

No. T-078-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veinticuatro de abril del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED], en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a cobros realizados en concepto de *Roaming* Mundial, en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED] el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.

II. Mediante la resolución No. T-039-2017-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, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El siete de marzo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida, expresando:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 27 de diciembre de 2017 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que la dirección proporcionada para recibir notificaciones, se manifestó que [REDACTED] estaba fuera del país, según consta en acuse de recibido.

No obstante, manifiesto que el reclamo interpuesto, fue resuelto a favor del usuario, por lo cual se procedió con los ajustes correspondientes realizados en fecha 17 y 19 de Enero del presente año, dando cumplimiento a lo ofertado en el escrito (...)

Adjunto captura de pantalla, del estado de cuenta de la línea donde se puede comprobar que no se efectuó el pago por monto facturado por Roaming, a la fecha la línea no posee saldos pendientes. (...)”

IV. Mediante la resolución No. T-051-A-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

V. El tres de abril de este año, [REDACTED], actuando en la calidad antes descrita, presentó una nota por medio de la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-051-A-2017-CAU, manifestando lo siguiente:

“(...)”

1. *Que no se me notificó la respuesta al reclamo, lo cual es extraño porque la resolución del 2 de diciembre del 2016 se me envió por correo electrónico y además por escrito a la dirección de la sociedad;*
2. *Que si bien no se pudo encontrar persona para recibir la notificación de respuesta al reclamo presentado el 16 de diciembre del 2016, pudo haberse intentado la notificación con posterioridad o enviarla junto con los créditos fiscales que remiten cada mes a la misma dirección, lo cual tampoco se hizo;*
3. *Que los meses subsiguientes al correspondiente al crédito fiscal 213773 por \$ 2,932.04, han sido cobrados conforme al plan suscrito con la empresa y según el consumo, todos los que se han pagado en su oportunidad, y en ningún crédito fiscal ha aparecido el cobro indebido de \$ 2,932.04 como saldo en mora o conceptos semejantes;*
4. *Que en virtud que TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. ha expresado que el reclamo fue favorable a mi representada y que se efectuaron los ajustes para dejar de cobrar los \$ 2,932.04, es procedente emitir una resolución por vuestra Institución en el mismo sentido.*
5. *Por lo expuesto PIDO: a) Se tenga por contestada la audiencia que me fuera concedida; b) Se emita resolución por vuestra entidad, declarando que no tiene validez legal el cobro efectuado por TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. a TOPORANUM, S.A. de C.V. por un monto de \$ 2,932.04 correspondiente a crédito fiscal 213773 que deberá pagarse hasta el 6 de enero del 2017, ya que la misma empresa emisora del cobro, ha declarado que lo dejo sin efecto. (...)*

VI. 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], en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., presentado el dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponde señalar que la inconformidad versa sobre cobros realizados en concepto de *Roaming* Mundial, reflejados en la factura con fecha de vencimiento el seis de enero de este año por la cantidad total de DOS MIL NOVECIENTOS TREINTA Y DOS 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,932.04), asociada al número de telefonía móvil [REDACTED].

En ese sentido, el usuario solicitó al operador TELEMÓVIL la anulación de dicho monto y se cobre únicamente los cargos generados por la utilización del servicio de telefonía e internet local.

Posteriormente, el dieciocho de enero de este año, [REDACTED] actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito a esta Superintendencia indicando que el operador TELEMÓVIL no resolvió el reclamo presentado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece, por lo que solicitó que respecto se declare la presunción a favor de su representada, relativa a las pretensiones expuestas.

Durante la tramitación del procedimiento respectivo ante esta Superintendencia, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó que resolvió el reclamo a favor del usuario, en el sentido que anuló el valor emitido en concepto de *Roaming* Mundial por un monto de DOS MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,818.31) IVA y CESC incluidos, aplicados en la factura No. [REDACTED] con fecha de vencimiento el seis de enero de este año, debiendo la sociedad usuaria pagar el resto de los saldos emitidos en la misma.

Con la finalidad de comprobar dicha gestión, el operador adjuntó captura de pantalla del estado de cuenta de los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], en el que consta que no se realizó ningún pago en concepto de Roaming Mundial y que a la fecha dicho servicio no posee saldos pendientes.

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo de la sociedad usuaria y lo resuelto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., la pretensión contenida en el reclamo presentado el dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis, en los términos antes expuestos, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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] en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., el reclamo interpuesto el dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], anuló el valor emitido en concepto de *Roaming* Mundial por un monto de DOS MIL OCHOCIENTOS DIECIOCHO 31/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,818.31) IVA y CESC incluidos, aplicados en la factura No. [REDACTED] con fecha de vencimiento el seis de enero de este año.
- c) Notificar [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad TOPURANUM, S.A. de C.V., y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- 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