

No. T-018-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diecinueve de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, se encuentra en trámite el reclamo del señor [REDACTED] presentado el día veintidós de julio del año dos mil quince ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEFÓNICA, referente al servicio de telefonía móvil vinculado al número XXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No.T-152-2015-CAU, de fecha veintinueve de septiembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 del [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día treinta de octubre de dos mil quince, se recibió un escrito de la licenciada XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., cumplió la audiencia concedida en la resolución No. T-152-2015-CAU, expresando lo siguiente:

““““ (...)

II) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que efectivamente no se le brindó respuesta al reclamo presentado por el [REDACTED] en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en consecuencia no es posible probar a esa Superintendencia el envío de la respuesta.

III) De acuerdo con lo anterior, según se establece en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones se ha procedido a activar su DUO con el número XXXXX, tal y como lo solicitó; adicionalmente, según nuestros registros, desde el mes de julio de 2015 el consumidor ha recargado US\$XXXXX de saldo, por lo que en compensación se le bonificaron US\$XXXXX de saldo. (...)”“““

En ese sentido, la licenciada XXXXX, solicitó tener por evacuada la audiencia conferida, y se tenga por resuelto el reclamo del [REDACTED].

- IV. Mediante la resolución T-181-2015-CAU, de fecha once de noviembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia al [REDACTED], para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por el operador TELEFÓNICA, en su nota de fecha treinta de octubre de dos mil quince.

Dicho proveído no fue posible notificarse al [REDACTED] en el lugar señalado por el mismo para los efectos legales correspondientes; por lo que con base en el Instructivo para las Notificaciones de los Acuerdos y Resoluciones emitidas por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, se emitió la resolución No. T-216-2015-CAU, en la

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

cual se determinó que dicho acto de comunicación se realizaría por Edicto, colocado por el plazo de tres días hábiles, en los tableros de las principales oficinas de esta Superintendencia.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. 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 letra 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.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras b), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores, A ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; 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.

B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.

expuso su inconformidad en el reclamo de fecha veintidós de julio de dos mil quince, por el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, el cual consistió en la falta de activación de la Promoción DUO, situación que ocasionó el consumo de su saldo para efectuar llamadas al número seleccionado para tal efecto, por lo que solicitó que el operador TELEFÓNICA activara la Promoción DUO y le reintegrara el saldo consumido por no habilitar la promoción descrita.

Con la respuesta recibida por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el escrito de fecha treinta de octubre de dos mil quince, el mismo manifestó que no brindó una respuesta al reclamo presentado por el usuario, por lo que de conformidad al artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones resolvió el mismo a favor del señor Martínez Chicas. En ese sentido, en relación al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, efectuará las acciones siguientes:

- La activación de la Promoción DUO con el número XXXXX; y,
- El reintegro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) abonados al saldo de dicho servicio de telefonía móvil, en compensación de las recargas efectuadas por el usuario durante el mes de julio de dos mil quince.

En ese sentido, es pertinente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del señor Manuel Vicente Martínez Chicas, las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día veintidós de julio de dos mil quince, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor Manuel Vicente Martínez Chicas por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el reclamo interpuesto el día veintidós de julio de dos mil quince, asociado al servicio de telefonía móvil con número XXXXX.
- b) Declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., efectuará en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, las acciones siguientes:

- La activación de la Promoción DUO con el número XXXXX; y,
 - El reintegro de la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) abonados al saldo del servicio de telefonía móvil, en compensación de las recargas efectuadas por el usuario durante el mes de julio de dos mil quince.
- c) Notificar al _____ y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones