

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-044-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las doce horas del día veintitrés de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día dieciocho de octubre del año dos mil diecisiete ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado con los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la revisión de los documentos que constan en el expediente de reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observó lo siguiente:

- ✓ El dieciocho de octubre del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó por escrito su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestando su inconformidad con los cobros indebidos que exceden del monto mensual de OCHENTA Y OCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$88.98), establecido en el contrato suscrito, situación que informó en diversas ocasiones por medio de llamada telefónica y correos electrónicos al referido operador, sin que se le brindará una solución.
- ✓ El seis de noviembre del año dos mil diecisiete, ante la Defensoría del Consumidor el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso su denuncia, reiterando lo expuesto en su reclamo original.

Asimismo, señaló que los cobros indebidos denunciados se han realizado desde la fecha que suscribió el contrato de renovación del servicio, es decir, desde el mes de julio de dos mil diecisiete.

Por lo expuesto, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador TELEMÓVIL, efectuará lo siguiente: 1) El ajuste de las facturas de acuerdo al monto establecido en el contrato, o en su defecto efectúe la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad; y, 2) El reintegro de los montos cancelados a la fecha.

- II. Mediante la resolución No. T-004-2018-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 remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que indica la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día diecisiete de enero de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-004-2018-CAU, expresando lo siguiente:

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

*“(...) Al respecto me permito informar que el requerimiento no fue trasladado al departamento de reclamos externos, por lo que no fue debidamente resuelto en tiempo.*

*En aras de brindar una solución al presente caso, proponemos efectuar la anulación del valor excedente a \$88.98 Impuestos incluidos en las facturas; actualmente en sistema se reflejan 5 Facturas de Consumo Mensual pendientes de pago correspondientes al período comprendido de Agosto a Diciembre de 2017, las cuales arrojan un saldo de \$584.68 Impuestos incluidos, saldo del cual TELEMOVIL anulará la cantidad de \$139.78, debiendo el cliente cancelar el valor de \$444.90 Impuestos incluidos, lo cual comprende el valor de plan del cargo básico contratado, más la cuota por financiamiento de equipo.*

*Una vez el cliente realice el pago del saldo pendiente, la línea será reactivada, se anulará el monto anteriormente relacionado, y se procederá a efectuar las correcciones necesarias en sistema, para que el valor facturado sea según lo acordado en fecha 28 de Julio de 2017. (...)”*

- IV. Por medio de la resolución No. T-024-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito sobre la propuesta realizada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota con fecha diecisiete de enero de este año.
- V. El nueve de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-024-2018-CAU, expresando en síntesis, que no está de acuerdo con la propuesta realizada por el operador TELEMÓVIL, debido a que no emitió una respuesta al reclamo interpuesto dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Asimismo, expresó que el operador TELEMÓVIL ha incumplido el contrato suscrito, al aceptar que procederá a realizar las correcciones necesarias en el sistema a fin de que los valores facturados sean conforme a lo acordado el veintiocho de julio de dos mil diecisiete, fecha en la que se suscribió el contrato por dicho servicio, situación que lo obligó a no efectuar el pago de las facturas y procedieran a suspenderle el servicio de telefonía móvil desde el mes de septiembre de dos mil diecisiete, sin recibir el servicio por un período de cuatro meses, por lo que no está de acuerdo en el monto a anular por parte del referido operador.

- 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.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes:

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

*“(...)f) A 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; (...)*

*i) 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 art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones él o los conceptos definidos en la presente ley; (...)”*

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. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; (...) 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 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**

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

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad 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 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 de la usuaria 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 ésta 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 f), i); y, 98 letras a) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-004-2018-CAU, admitió que el reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, concurriendo el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En relación con lo anterior, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

*“(...) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario (...). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”*

Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia determina que al haber operado la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 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

la Ley de Telecomunicaciones, la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe efectuar las acciones siguientes:

- Por realizar cobros que el usuario desconoce el título del cual se deriva el derecho del operador para facturarlos, debe reintegrarle los cobros que excedan la cantidad de OCHENTA Y OCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 88.98), desde la fecha de renovación del contrato del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX hasta la última factura cancelada por el usuario.
- Debido a causas imputables al operador -la falta de respuesta del reclamo y la falta de corrección de los cobros excesivos que no se establecieron en la renovación del contrato-, el usuario no canceló los cobros facturados, lo que ocasionó el corte del servicio desde el mes de septiembre del año dos mil diecisiete hasta la fecha; por lo tanto, el operador debe anular al usuario los cobros facturados durante el período que no le prestó el servicio.
- Debido a los incumplimientos del contrato suscrito y a la Ley de Telecomunicaciones, debe conceder la baja del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sin penalidad alguna para el usuario.

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 su cumplimiento.

### **C. Sobre la solicitud del usuario respecto de daños y perjuicios**

La competencia de esta Superintendencia en relación al sector de telecomunicaciones, se rige por lo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones, la cual tiene por objeto normar las actividades del sector de telecomunicaciones, especialmente en cuanto a la regulación del servicio público de telefonía.

En ese sentido, a efecto de determinar la aplicación del marco normativo de telecomunicaciones a la solicitud del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respecto de la definición en esta instancia de compensación por daños y perjuicios, corresponde citar lo establecido en el artículo 6 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual define el SERVICIO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES como *“cualquier servicio de telecomunicaciones que el Estado exige en virtud de ley, que se ofrezca al público en general. Estos servicios pueden incluir, entre otros, telefonía y transmisión de datos típicamente relacionados con información proporcionada por el cliente entre dos o más puntos, sin ningún cambio de extremo a extremo en la forma o contenido de la información del cliente, sin incluir los servicios de información.”*

Sentado lo anterior, es preciso señalar que, tal como puede evidenciarse del marco jurídico citado, el objeto de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento es normar las actividades

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

del sector telecomunicaciones, enmarcadas directamente con la operación y prestación del servicio público de telecomunicaciones.

En este sentido, dicho cuerpo normativo faculta a la SIGET para intervenir en la relación entre operadores de los servicios de telecomunicaciones y la del operador-usuario, a través del procedimiento de solución de reclamos.

El Título VI, Capítulo VI denominado “OTROS PROCEDIMIENTOS, SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS”, artículo 98, establece que el operador deberá resolver los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, citando las causas por las que éstos podrán interponer un reclamo. Ahora bien, del análisis de las causales referidas, se determina que éstas se enmarcan en la relación operador-usuario por la prestación del servicio de telefonía y sus incumplimientos.

En este sentido, se advierte que el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no es aplicable cuando la naturaleza del reclamo sea distinta a la regulada en la norma que está directamente relacionada con la actividad de prestación del referido servicio público. Por tanto, esta Superintendencia no se encuentra facultada para emitir pronunciamientos sobre daños y perjuicios, debiendo avocarse a las instancias judiciales correspondientes.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra f), e i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día dieciocho de octubre del año dos mil diecisiete ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil 7683-3811, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá realizar las acciones siguientes:
  - Por realizar cobros que el usuario desconoce el título del cual se deriva el derecho del operador para facturarlos, debe reintegrarle los cobros que excedan la cantidad de OCHENTA Y OCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 88.98), desde la fecha de renovación del contrato del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX hasta la última factura cancelada por el usuario.
  - Debido a causas imputables al operador -la falta de respuesta del reclamo y la falta de corrección de los cobros excesivos que no se establecieron en la renovación del contrato-, el usuario no canceló los cobros facturados, lo que ocasionó el corte del servicio desde el mes de septiembre del año dos mil diecisiete hasta la fecha; por lo tanto, el operador debe anular al usuario los cobros facturados durante el período que no le prestó el servicio.

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

- Debido a los incumplimientos del contrato suscrito y a la Ley de Telecomunicaciones, debe conceder la baja del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sin penalidad alguna para el usuario.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuado 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 su cumplimiento.

- c) Notificar al señor 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