

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-035-2018-CAU.-** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día trece de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado 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 resolución No.T-113-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., 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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-113-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, que la facturación con la que el usuario manifiesta no estar de acuerdo, corresponde a los planes contratados y el consumo adicional es generado por dos líneas telefónicas pertenecientes al usuario. Asimismo menciona que no obstante que los cobros realizados por PERSONAL se han generado respetando las condiciones contractuales, realizara a favor del usuario, los descuentos que se detallan a continuación:

Documento	Fecha de Vencimiento	Monto facturado	Monto a descontar	Monto a cancelar
16SD000U557724	18/11/2016	\$111.38	\$23.78	\$87.60
16SD000U748413	20/12/2016	\$83.49	\$32.14	\$51.35
16SD000U939293	19/01/2017	\$56.05	\$3.87	\$52.18
16SD000U1128385	21/02/2017	\$31.81	\$3.87	\$27.94
Total			\$63.66	\$219.07

- IV. Mediante la resolución No. T-139-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre lo expresado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

El usuario manifestó su inconformidad con lo expresado por el operador PERSONAL, debido a que los descuentos que ofrecen realizar no cubren las cantidades cobradas indebidamente.

- V. Mediante la resolución No. T-174-2017-CAU, esta Superintendencia solicitó a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, analizara la documentación contenida en el presente expediente administrativo y rindiera un informe en el cual determinara si los montos facturados por dichos servicios se realizaron conforme a la cuota establecida en el contrato

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

suscrito por las partes, si estos servicios fueron efectivamente utilizados por el usuario y si las desconexiones efectuadas fueron realizadas de forma justificada o injustificada.

VI. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el informe técnico RECyTIC-750/17, en el cual concluyó lo siguiente:

“(…) CONCLUSIONES

- 1. En diversas ocasiones los montos facturados exceden la cuota establecida en el contrato por los servicios adicionales consumidos por el usuario, lo cual está permitido en el mismo contrato.*
- 2. Durante el período de reclamo, comprendido del 13 de marzo hasta el 26 de diciembre de 2016, el servicio fue efectivamente utilizado por el usuario, excepto durante los días en que el servicio estuvo suspendido.*
- 3. La suspensión parcial del servicio en fecha 30/11/2016, no fue justificada por no encontrarse fundamento en la Ley de Telecomunicaciones ni en el contrato suscrito por las partes; la suspensión total del servicio el 26/12/2016 está justificada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 31 letra a) de la Ley de telecomunicaciones.”*

VII. Mediante resolución No. T-205-2017-CAU, esta Superintendencia para mejor proveer determinó precedente requerir a la Gerencia de Telecomunicaciones que ampliara el informe técnico RECyTIC-750/17, a fin que se aclarara la aseveración del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, relativa a que en el contrato suscrito con el operador, por el número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se encuentra incluido el beneficio de realizar llamadas y la navegación de datos en los países que conforman Centro y Norte América, por la cuota de VEINTICUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$24.00); caso contrario, indicara la tarifa establecida para esos servicios, así como las condiciones generales y especiales para efectuar dichos cargos, tales como paquetes o servicios específicos.

VIII. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió la ampliación del informe técnico RECyTIC-1067/17, en el cual concluyó lo siguiente:

“““(…)”

- 1. Por la cuota de US \$24.00, se encuentra incluido el beneficio de llamadas ilimitadas a la red de CLARO en la región de Centro América, las llamadas a otra redes en la misma región se cobran a la tarifa local de El Salvador; así mismo, se incluye el beneficio de llamadas a Estados Unidos y Canadá, todo esto hasta agotar el saldo contratado, una vez agotado el saldo, estos servicios son cobrados a la tarifas especificadas en el contrato.*
- 2. Por la cuota de US \$8.00, el usuario tiene derecho a navegación hasta 500 MB a nivel regional de Centroamérica, al exceder este valor, el servicio se cobrará de forma adicional.*
- 3. Con relación a la migración del plan de datos a 3 GB y a la contratación del plan Sin Fronteras Norte América, en el contrato suscrito por las partes el 13 de marzo de 2016,*

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 hay ninguna información de estos servicios, y si hubo una modificación de contrato, ésta no fue presentada por el operador. (...)””””

- IX. Mediante la resolución No.T-007-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para que se pronunciaran por escrito respecto al contenido de los informes técnicos con números de referencia RECYTIC-750/17 y RECYTIC-1067/17, rendidos por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.
- X. El treinta de enero de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando su inconformidad respecto a la tramitación del reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que presentaron una propuesta de solución que se hizo del conocimiento del usuario y ante alguna inconformidad debió interponer una queja ante la Defensoría del Consumidor.

Por otra parte, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso del derecho de audiencia otorgado por medio de la resolución No. T-007-2018-CAU.

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

MARCO LEGAL APLICABLE

✓ Ley de Telecomunicaciones

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

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 al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.

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

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

usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes (...).”

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que este ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

ANÁLISIS DEL CASO

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 de los servicios 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:

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

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; o 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 las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letras a), f), h), i); y, 98 letras a), b) y e) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, 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 esta 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 el presente caso, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó ningún documento por medio del cual evidenciara que respondió y notificó al usuario la respuesta al reclamo interpuesto. Debido a lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Establecido lo anterior, debe traerse a colación que en la tramitación del presente procedimiento, se solicitó a la Gerencia de Telecomunicaciones dos informes técnicos en los que debía definirse si eran procedentes los cobros realizados por el operador al usuario.

En ambos informes, dicha instancia técnica expuso que en el contrato suscrito entre las partes, se estableció que era un plan de facturación abierta, lo que permite al usuario exceder el valor del plan que ha contratado, es decir, que una vez agotado el saldo del plan, éste puede seguir utilizando los servicios disponibles, los cuales le serán facturados de forma adicional en la factura mensual que recibe. En el mismo contrato, se definió que las llamadas ilimitadas serán solo para la red de CLARO no para otras redes, y que el paquete de internet de 500 MB regional cuando se agote se cobrará de forma adicional.

Tomando en cuenta lo anterior, la Gerencia de Telecomunicaciones una vez analizada la documentación remitida por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., concluyó que el cobro al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se originó por los servicios efectivamente utilizados durante el período comprendido entre el trece de marzo al veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis; y, que el monto que excede al plan contratado se debe a los servicios adicionales consumidos por el usuario.

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 en cuenta lo anterior, corresponde establecer que el artículo 30 de la Ley de Telecomunicaciones define como parte de las obligaciones de los usuarios: a) Pagar los derechos de instalación y cancelar puntualmente las facturas derivadas de la prestación del servicio

Por otra parte, de acuerdo al artículo 1 de la Constitución, El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En cuanto al valor “justicia” al que se refiere la Carta Magna, la jurisprudencia constitucional salvadoreña ha expresado lo siguiente:

“(...) la justicia, como valor jurídico-constitucional, presenta dos dimensiones, una general y una particular; la primera persigue, mediante la articulación de principios y procedimientos jurídicos y políticos, la conservación de la sociedad y la posibilidad que ésta pueda cumplir con sus fines, es decir, dirigir la conducta de gobernantes y gobernados para cumplir el postulado de asegurar a cada individuo su realización personal; la segunda se ha entendido como aquella dimensión de la justicia que tiende a dar a cada uno lo suyo, sea por parte de la autoridad –justicia distributiva–, o en el seno de las relaciones privadas –justicia conmutativa–” (Sentencia de 23-III-2001, Inc. 8-97, Considerando IX 2).

Al aplicar las anteriores consideraciones al presente caso, esta Superintendencia se adhiere a lo determinado en los informes técnicos realizados por la Gerencia de Telecomunicaciones, debiendo concluirse que el cobro realizado al usuario por el operador se enmarca dentro de las condiciones contractuales aceptadas por ambas partes y por ende el usuario se encuentra en la obligación de pagar el total de la factura, en virtud de haber hecho uso del servicio.

No obstante lo anterior, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., debiera descontar al usuario la cantidad de SESENTA Y TRES 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 63.66), de la forma en que lo propuso en su escrito de fecha doce de junio del año dos mil diecisiete.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Determinar que el cobro efectuado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se originó por los servicios efectivamente utilizados durante el período comprendido entre el trece de marzo al veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis; y, que el monto que excede al plan contratado se debe a los servicios adicionales consumidos por el usuario.
- b) Establecer que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., debe descontar la cantidad de SESENTA Y TRES 66/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 63.66), de la suma total de las facturas con fecha de vencimiento los días dieciocho de noviembre, veinte de diciembre de dos mil dieciséis, diecinueve de enero 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

veintiuno de febrero de dos mil diecisiete, quedando pendiente el usuario de pagar la cantidad restante después de aplicado el descuento.

- c) Requerir a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del día siguiente en el que se efectuó dicha gestión, remita a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento.
- d) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando a la notificación del usuario, copia del escrito presentado con fecha treinta de enero de este año por el referido operador.
- e) 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