

No. T-027-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día diez de febrero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, se encuentra en trámite el reclamo del
presentado el día once de septiembre de dos mil quince ante la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., en lo sucesivo también SALNET, referente al servicio de telefonía fija asociado 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-205-2015-CAU, de fecha dos de diciembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., 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
de resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día quince de diciembre de dos mil quince, se recibió un escrito de la licenciada XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., cumplió con la audiencia concedida en la resolución No. T-205-2015-CAU, expresando lo siguiente:

"(...) En fecha 11/09/2015, recibimos reclamo de forma escrita por parte del Sr. Efraín Peña Tolosa, en la que nos solicitó una respuesta por la falta de servicio de telefonía, ante el reclamo recibido se brindó respuesta por escrito en fecha 21/09/2015; por no tener acceso a la zona a través de un currier, se trató de localizar al usuario al número XXXXX sin tener una respuesta favorable para poder contactarlo se procedió a enviar la notificación a Agencia Salnet Centro la cual fue retirada por el usuario en el mes de noviembre de 2015.

*En fecha 14/12/2015 se presentó nuevamente a agencia SALNET Centro el
con la factura de Agosto de 2015 para ser anulada, se revisó en nuestro sistema y a la fecha posee 3 facturas pendiente por \$XXXXX valor que será anulado para que el usuario pueda realizar el trámite de portabilidad, se le brindó la información al
quien solicitó la baja del servicio a cambio del trámite de portación.*

*Por lo anterior y en mutuo acuerdo con el usuario se procede a la anulación del saldo pendiente y a la baja del servicio del número XXXXX, dando de esta manera por concluida la relación contractual con el
y cerrando el presente reclamo. (...)"*

Adjunto a su escrito, la licenciada XXXXX agregó la documentación siguiente:

1. Copia de la carta de respuesta dirigida al
, con fecha veintiuno de septiembre de dos mil quince.
2. Copia de la carta enviada al usuario, remitida a esta Superintendencia el día veintidós de septiembre de dos mil quince.
3. Copia de Solicitud de Retiro de servicio de telefonía residencial, a nombre del
, con fecha catorce de diciembre de dos mil quince.

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.

En ese sentido, la referida Apoderada solicitó tener por resuelto el reclamo del señor Peña Tolosa, y se finalice el presente procedimiento.

- IV. Mediante la resolución T-005-2016-CAU, de fecha siete de enero de dos mil dieciséis, esta Superintendencia concedió audiencia al señor Efraín Peña Tolosa, para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por el operador SALNET, en la nota con fecha quince de diciembre de dos mil quince.

Dicha audiencia fue respondida por el [redacted] mediante una nota con fecha veintisiete de enero de dos mil dieciséis, en la cual manifestó que está de acuerdo con las acciones planteadas por el operador SALNET, y que acepta la propuesta realizada por el mismo en el escrito de fecha quince de diciembre de dos mil quince, por lo que solicitó hacer efectiva la anulación del saldo pendiente de pago correspondiente a tres facturas del año dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) cada una, así como la baja del servicio sin penalidad alguna.

- 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 suspensión injustificada el servicio, 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

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 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 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.

Por otra parte, el artículo 26-A de la misma Ley, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR PARTE DEL OPERADOR.

El señor Efraín Peña Tolosa, a raíz de la inconformidad expuesta en su reclamo de fecha once de septiembre de dos mil quince, solicitó que el operador SALNET anule los cobros facturados en el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXX, debido a que desde el mes de mayo de ese mismo año, no se le brindó el servicio correspondiente.

Por su parte, la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., en su nota de respuesta con fecha quince de diciembre del año dos mil quince, indicó que resolvió a favor del el reclamo de mérito interpuesto, efectuando la anulación de tres facturas pendientes de pago por un valor de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXXX) cada una y la finalización de la relación contractual sin pago de penalidad alguna, a efecto que el usuario pueda realizar la portabilidad del número de telefonía respectivo.

En ese contexto, el operador SALNET, manifestó que en relación al servicio de telefonía fija asociado al número XXXXX, efectuó las acciones siguientes:

- La eliminación de las facturas pendientes de pago correspondiente al año dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXXX) cada una; y,
- La finalización de la relación contractual por el servicio de telefonía fija reclamado, quedando el el solvente de pagos con la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A.

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.

Sobre lo anterior, el señor Peña Tolosa manifestó estar de acuerdo con las acciones propuestas por el operador en referencia, por lo que de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente que esta Superintendencia declare que la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., ha resuelto a favor del _____, las pretensiones contenidas en el reclamo interpuesto el día once de septiembre de dos mil quince, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

C. ENTREGA DE FINIQUITO

Por otra parte, debido a que en el presente procedimiento de reclamo la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., concede la finalización de la relación contractual por el servicio reclamado, es procedente -de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor-, que el operador emita el finiquito correspondiente a favor del _____.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del _____, el reclamo interpuesto el día once de septiembre de dos mil quince, ante la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A.
- b) Declarar que la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., efectuará en el servicio de telefonía fija asociado al número de teléfono XXXXX, las acciones siguientes:
 - La eliminación de las facturas pendientes de pago correspondiente al año dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) cada una; y,
 - La finalización de la relación contractual por el servicio de telefonía fija reclamado, quedando el señor _____ solvente de pagos con la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A.
- c) Instruir a la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., que una vez haya efectuado las acciones antes descritas, emita el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- d) Notificar al _____, y a la sociedad EL SALVADOR NETWORK, S.A., para los efectos legales consiguientes, adjuntando a esta última una copia de la nota del usuario de fecha veintisiete de enero de dos mil dieciséis.
- e) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- f) 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.