

No. T-023-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veintiséis de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintiocho de septiembre del año dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también operador TELEMÓVIL, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-163-2016-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 presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El nueve de diciembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-163-2016-CAU, expresando: *"(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 7 de octubre de 2016 (...) documento fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, en virtud de que en la dirección proporcionada para recibir notificaciones ya no laboraba [REDACTED]. (...)".*

A dicho escrito, la referida poderdante adjuntó la documentación siguiente:

- Copia de una carta de respuesta dirigida al señor Soto Parada, con fecha siete de octubre de este año, que contiene la resolución del reclamo de mérito con número de gestión 202356.
 - Copia de un Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha siete de octubre dos mil dieciséis; dirigida al señor Edwin Enrique Soto Parada, en la dirección [REDACTED]; que contiene un sello con la leyenda *"AEROFLASH, [REDACTED], 11/10/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS"*, consignándose como observación: *Ya no labora en [REDACTED];* junto al nombre y firma del mensajero que se lee: *"[REDACTED]";* sin firma de persona que reciba dicha documentación.
- IV. Mediante la resolución No. T-182-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que en el plazo de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito sobre lo expuesto por el operador TELEMÓVIL.

La resolución en referencia fue notificada al usuario el cinco de enero de este año; sin embargo, [REDACTED] no hizo uso de su derecho de respuesta.

- 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) 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, en 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. Reclamo de [REDACTED]

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo [REDACTED], esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una agencia de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con los cobros realizados en el servicio de telefonía móvil asociado con el número [REDACTED], en concepto de suscripciones identificadas bajo los códigos [REDACTED] y [REDACTED], así como el cobro por envío de mensajes los que de conformidad con el plan contratado son gratis, por lo que solicitó que los montos de las facturas que se emitan con posterioridad correspondan a lo establecido en el contrato suscrito y adicionalmente se realice a su favor el reintegro de las cantidades pagadas de forma indebida en la factura del mes de septiembre del año dos mil dieciséis, que corresponden a las cantidades siguientes:
 1. DOS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2.28) en concepto de mensajes enviados;
 2. DIECISIETE 30/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 17.30), en concepto de mensajes cortos a números TIGO; y,
 3. SEIS 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 6.22), generados por las suscripciones.
- El doce de octubre de ese mismo año, [REDACTED] interpuso por escrito su reclamo ante esta Superintendencia, reiterando el reclamo planteado y la pretensión expuesta en el mismo, en el sentido que el operador TELEMÓVIL le reintegre las cantidades cobradas bajo los conceptos reclamados, agregando a la documentación las facturas de los meses de agosto, septiembre y octubre de dos mil dieciséis.
- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED] finalizaron los días doce y trece de octubre de dos mil dieciséis, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

Tal como se ha mencionado, 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 [REDACTED], 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) 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-163-2016-CAU, expresó que el reclamo del usuario fue respondido en el plazo que indica la Ley de Telecomunicaciones, y como prueba de ello adjuntó a su escrito copia de la carta dirigida [REDACTED] con fecha siete de octubre del año dos mil dieciséis, la cual contiene la resolución al reclamo interpuesto. Dicha resolución se detalla a continuación:

“(...) RESOLUCIÓN DEL RECLAMO. Respecto al contexto de los hechos expuestos y la solicitud realizada se informa que:

Hemos verificado el servicio de telefonía móvil, asociado al número [REDACTED] en el cual identifica la activación de una suscripción correspondiente al número corto [REDACTED] y [REDACTED], dichos servicios ya fueron desactivados de su terminal, de igual manera se procederá con el ajuste de \$44.95 IVA incluido y CECS, correspondiente al cobro de dichos mensajes generados en las facturas de consumo con número de referencia: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]. (...)”

Asimismo, la referida Apoderada indicó que el documento de respuesta fue enviado al reclamante mediante el proveedor de servicios AEROFLASH, aclarando que no pudo ser entregado debido que [REDACTED] ya no labora en la dirección designada para tal efecto.

El acta de notificación con fecha siete de octubre de dos mil dieciséis, que contiene la resolución del operador al reclamo interpuesto por [REDACTED], consigna la dirección: “[REDACTED]”; y posee un sello con la leyenda “AEROFLASH, [REDACTED], [REDACTED], 11/10/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y [REDACTED]”.

CON DATOS SOLICITADOS”, teniendo como observación: *Ya no labora en* [REDACTED]; junto al nombre y firma del mensajero que se lee: “[REDACTED]”; sin firma de persona que reciba dicha documentación.

Al respecto, es oportuno retomar lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto a que la *“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.”*

La referida disposición establece la forma que los operadores deberán proceder con la notificación respectiva, indicando como primera opción enviar su respuesta a la dirección consignada en las facturas del servicio, y como segunda opción, enviar la respuesta a la dirección que el usuario hubiere señalado durante el desarrollo del procedimiento de reclamo.

En ese sentido, esta Superintendencia advierte que la dirección proporcionada por el operador donde pretendió efectuar la notificación de la carta de resolución del reclamo, es distinta a la consignada en las facturas que corresponden al servicio reclamado, así como la plasmada en el reclamo de mérito, identificada como: [REDACTED].

Lo anterior deriva lógicamente en la falta de notificación de la respuesta al usuario, por lo que esta Superintendencia concluye que el operador incumplió con 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 [REDACTED].

En ese orden, el operador deberá acceder a la pretensión expuesta por el usuario en el reclamo presentado el veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis, así como de todas aquellas que tenga relación de forma directa o indirecta con la misma. Por lo tanto, a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., le corresponde efectuar en relación al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], las acciones siguientes:

- Reintegrar en efectivo o mediante cheque, la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.95), correspondiente a los cobros generados en las facturas con referencia [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], de acuerdo al detalle en la nota presentada por dicho operador.
- Desactivar todas las suscripciones que correspondan a los códigos identificados bajo la referencia [REDACTED] y [REDACTED].
- Eliminar o reintegrar según sea el caso, los cobros en concepto de suscripciones identificadas bajo los códigos con referencia [REDACTED] y [REDACTED], mensajes gratis salientes y mensajes cortos al número TIGO, efectuados con fecha posterior a la factura de consumo con referencia [REDACTED] – siempre y cuando TELEMÓVIL no hubiere realizado oportunamente la suspensión de los mismos-.

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 al señor Soto Parada, 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 [REDACTED], el veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], 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 al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], efectúe las acciones siguiente:
 - Reintegrar en efectivo o mediante cheque, la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 95/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 44.95), correspondiente a los cobros generados en las facturas con referencia [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], de acuerdo al detalle en la nota presentada por dicho operador.
 - Desactivar todas las suscripciones que correspondan a los códigos identificados bajo la referencia [REDACTED] y [REDACTED].
 - Eliminar o reintegrar según sea el caso, los cobros en concepto de suscripciones identificadas bajo los códigos con referencia [REDACTED] y [REDACTED], mensajes gratis salientes y mensajes cortos al número TIGO, efectuados con fecha posterior a la factura de consumo con referencia [REDACTED] – siempre y cuando TELEMÓVIL no hubiere realizado oportunamente la suspensión de los mismos-.

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 [REDACTED], una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar [REDACTED] 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP