

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-043-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas del día veintitrés de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

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

La documentación agregada al expediente de mérito es la siguiente:

- ✓ Copia simple del reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día nueve de octubre de dos mil diecisiete, en el que expuso lo siguiente:

“““(...) Me están cobrando telefonía fija cuando no he contratado eso. Además tengo 2 meses sin internet viajando llevando routers, y el problema no se resuelve, (...)”””

Por lo anterior solicitó: *“““(...) Cancelación de contrato, no pagar factura de internet, solo cable y televisión. Ustedes deciden si les pago el tele o se los devuelvo. (...)”””*

- ✓ El reclamo presentado en el CAU el día ocho de noviembre de dos mil diecisiete, en el cual manifestó lo siguiente:

“““(...) contrate el servicio de cable e internet en el mes de abril 2017 con una cuota mensual de \$57. Sin embargo desde la fecha de abril 2017 me están efectuando el cobro indebido de valores de \$69, 64, 66 dólares agregándome el servicio de línea fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de lo cual no tengo ese servicio de línea fija. Por lo que pido finalizar el contrato sin penalidad alguna y eliminar los cobros indebidos. (...)”””

II. Mediante la resolución No. T-235-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El día nueve de enero 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 otorgada en la resolución No. T-235-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto me permito informar que el requerimiento fue resuelto en tiempo, pero la respuesta no puedo ser entregada, en virtud de que la dirección proporcionada para recibir notificaciones es una zona tipificada como zona de alto riesgo (Z/P=zona peligrosa según el acuse), en la cual los mensajeros no pueden ingresar.

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

Se adjunta la respuesta brindada al caso, en la cual se aceptan las peticiones realizadas por la consumidora (...)”.

- IV. Mediante la resolución No. T-018-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que, se manifestara por escrito sobre lo expuesto por el operador TELEMÓVIL. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no hizo uso de su derecho de respuesta otorgado.
- V. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las valoraciones siguientes:

A. Marco legal

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 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: **letra 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; **f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACION BRINDADA AL USUARIO:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de 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

*red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. 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 hubieran formulado; y, la letra 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 e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; 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.

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 éste 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 dicho 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

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 supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a), 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 concedida mediante la resolución No. T-235-2017-CAU, expresó que no notificó la respuesta al reclamo de la usuaria por residir en una zona de difícil acceso.

En ese orden, debe exponerse que el legislador ha delegado en la SIGET parte de la tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la usuaria, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, el operador deberá acceder a la pretensión expuesta por la usuaria en el reclamo presentado el nueve de octubre de dos mil diecisiete, así como de todas aquellas que tenga relación de forma directa o indirecta con la misma. Por lo tanto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., le corresponde efectuar las acciones siguientes:

- Anular los montos cobrados en concepto de internet, desde el veinticinco de octubre del año dos mil diecisiete; fecha en la que operó la presunción a favor.
- Anular los montos cobrados en concepto de telefonía fija, desde la fecha de suscripción del contrato de servicios, es decir el diecisiete de abril del año dos mil diecisiete.
- Efectuar la baja y desactivar los servicios residenciales de internet y telefonía fija.
- Continuar proporcionando el servicio de televisión por suscripción y el arrendamiento del televisor.

Los requerimientos 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 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 esta

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

Superintendencia y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia de la documentación pertinente como prueba de su 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 e), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el nueve de octubre de dos mil diecisiete ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., operó la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 residenciales prestados a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguiente:
 - Anular los montos cobrados en concepto de internet, desde el veinticinco de octubre del año dos mil diecisiete; fecha en la que operó la presunción a favor.
 - Anular los montos cobrados en concepto de telefonía fija, desde el día diecisiete de abril del año dos mil diecisiete, fecha de suscripción del nuevo contrato.
 - Efectuar la baja y desactivar los servicios residenciales de internet y telefonía fija.
 - Continuar proporcionando el servicio de televisión por suscripción y el arrendamiento del televisor.

Los requerimientos 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 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 esta Superintendencia y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones