

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-233-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día doce de diciembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto, con la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ El reclamo está vinculado con los servicios de telefonía móvil y datos asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ El treinta de julio de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestando su inconformidad por cobros indebidos que exceden de la cantidad de TREINTA Y CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.99) más IVA y CESC, monto contratado vía telefónica.

Al respecto manifiesta que a inicio de este año adquirió 1 GB adicional a su plan de navegación, por la suma de CINCO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5.00) IVA y CESC incluidos, el cual no fue habilitado por el operador en el mes de mayo del mismo año, por lo que solicitó la activación del mismo.

Posteriormente, en el mes de junio de este año contrato un plan con capacidad de 5 GB de navegación, por un pago total de TREINTA Y CINCO 99/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.99) más IVA y CECS. Sin embargo, la factura correspondiente al ciclo 7/2017, se consigna la cantidad de CUARENTA Y NUEVE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 49.73), monto que considera excesivo por no corresponder a la cantidad mensual ofrecida.

En razón de lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador TELEMÓVIL lo siguiente: 1) Desactive los paquetes adicionales de datos y elimine los cobros indebidos facturados desde el mes de mayo de este año; y, 2) Efectúe la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.

- ✓ Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondiera y notificara una respuesta al usuario han finalizado a la fecha.

II. Mediante la resolución No. T-191-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que presentará la

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

documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no respondió la audiencia señalada en la resolución No. T-191-2017-CAU, por lo que esta Superintendencia emitió la resolución No. T-204-2017-CAU, en la cual concedió al operador una nueva audiencia para que hiciera uso de la misma y a la vez cumpliera con el requerimiento de aportación de prueba necesaria para resolver el presente procedimiento.
- IV. El treinta y uno de octubre de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida, expresando lo siguiente:

“(...) Ahora bien, en cuanto al reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, este no fue escalado al departamento de reclamos externos, por lo que no se le brindó una respuesta formal por escrito al usuario. (...)”

No obstante con el ánimo de dar solución al reclamo presentado, proponemos mantener activo el servicio con el mismo plan actual por valor de \$25.00 más CESC, con plan de datos con capacidad de 1GB, en adición ofrecemos efectuar la anulación del valor pendiente de pago reflejado en la cuenta por el monto de \$118.31 impuestos incluidos (...)”

- V. Mediante la resolución No. T-215-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota recibida el treinta y uno de octubre de este año.

Al respecto, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX mediante una nota presentada el veintinueve de noviembre de este año, indicó lo siguiente:

“(...) Por lo anterior y en consecuencia de que TELEMÓVIL no respondió a la nota de reclamo presentado el 30 de julio de 2017, reiteró mi pretensión, en el sentido de eliminar los cobros generados por servicios que no corresponden al plan contratado, así como la eliminación de cobros por servicios no brindados efectivamente debido a la suspensión del servicio de telefonía móvil y se conceda la baja del mismo sin pago de penalidad alguna. (...)”

- VI. 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;*

c) INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO: *Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario;*

f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO; 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,

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

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. 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.

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

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-204-2017-CAU, aceptó que no le brindó una respuesta al reclamo del usuario.

Con base en lo anterior, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse de responder y notificar sus decisiones a los usuarios, –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 usuarios de los servicios de telecomunicaciones poseen.

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

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 operó la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá efectuar en los servicios de telefonía móvil y datos asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

1. Eliminar o reintegrar, según corresponda, los cobros efectuados en concepto de paquetes de datos generados desde el mes de mayo de dos mil diecisiete; y,
2. Brindar la baja de los servicios así como la terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; debiendo anular todos los montos facturados en dicha cuenta con posterioridad al dieciocho de agosto de dos mil diecisiete, fecha en la que la presunción a favor del usuario ahora declarada en el presente proveído, surte los efectos legales correspondientes.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL 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.

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 treinta de julio de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios asociados al número de telefonía móvil 7541-7831, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que efectúe en los servicios de telefonía móvil y datos asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:
 1. Eliminar o reintegrar, según corresponda, los cobros efectuados en concepto de paquetes de datos generados desde el mes de mayo de dos mil diecisiete; y,
 2. Brindar la baja de los servicios así como la terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; debiendo anular todos los montos facturados en dicha cuenta con posterioridad al dieciocho de agosto de dos mil diecisiete, fecha en la que la presunción a favor del usuario ahora declarada en el presente proveído, surte los efectos legales correspondientes.

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

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL 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) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá anexarse copia del escrito presentado por el usuario el veintinueve de noviembre de este año.

- d) 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