

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-227-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día cinco de diciembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., relativo a diversos servicios asociados al número de telefonía móvil 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-194-2017-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 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.
- III. El veintitrés de octubre 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 mediante el cual indicó que no se le brindó respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que se procedió a migrar la línea de telefonía a modalidad prepago y anular el saldo adeudado por la cantidad de OCHENTA Y TRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 83.28).
- IV. Por medio de la resolución No. T-209-2017-CAU, esta Institución brindó audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito sobre las acciones efectuadas por el operador TELEFÓNICA, debiendo indicar si estaba de acuerdo con la acciones relativas a la migración de la línea a la modalidad prepago, así como la anulación de pago por la suma total de OCHENTA Y TRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 83.28).

En el mismo proveído, se solicitó a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que en un plazo de tres días hábiles, remitiera copia de los contratos suscritos por la reclamante, asociados al número de telefonía XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como de las facturas generadas bajo el último contrato.

- V. El diecisiete de noviembre de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad antes apuntada respondió a la audiencia brindada en la resolución No. T-209-2017-CAU, manifestando que de acuerdo con la pretensión expuesta por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo de mérito, su poderdante accedió a la misma, en el sentido de migrar la línea de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, a modalidad prepago; y anular el saldo adeudado por la cantidad

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 OCHENTA Y TRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 83.28), correspondiente a la suma del monto de las facturas con fecha de vencimiento de pago el once de abril, once de mayo y once de junio de este año.

Por su parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, no hizo uso del derecho de audiencia concedido mediante la resolución No. T-209-2017-CAU.

VI. 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.

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 f) de la Ley de Telecomunicaciones, establece que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo; y la letra i) del mismo artículo, 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.

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 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 f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN A PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO: (...) 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 hubieren formulado; 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.

Por otra parte, el artículo 26-A de la ley en referencia indica lo siguiente: “Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.”

B. Reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

- ✓ El ocho de junio de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una agencia de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo incumplimiento de contrato debido a que el operador en el nuevo contrato firmado no le cumplió la oferta de 2GB de navegación, llamadas ilimitadas a dos números favoritos y mensajes ilimitados, condiciones que fueron cambiadas sin previo aviso a 1GB de navegación, una llamada ilimitada en sus números favoritos y la falta de envío de mensajes de forma ilimitada.

En ese sentido, la referida usuaria solicitó al operador la terminación del contrato sin penalidad alguna, y la migración a modalidad prepago del servicio de telefonía móvil con

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

número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, especificando que por tal situación no pagó las facturas correspondientes.

- ✓ Los plazos para que el operador TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, resolviera y notificara una respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días veintidós y veintitrés de junio de este año, respectivamente.
- ✓ El veinticinco de agosto de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito ante esta Superintendencia, manifestando su desacuerdo en pagar las facturas emitidas por el servicio desde que firmó el nuevo contrato; y, su inconformidad con el reporte generado a la entidad especializada en la prestación de servicios de información. De esa manera, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró la pretensión expuesta en su reclamo.

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 esta 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 que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras f) y k) 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

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, es oportuno señalar que esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., a efecto que especificara si resolvió y notificó una respuesta del reclamo presentado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto, el operador manifestó que no brindó una respuesta al reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin embargo, especificó que realizaría ciertas acciones con la finalidad de resolver las pretensiones expuestas en el mismo.

Por lo anterior, esta Superintendencia concedió audiencia a la usuaria reclamante a efecto que se pronunciara sobre lo expuesto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., sin embargo, la misma no se pronunció al respecto.

En ese sentido, es procedente determinar que ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respecto al reclamo interpuesto el ocho de junio de este año ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Por lo anterior, el operador TELEFÓNICA deberá tener por finalizado el contrato suscrito con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna; migrar dicha línea a la modalidad prepago; anular las cantidades adeudadas por la usuaria, las cuales según reporte indicado por el operador ascienden a un monto total de OCHENTA Y TRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 83.28); y, emitir el finiquito correspondiente de conformidad a lo ordenado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Los requerimientos 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 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.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 4 y 5 de la Ley de Creación de la SIGET; artículos 1, 2, 29 letras f) e i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el ocho de junio de este año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A., de C.V., que tenga por finalizado el contrato suscrito con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por los servicios

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

asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna; migre dicha línea a la modalidad prepago; anule las cantidades adeudadas por la usuaria, las cuales según reporte indicado ascienden a un monto total de OCHENTA Y TRES 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 83.28); y, emita el finiquito correspondiente de conformidad a lo ordenado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Los requerimientos 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 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.

- b) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes, adjuntado a la notificación de la usuaria copia del escrito presentado por el operador el diecisiete de noviembre de este año.
- c) 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