencia, se traduce en un favorecimiento a la parte que la invoca (el usuario) y una obligación a la otra (operador de telecomunicaciones) a presentar la prueba en contrario pertinente (carta de solución al reclamo notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o solicitada por el usuario). Debiendo la parte que la invoca (usuario) limitarse exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal (la carta de reclamo interpuesta ante el operador, debidamente recepcionada).

En ese sentido, por una parte, 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.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador PERSONAL 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 del usuario reclamante, tanto

¹ ALESSANDRI RODRÍGUEZ, Arturo y SOMARRIVA UNDURRAGA, Manuel. *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I*. Editorial Nascimento, 1971.

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 tiempo como en forma, 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 usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo expuesto, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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.

Debido a que el operador no hizo del conocimiento al usuario de una respuesta favorable o desfavorable a su pretensión, esta Superintendencia tramitó el correspondiente reclamo, a efecto de determinar la aplicabilidad de la presunción a favor del usuario, la cual conlleva a pronunciarse no solo de los aspectos detallados en el mismo, sino también de aquellos aspectos originados y que se derivan de la falta de respuesta por parte del operador. Para el presente caso, el reclamo se relacionan con la activación y cobro de servicios suplementarios que no han sido solicitados ni contratados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que la decisión de esta Superintendencia se encuentra delimitada al origen de los mismos (factura con fecha de vencimiento en el mes de enero de dos mil diecisiete) hasta las acciones correspondientes que conlleven a su finalización (facturas con fecha de vencimiento en la que se aplica la presunción a favor del usuario).

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del mismo.

En ese orden, a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., le corresponde efectuar en los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

1. Anular o reintegrar, según corresponda, las cantidades facturadas mensualmente, en conceptos de suscripciones por los servicios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, “DW GRUPO M” y “DW IMUSICA”, desde enero de dos mil diecisiete a la fecha; y,
2. Desactivar los servicios suplementarios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, “DW GRUPO M” y “DW IMUSICA”, los cuales no fueron contratados, ni solicitados por el usuario.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 su cumplimiento.

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 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 veinticuatro de julio de dos mil diecisiete, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., relacionado a los 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.
- b) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguientes:
 - 1. Anular o reintegrar, según corresponda, las cantidades facturadas mensualmente, en conceptos de suscripciones por los servicios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, “DW GRUPO M” y “DW IMUSICA”, desde enero de dos mil diecisiete a la fecha; y,
 - 2. Desactivar los servicios suplementarios denominados “CLARO CONTACTOS”, “DW CELUMANIX”, “DW GRUPO M” y “DW IMUSICA”, los cuales no fueron contratados, ni solicitados por el usuario.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 su cumplimiento.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones