

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-013-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día dieciocho de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. Mediante la resolución No. T-122-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…)

- a) *Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el treinta de enero de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguiente:*
 - *Aplicar durante un día hábil de la semana -previo aviso al usuario por escrito-, la compensación efectuada el dos de octubre de dos mil dieciséis, consistente en la habilitación de un paquete de llamadas ilimitadas a la red TELEMÓVIL hasta las cinco de la tarde, chat ilimitado de WhatsApp por un día y 150 MB de navegación por siete días, debiendo aplicarse tal navegación si el servicio continúa contratado bajo la modalidad de pospago; y,*
 - *Entregar al usuario una copia de la resolución de reversión de cobro vinculada a la gestión No. 156675, así como de su efectiva aplicación.*

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. (...)”””

II. El veintiocho de junio de dos mil diecisiete, se recibió un escrito del licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó -entre otras cosas-, lo siguiente:

“(…) Con el objetivo de ofrecer una alternativa, para el primer punto debido a que no contamos con acceso para activar el plan de compensación que se le otorgó a nuestros clientes en compensación a la falla generada presentada por el servicio, hemos procedido a depositar este día, en la línea de telefonía móvil asociada al número

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, un ajuste de saldo de \$5.00, sin fecha de vencimiento, para que el usuario pueda utilizar el saldo depositado para llamadas después de consumidos los minutos de su plan, o podrá realizar la compra de paquetigos, utilizando dicho saldo a su conveniencia. (...)"

III. El veinte de septiembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito en el cual indicó lo siguiente:

"(...) Que haber transcurrido 3 meses sin que el proveedor se haya comunicado con mi persona, ni mucho menos haya cumplido lo ordenado.

2. Así mismo ha existido una omisión a pronunciarse por parte de esta Superintendencia, sobre lo petitionado en mi denuncia, relativo a hacer una investigación sobre reclamos a través de redes sociales, denuncias interpuestas e informe de la misma compañía, para determinar si los mismos obedecen a reclamos por cobros excesivos..., esto tiene relación a la facultad que tiene dicha Superintendencia, para sancionar a los proveedores cuando se efectúa un cobro ilegal a más de mil usuarios.

Es por lo anteriormente expuesto que le solicito:

- 1. Obligue al proveedor TIGO de El Salvador, a dar cumplimiento a la resolución pronunciada por su autoridad y que se certifique a la Fiscalía General de la República por el delito de desobediencia de particulares regulado en el Art. 338 del Código Penal.*
- 2. Se pronuncie sobre la omisión a mi petición relacionado al número dos del presente escrito. (...)"*

IV. El seis de octubre de dos mil diecisiete, el Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia hizo del conocimiento al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las acciones realizadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relativas a brindarle cumplimiento a lo establecido en la resolución No. T-122-2017-CAU.

Asimismo, se informó al usuario que la Gerencia de Participación Ciudadana, Transparencia, Comunicaciones y Atención al Usuario comunicó a la Gerencia de Telecomunicaciones, ambas de esta Institución, la denuncia expuesta en la nota presentada el veinte de septiembre de dos mil diecisiete, a efecto que realizara las gestiones pertinentes.

Ese mismo día, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nueva nota indicando que las gestiones que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., realizó para brindarle cumplimiento a lo establecido en la resolución No. T-122-2017-CAU, no son conformes con lo ordenado en tal proveído.

Por lo anterior solicitó, que se establezca que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se niega a cumplir con la resolución emitida por esta Superintendencia, y se informe a la Fiscalía General de la República.

V. Mediante la resolución No. T-202-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“““(…)

- a) *Otorgar audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que se manifieste por escrito respecto de lo expuesto por el usuario, en los escritos presentados con fecha veinte de septiembre y seis de octubre, ambos de este año, relativo a su inconformidad con las acciones realizadas como cumplimiento a lo ordenado en la resolución No. T-122-2017-CAU, por no ser conformes con lo establecido en la misma, debiendo para ello aportar la documentación de respaldo que estime pertinente.*
- b) *Comisionar a la Gerencia de Telecomunicaciones, para que analice los argumentos y pruebas presentadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., verificando adicionalmente si la justificación indicada en el escrito con fecha veintiocho de junio de este año, relativo a la inaccesibilidad de aplicar la compensación de la forma ordenada por esta Superintendencia en la resolución No. T-122-2017-CAU, es válida.*

De igual forma, deberá determinar si la compensación que dicho operador aduce que efectuó fue o no realizada y si esta genera un mejor beneficio para el usuario, en relación a la compensación que fue realizada el dos de octubre de dos mil dieciséis, o si existe una mejor alternativa, deberá plantear la misma.

Para lo anterior podrá realizar todas las diligencias que estime pertinentes y deberá rendir un informe técnico, en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente del vencimiento del plazo otorgado a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. (...)””””

- VI. El treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, se recibió un escrito del licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó lo siguiente:

“(…) en compensación a nuestros clientes por la falla de la red presentada en el año de 2016, se procedió a crear en nuestro sistema un beneficio único que fue notificado a nuestros clientes vía mensaje de texto y por comunicado en prenda escrita, en el cual los clientes debían acceder a dicho beneficio a través de un mensaje de texto, el cual otorgaba para el día 2 de Octubre de 2016, un beneficio de llamadas ilimitadas a red TIGO hasta las 5:00 pm de dicho día, en adición beneficio chat ilimitado de Whatsapp por un día y 150 MB para navegación con vigencia de 7 días.

Como se mencionó anteriormente, este beneficio fue configurado como una excepción en nuestro sistema para que fuera otorgado a nuestros clientes en la fecha antes citada, por las razones descritas, razón por la cual no es posible otorgar nuevamente dicho beneficio al consumidor en esta ocasión, tal como se manifestó en la resolución T-122-2017-CAU, se

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

otorgó \$5.00 de saldo sin fecha de vencimiento, se adjunta comprobante que se efectuó descuento en dicha fecha.(...)

No obstante, en aras de otorgar un cierre satisfactorio para el consumidor a la presente, ofrecemos activar un paquete de beneficios sin costo alguno, al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual incluye lo siguiente:

- *Llamadas y mensajes ilimitados a Red TIGO*
- *5 GB para navegación*
- *Chat de Whatsapp ilimitado*
- *Facebook ilimitado*
- *Vigencia de 15 días*

Para realizar la activación del paquete sin costo si el consumidor está de acuerdo, deberá notificarnos por medio de SIGET, la vigencia comenzará a partir del día que el beneficio sea activado en la línea de telefonía móvil antes citada. (...)

- VII. Mediante la resolución No. T-213-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el escrito con fecha treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete.
- VIII. El diez de enero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, mediante escrito presentando ante esta Superintendencia, manifestó –entre otras cosas- que el operador TELEMÓVIL no ha cumplido con lo ordenado en la resolución No. T-122-2017-CAU, por lo que reitera su petición en el sentido que se informe a la Fiscalía General de la República.
- IX. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico RECyTIC-1099/17, en el cual concluyó lo siguiente:

“(...) CONCLUSIONES

Con base a las notas presentadas por TELEMÓVIL y al análisis realizado por esta Gerencia, se concluye que:

1. *La justificación expresada por TELEMÓVIL, en el escrito de fecha 28 de junio de 2017 PC DOC 003561, relativa a la inaccesibilidad de aplicar la compensación de la forma ordenada por esta Superintendencia en la resolución T-122-2017-CAU, no es válida dado que TELEMÓVIL es el propietario y administrador de la red;*
2. *La compensación consistente en el ajuste de US\$5.00 de saldo, fue realizada por el operador a favor del usuario el 28 de junio de 2017 y ésta es superior que la realizada el 02 de octubre de 2016, por el operador; equivalente a US \$0.99 totalizando una compensación acumulada de US\$5.99;*

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

3. *Respecto a indicar cuál es la mejor alternativa de compensación al usuario requerida en la resolución, es necesario señalar que a la fecha el usuario ha tenido la disponibilidad de una compensación acumulada de US \$ 5.99 tal como se indicó anteriormente, a pesar de esto el operador ofrece en su nota de fecha 31 de octubre de 2017 PC DOC 006702 una compensación equivalente a US \$18.00, por lo que ésta es la mejor alternativa disponible a beneficio del usuario a la fecha. (...)*

X. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las consideraciones siguientes:

A. Marco Legal Aplicable

De conformidad al artículo 4 de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, la SIGET es la entidad competente para aplicar la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento; así como para conocer del incumplimiento de la misma.

Bajo este mismo contexto, el artículo 5 del citado cuerpo legal, prescribe entre las atribuciones de la SIGET –entre otras-, dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

En concordancia con lo expuesto, la Ley de Telecomunicaciones en su artículo 1 establece que *“La presente Ley tiene por objeto normar las actividades del sector telecomunicaciones, especialmente la regulación del servicio público de telefonía (...)*”

Asimismo se establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.”

Además en su artículo 2 destaca como que la aplicación de la Ley atiende diversos fines como, la *“Protección de los derechos de los usuarios de los operadores, proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como de las personas en general”*.

B. Análisis

Esta Institución fue creada para desempeñar un rol de regulación y supervisión, que debe ser ejercido dentro de los marcos y límites de la propia Ley, debiendo buscar a través de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de interés público y relativo al bien común. En razón de ello, debe asegurarse que las finalidades de la Ley de Telecomunicaciones sean cumplidas; entre ellas, se encuentra la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

En atención a la trascendencia que el servicio público de telefonía importa para todos los usuarios que se ven beneficiados de ella, es necesario que el mismo se realice dentro de los lineamientos que el marco regulatorio correspondiente le fija, entre ellas, la de proveer el servicio con calidad, cobertura, continuidad y conforme a las tarifas aprobadas.

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

Teniendo presente lo anterior, corresponde traer a colación que la Gerencia de Telecomunicaciones en su informe técnico RECyTIC-1099/17, determinó lo siguiente:

- El operador comprobó que efectuó la compensación por la cantidad de NOVENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (US\$ 0.99) debido a la falla general presentada en el servicio el veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis.
- La justificación brindada por el operador TELEMÓVIL respecto a la inaccesibilidad de aplicar la compensación de la forma ordenada en la resolución No. T-122-2017-CAU, es inválida, sin embargo, al realizar la suma de las compensaciones aplicadas por el operador TELEMÓVIL en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en las fechas dos de octubre de dos mil dieciséis y veintiocho de junio de dos mil diecisiete, se verificó que el usuario acumuló un total de CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$5.99), en concepto de compensación, equivalente a tres días de servicio.

Lo anterior, implica un mayor beneficio y disponibilidad para el usuario, respecto a lo solicitado en el reclamo inicial interpuesto ante el operador TELEMÓVIL.

- En la nota de fecha treinta y uno de octubre del año dos mil diecisiete, el- operador ofreció una nueva compensación a favor del usuario, consistente en llamadas y mensajes ilimitados a la misma red del operador, 5 GB para navegación, chat de Whatsapp y Facebook ilimitado, por una vigencia de quince días. Dicha compensación, equivale a un monto estimado de DIECIOCHO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$18.00).

Teniendo presente lo establecido en el referido informe, esta Superintendencia concluye que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha sido compensado -a la fecha- en dos ocasiones por la falla en el servicio ocurrida el día veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis. La primera efectuada a instancia del operador el día dos de octubre de ese mismo año; y la segunda, originada por la presunción a favor establecida en la resolución No. T-122-2018-CAU.

En el caso que nos ocupa, si bien es cierto que la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no resarcio al usuario de la forma en que se estableció en la resolución No. T-122-2018-CAU, se ha comprobado que se efectuó una compensación total por la cantidad de CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 5.99), lo que con base al referido informe técnico de la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET implica un mayor beneficio y disponibilidad para el usuario.

Conforme lo expuesto, esta Superintendencia no advierte que exista una afectación económica o a un derecho del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por parte del operador. Lo anterior, sin tomar en cuenta el nuevo paquete de beneficios que está dispuesto a otorgar la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., si el usuario acepta la propuesta.

Con base en lo antes descrito, es procedente determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha efectuado las acciones pertinentes dirigidas a consumir 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

presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el procedimiento administrativo de mérito, que concluyó con la resolución No. T-122-2017-CAU.

Por lo tanto, con fundamento en lo expuesto y las disposiciones legales descritas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., compensó al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por la afectación ocurrida el día veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Para activar el paquete de beneficios ofrecidos por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. en su escrito de fecha treinta y uno de octubre del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, podrá solicitarlo directamente al operador, o podrá presentar una nota en esta Superintendencia para que se le traslade al operador.
- c) Estarse a lo resuelto en la letra c) de la resolución No. T-202-2017-CAU con respecto a la investigación que debe realizar la Gerencia de Telecomunicaciones relativa a las supuestas prácticas recurrentes de cobros excesivos así como medidas dilatorias para la recepción y respuesta de los reclamos por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- d) Remitir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia del Informe Técnico RECyTIC-1099/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.
- e) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- f) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET, y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones