

No. T-052-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del veintidós de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El catorce de septiembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., debido a cobros indebidos asociados con el número [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-009-2017-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 [REDACTED], fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintisiete de enero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-009-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

“(...)PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que, aun cuando los servicios fueron solicitados por el usuario y prestado por mi poderdante, PERSONAL resolvió a favor de este, en el sentido de reintegrar la cantidad de US\$209.01 de los cuales PERSONAL ya aplicó en la factura del mes de noviembre de 2016(...), un descuento de US\$9.89, que incluye el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la prestación de Servicios (IVA) y la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CECS), por servicios de valor agregado. Asimismo PERSONAL procederá a reintegrar al señor Salinas Serrano, la cantidad de US\$199.12 (IVA y CECS incluido). Dicho reintegro se realizará por medio de cheque, cuyo trámite tarda aproximadamente 30 días hábiles.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que PERSONAL ha resuelto dar por terminado el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil sin pago de penalidad alguna para este. Para proceder con la baja definitiva de los servicios, el usuario deberá previamente devolver el terminal móvil (...)”

En ese sentido, la referida Apoderada solicita tener por cumplida la audiencia conferida y por finalizado el presente procedimiento administrativo; y solicitó que se archiven las diligencias de mérito.

- IV. Mediante la resolución No. T-026-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED], para que se pronunciara por escrito sobre los planteamientos expuestos por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota con fecha veintisiete de enero de este año; sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de audiencia.

V. 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 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 éste 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 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

Respecto al reclamo [REDACTED] presentado el catorce de septiembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., corresponde señalar la inconformidad del usuario se debe al cobro realizado en concepto de suscripciones no solicitadas en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], identificados como Claro Contacto/Gemalto; Club Roku; DW Titans; Swaytecno; y, Sin Fronteras Norteamérica.

En ese sentido, solicitó la desactivación de dichos servicios adicionales, así como el reintegro de los montos pagados y la baja del servicio sin penalidad alguna.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, esta Superintendencia advirtió que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito; sin embargo, resolvió comprometiéndose a reintegrar al usuario la cantidad de DOSCIENTOS NUEVE 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 209.01), de los cuales aplicó un descuento en la factura del mes de noviembre del año dos mil dieciséis por la suma de NUEVE 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 9.89), que corresponde al Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA); y, la Contribución Especial para la Seguridad Ciudadana y Convivencia (CECS) de los servicios de valor agregado.

Asimismo, indicó que realizará mediante cheque el reintegro de la cantidad de CIENTO NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 199.12); y, concederá la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, previa devolución en buen estado de funcionamiento de la terminal marca Samsung, modelo Galaxy A5, color Blanco y sus accesorios, entregados en comodato para la utilización del servicio, o en caso de conservarlo, deberá pagar la cantidad de NOVENTA Y OCHO 42/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 98.42).

Debido a lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo por el señor Salinas Serrano y lo resuelto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el catorce de septiembre de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], lo siguiente:

- Reintegrar mediante cheque la cantidad de CIENTO NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 199.12); y,
- Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, una vez el usuario haya devuelto en buen estado de funcionamiento, la terminal marca Samsung, modelo Galaxy A5, color Blanco junto con sus accesorios.

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) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo interpuesto el catorce de septiembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], efectuará las acciones siguientes:
 - Reintegrar mediante cheque la cantidad de CIENTO NOVENTA Y NUEVE 12/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 199.12); y,
 - Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, una vez el usuario haya devuelto en buen estado de funcionamiento, la terminal marca Samsung, modelo Galaxy A5, color Blanco junto con sus accesorios.
- c) Instruir [REDACTED], para que devuelva en buen estado de funcionamiento el terminal móvil marca Samsung, modelo Galaxy A5, color Blanco junto con sus accesorios, entregados en comodato para la utilización del servicio, o en caso de conservarlo, pagar la cantidad indicada por el operador PERSONAL en el escrito con fecha veintisiete de enero de este año.
- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- e) 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