

No. T-020-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día veinte de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo del [REDACTED], presentado el día uno de octubre de dos mil quince ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEMÓVIL referente a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-191-2015-CAU, de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia al operador TELEMÓVIL, 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 día veintiséis de noviembre de dos mil quince, el licenciado XXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió por escrito la audiencia concedida en la resolución No. T-191-2015-CAU, expresando lo siguiente:

"(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 12 de octubre de 2015 (adjunto 1), el cual fue enviado por medio de proveedor de servicios postales XXXXX, pero no pudo ser entregado, según consta en el acuse de recibido, por no haberse encontrado nadie que recibiera y que el portón se encontraba con llave y no se podía pasar (adjunto 2). Adicionalmente se envió a SIGET dentro del reporte de resoluciones no entregadas a clientes ([REDACTED]).

No omito manifestar, en extracto que al cliente se le contestó y resolvió favorablemente la petición de baja del servicio de telefonía del cliente, debido a que no se le pudo concretar la visita técnica por dificultades de peligrosidad de acceso de la zona. A la fecha el servicio de telefonía fue desactivado. (...)"

Junto a dicho escrito, el referido poderdante adjuntó copia de la documentación siguiente:

1. Carta de respuesta dirigida [REDACTED], con fecha doce de octubre de dos mil quince, que contiene la resolución del reclamo enviada por el operador TELEMÓVIL;
2. Acta de notificación de resolución de reclamo, de fecha doce de octubre de dos mil quince, dirigida [REDACTED], en la dirección "XXXXXX"; que contiene un sello con la leyenda "XXXXX, OMAR ANTONIO BONILLA GUARDADO, 13/10/2015, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS", consignándose en Observaciones: "No hay quien reciba portón con llave no se puede entrar", y posee el nombre y firma del mensajero que se lee: "XXXXX".

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.

3. Nota dirigida a la SIGET, remitida el día diez de noviembre de este año por el operador TELEMÓVIL, por medio de la cual expresó que la carta de respuesta dirigida no pudo ser entregada, por no encontrarse persona alguna que la recibiera.
- IV. Mediante la resolución T-214-2015-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor Omar Antonio Bonilla Guardado, 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 TELEMÓVIL.
- V. El día cuatro de enero de dos mil dieciséis, se recibió una nota mediante la cual expresó que el operador TELEMÓVIL le concedió la baja definitiva de su servicio de telefonía fija, y le extendió un finiquito de fecha veintitrés de diciembre de dos mil quince, en el cual se establece que se encuentra sin saldos pendientes de pago.
- VI. 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.

✓ **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, 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.

Con la respuesta recibida por parte del operador TELEMÓVIL, así como lo manifestado por en su escrito de fecha cuatro de enero de dos mil dieciséis se advierte que, no obstante el operador no logró evidenciar haber brindado una solución por escrito en tiempo al reclamo objeto del presente procedimiento, decidió resolverlo a favor del usuario, accediendo a lo solicitado por el mismo.

Tal solución fue confirmada por quien manifestó a esta Superintendencia, que el operador TELEMÓVIL, le concedió la baja definitiva de los servicios de telefonía fija asociados al número XXXXX, y le extendió una solvencia en la que consta que no tiene pagos pendientes por dicho servicio a la fecha, anexando una copia de tal documentación.

Con base a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente declarar que el reclamo del , ha sido resuelto a su favor por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., 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 , por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el reclamo interpuesto el día uno de octubre de dos mil quince.
- b) Declarar que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha efectuado a favor del , en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXX, las acciones siguientes:
 - La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna; y,

- La eliminación de los montos pendientes de pago a la fecha, lo cual se comprueba mediante la copia de la constancia de solvencia a favor del usuario, extendida el día veintitrés de diciembre de dos mil quince.
- c) Notificar ~~al usuario~~ y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando a la notificación del operador una copia del escrito presentado por el usuario el día cuatro de enero de este año.
- 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

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.