

No. T-109-A-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día veintiséis del mes de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado a los servicios de internet, televisión, por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED] el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-054-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, 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 indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El treinta y uno 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 en la resolución No. T-054-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 01 de febrero 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 no se encontraba persona que recibiera la notificación. (...)”

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación que se indica a continuación:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED], fechada el uno de febrero de este año, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 217719, detallando: *“(...) De acuerdo a lo manifestado en su escrito, se procedió a realizar una investigación, en donde se corrobora que el día 30 de noviembre del 2016 fue realizada la renovación de contrato con servicio de Cable Digital Avanzada, Internet de 5 MB con beneficio de 100 minutos brindados a un número Tigo, Tigo Music, Mini Fox, manteniendo la telefonía mini control la cual incluye 50 minutos gratis a líneas fijas de otras redes con límite de saldo de \$20.00 al mes, con un cargo básico total de \$53.10 + CESC, sin embargo se confirmó que los 5 MB fueron otorgados hasta el 29 de diciembre de 2016.*

(...)

Debido a lo antes expuesto se informa que los canales de Mini Fox han de ser brindados por el proveedor de los servicios, no omitiendo manifestar que dicho servicio es proporcionado sin costo alguno, es por ello que la devolución de los pagos efectuados al

contrato no procede, confirmando que las facturaciones han sido generadas, según el servicio proporcionado.

Todo con la intención de brindar atención satisfactoria a su solicitud, proponemos que sean verificadas nuestras nuevas promociones, el cual cuenta con mayores beneficios y mayor velocidad de navegación, pudiendo realizar un nuevo contrato con el paquete que más estime conveniente, posterior a ello dejaremos sin efecto el contrato efectuado el 30 de noviembre del 2016 o en su defecto podrá solicitar la desactivación de los servicios, sin cobro de penalidades, para ello es necesario, que se nos informe el trámite que desee efectuar, siendo necesario presentarse con esta carta en cualquiera de nuestros Tigo Store. (...)

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha uno de febrero de este año; Gestión 217719 dirigida [REDACTED], en la dirección “COLONIA SATELITE DE ORIENTE, CALLE NEPTUNO POL. E-4 CASA 24 SAN MIGUEL”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH [REDACTED], 03/02/17, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “No hay quien Recibe puerta/gris casa/melón”, con firma del mensajero.
- Copia simple del reclamo interpuesto por [REDACTED] ante el operador TELEMÓVIL el veinticinco de enero de este año.

IV. Mediante la resolución No. T-076-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como de la documentación que adjuntó a dicha respuesta; sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de respuesta.

V. En atención a lo anterior, esta Superintendencia efectúa 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 con 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 de 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:

*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; c) **INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.** (...) Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; g) **Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario;** y, k) **Otras medidas que señale la SIGET.***

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, 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.”

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; en ese sentido, de conformidad con lo establecido en las letras b), i), j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos: ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida; acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley en referencia, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación de las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. Reclamo

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

- ✓ El veinticinco de enero de este año, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencia del operador TELEMÓVIL aduciendo incumplimiento de contrato respecto de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], por la razones que se describen a continuación:
 - El treinta de noviembre de dos mil dieciséis contrató con la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., los servicios de televisión por suscripción, internet residencial y telefonía fija, en el cual se estipuló que el servicio de internet tendría una velocidad de 5 MB; sin embargo, durante el mes de diciembre del mismo año la velocidad fue reducida a una cantidad inferior de 2MB.
 - El operador no activó tres canales Premium Fox en el servicio de televisión por suscripción, situación que incumple con lo establecido en el contrato suscrito.
 - De igual forma el usuario indicó que debido a tal situación el operador le concedió un ajuste en la facturación, documento que nunca fue remitido como prueba de la gestión realizada.
 - Con base en los anteriores argumentos, [REDACTED] solicitó al operador TELEMÓVIL, la devolución de los montos pagados desde la fecha de contratación de dichos servicios y se le conceda la terminación anticipada del contrato, sin el pago de penalidad alguna.
- ✓ Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED] finalizaron los días ocho y nueve de febrero de este año, respectivamente.

C. 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 al reclamo 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 ésta sea favorable o no.

Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones

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), c), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Plazo de respuesta y notificación del reclamo

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR S.A. de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-054-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por el usuario, fue contestado el uno de febrero de este año; sin embargo no pudo ser notificada por no encontrarse persona alguna que recibiera la resolución en la dirección proporcionada.

Al respecto, esta Superintendencia estima necesario retomar lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse 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.”*

En ese sentido, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar al operador TELEMÓVIL, que como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, con las formalidades respectivas y en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aceptó que si bien emitió una respuesta en tiempo al usuario, ésta no pudo ser entregada y por ende legalmente notificada, evidenciándose que el operador no realizó las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo la respuesta correspondiente.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor [REDACTED]

Con base en lo antes relacionado, esta Superintendencia determina que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado el día veinticinco de enero de este año, debiendo efectuar respecto a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], lo siguiente:

- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados por la prestación de dichos servicios desde el treinta de noviembre de dos mil dieciséis, fecha de suscripción del contrato; y,
- Conceder la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna para el usuario, debiendo entregarle el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 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], 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, y artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el veinticinco de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados 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 a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], efectúe lo siguiente:
 - Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados por la prestación de dichos servicios desde el treinta de noviembre de dos mil dieciséis, fecha de suscripción del contrato; y,

- Conceder la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna para el usuario, debiendo entregarle el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 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. 0 de la LARP.