

No. T-010-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día dieciocho de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, se encuentra en trámite el reclamo [REDACTED] [REDACTED] presentado el nueve de septiembre de dos mil dieciséis ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en adelante también DIGICEL, vinculado con los servicios de internet y telefonía móvil asociados al número [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-157-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador DIGICEL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED] [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. El veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito del [REDACTED] [REDACTED], Apoderado General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-157-2016-CAU, expresando lo siguiente:

“(…) Al respecto, cabe manifestar que de la relación de los hechos expuesta por el usuario en el supuesto reclamo que fue interpuesto ante mi representada en fecha 09 de septiembre del presente año y de acuerdo a la documentación que ya ha sido presentada, puede observarse que dicha nota no puede considerarse como un reclamo de las causas que establece el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones. Lo anterior, debido a que en la carta remitida simplemente se hace por parte del usuario una narración de hechos en las que describe las llamadas a atención al cliente supuestamente efectuadas por los problemas ahí expuestos, de forma tal que la pretensión sobre la cual versa la misma fue la “cancelación anticipada del contrato, de manera definitiva” y no una solución a problemas concretos de los que enumera el citado artículo de la Ley de Telecomunicaciones y sobre los cuales en dicho caso sí operaría la obligatoriedad de dar respuesta en el plazo ahí establecido.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el vocablo reclamar implica “Pedir o exigir con derecho o con instancia algo”. En ese sentido la Ley de Telecomunicaciones establece la obligatoriedad por parte de los Operadores de Telecomunicaciones de dar solución al reclamo interpuesto por el usuario según las causas del art. 98 de dicho cuerpo normativo, dentro de las cuales se encuentran a las que ya ha hecho referencia esta Superintendencia en la resolución que nos es notificada y a la que se ha hecho referencia.

De lo antes establecido y en base al criterio de tipicidad podemos observar que el supuesto reclamo que [REDACTED] realiza, no se trata ni de la Suspensión o Corte del Servicio ni de la Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario, ya que si bien hace una exposición de hechos, la base

de su “reclamo” y sobre el cual DIGICEL debería de dar una respuesta o solución al mismo, no se fundamenta en ninguna de esas causales. No existe, pues, solución que mi representada podría brindar, si ni siquiera se configuró un posible reclamo por una problemática suscitada y sobre la cual el usuario esperaría obtener una solución. En consecuencia, no puede afirmarse por parte de esta honorable institución el supuesto incumplimiento de resolver y notificar en el plazo establecido por el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones (...)”

En ese sentido, el referido Apoderado solicitó tener por contestado el requerimiento consignado la resolución antes descrita.

- IV. Mediante la resolución No. T-173-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera copia del contrato suscrito por el usuario relativo a los servicios asociado con el número de telefonía móvil [REDACTED].

Asimismo, en dicho proveído se otorgó audiencia [REDACTED], para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida resolución, se pronunciara por escrito respecto a lo expresado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el escrito presentado el veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis.

- V. [REDACTED], Apoderada General Administrativa de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., remitió en copia simple y de forma incompleta el contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], firmado el treinta y uno de diciembre de dos mil quince.

- VI. El cuatro de enero de este año, [REDACTED] presentó un escrito exponiendo que, el operador DIGICEL clasificó su reclamo bajo la referencia CAS-23236785-HSRJYN. Asimismo, manifiesta no estar conforme con lo expresado por dicha sociedad, argumentando lo siguiente:

1. La solicitud consignada en el reclamo se origina del incumplimiento en la prestación del servicio ofrecido en el contrato firmado, relativo a diversos problemas técnicos en la línea telefónica con numeración [REDACTED], situación que derivó en la falta de recepción de llamadas de otros operadores por más de veinticuatro horas y la falta de señal de internet en la zona metropolitana de San Salvador.
2. El reclamo de mérito no fue contestado ni notificado por el operador DIGICEL en el término de ley, por lo que acudió a la Defensoría del Consumidor.
3. No está de acuerdo con los argumentos del operador, pues su reclamo se adecua a lo establecido en la letra f) del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, lo que conlleva a una práctica evasiva y atentatoria por parte de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., al considerar que calificando como atípica su pretensión, le permite no brindar una respuesta a su reclamo, violentando de esta forma el derecho y

garantía de respuesta del usuario regulado en el artículo 6 inciso quinto de la Constitución y el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones.

VII. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

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 del 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 destacan las siguientes:

j) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO: *Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario (...)*

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.”

Finalmente, es necesario mencionar que esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuario tienen como derechos básicos –entre otros-, los siguientes: a) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; b) Ser protegido de cobros por bienes no entregado o servicios no prestados; c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los servicios a adquirir, y de las condiciones de la contratación; d) ser Protegido contra la publicidad engañosa o falsa en los términos establecidos en el Inc. 4 del Artículo 31 de esa Ley; e) Recibir los servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) 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. NATURALEZA DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

- “
- (a) la necesidad o interés que debe satisfacer,*
 - (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio, y*
 - (c) el régimen jurídico del mismo.*

La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo

término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.

Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.

Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constitutiva del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en el ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4° y 221 Inc. 2° Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.

A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”

En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.

En este punto, se estima necesario retomar lo dispuesto en el artículo 101 inciso segundo de la Constitución, el cual establece que: *“El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.*

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

Los procedimientos dirigidos a la protección de los derechos de los consumidores se encuentran instruidos bajo el “Principio de informalidad del procedimiento” contenido el artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: *“En los procedimientos no*

serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.”

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho [REDACTED] en su calidad de usuario, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

C. CASO CONCRETO

- **Pretensión [REDACTED]**

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ El nueve de septiembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet y telefonía móvil asociados al número [REDACTED], denunciando prestación deficiente y falta de cobertura de los mismos, conducta que considera como un incumplimiento de contrato por parte del operador.

En ese sentido, [REDACTED] solicitó la terminación anticipada del contrato por los servicios antes descritos.

- ✓ El cinco de octubre de dos mil dieciséis, en sede de la Defensoría del Consumidor, el usuario manifestó que el treinta y uno de diciembre de dos mil quince contrató con el operador DIGICEL los servicios de internet y telefonía móvil asociado a la numeración [REDACTED], y que desde hace cinco meses atrás surgieron diversos problemas en la prestación de los mismos, consistentes en fallas del servicio, distorsiones en las llamadas de voz, falta de recibo de mensajes en redes sociales, y falta de señal de internet por más de veinticuatro horas. Dicha situación fue reportada y denunciada ante el operador de forma reiterada sin ser solventada; sin embargo, el nueve de septiembre de dos mil dieciséis que planteó su inconformidad por escrito, el operador no le brindó una respuesta oportuna de conformidad a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones. Por dicha incidencia solicitó la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

- **Análisis del caso**

Tal cual quedó estipulado, el Apoderado de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., arguye que el reclamo [REDACTED], no se encuentra tipificado en las causales del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; por lo que el operador no tiene la obligación de brindarle una respuesta en los diez días hábiles que regula dicha disposición, y consecuentemente no aplica la presunción a favor del usuario.

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución consecuentemente declare si opera o no la presunción a favor [REDACTED], debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en los artículos 29 letra i), así como en el 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 desfavorable, en el lugar señalado para recibir notificaciones o donde se remiten las facturas correspondientes.

Con relación al primer supuesto (respecto al cual será el fundamento de la presente resolución debido a que el segundo no fue realizado por el operador, según lo indicado por el mismo), esta Superintendencia procedió a revisar el expediente administrativo de mérito, advirtiéndose entre otras cosas que el reclamo formulado por el usuario tiene como fundamento el incumplimiento de contrato por parte del operador, debido a la prestación deficiente y falta de cobertura de los servicios de internet y telefonía móvil asociados al número [REDACTED], situación que fue informada y reiterada en diversas ocasiones al servicio de atención al cliente de dicha sociedad sin brindarle una solución al respecto. En sentido, el usuario al considerar que el operador no realizó gestión alguna para solventar dicho inconveniente, solicitó la terminación anticipada del contrato.

Posteriormente, y debido a que no recibió respuesta al reclamo formulado por escrito, [REDACTED] recurrió a la Defensoría del Consumidor, instancia administrativa que estimó pertinente, con la finalidad de solventar su petición, es así que en dicha sede denunció la situación acontecida y reiteró su petición relativa a la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.

La Defensoría del Consumidor, estimó a bien derivar el reclamo de mérito a esta Superintendencia con la finalidad de brindarle el trámite correspondiente, es decir la declaración de la presunción a favor del usuario, debido a la falta de respuesta del operador DIGICEL.

En ese sentido al analizar y estudiar lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, se determina que el artículo 29 letra i) es claro al establecer el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del 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.

Por lo que al remitirnos a lo indicado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual detalla la forma de proceder de los operadores para la solución de reclamos de los usuarios, claramente se determina que éstos deben resolverse en un plazo máximo de diez días hábiles, debiendo realizar la notificación de la solución del reclamo comunicada por

escrito al usuario, al día siguiente de vencido el plazo, y en caso de falta de ésta, se considerará la solución a su favor.

En este punto procede recordar que la tipicidad es la descripción legal de una conducta específica a la que se conecta determinada consecuencia o sanción administrativa.

La exigencia de la tipicidad encuentra su asidero constitucional en los principios de legalidad y seguridad jurídica.

El principio de la legalidad puede concebirse como el derecho de todo ciudadano a ser juzgado conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho y por tribunales previamente establecidos, con facultades o atribuciones para ello. (Sentencia de la Sala de lo Constitucional emitida el cinco de diciembre de dos mil seis. Proceso de Amparo con referencia 498-2005).

Por seguridad jurídica debe entenderse la certeza que posee el individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares emitidos por autoridad competente.

En ese orden de ideas, en el caso que nos ocupa, la tipicidad del reclamo se relaciona a que la conducta del operador encaje en lo dispuesto en el artículo 29 letra i) en concordancia con alguna causal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como la falta de respuesta y notificación en tiempo en el lugar correspondiente. La observancia de tal conducta trae como consecuencia la declaratoria de presunción a favor del usuario, es decir determinar la solución a su favor.

Por lo que al revisar las causales consignadas en el artículo 98 de la Ley en comento, se constata que en efecto, la conducta atribuida en el presente caso al operador DIGICEL se encuentra tipificada en la letra f) de dicho precepto, el cual versa sobre: "**CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO: Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se consideraran como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente e los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado.**"

Es menester indicar que dicho literal incorpora dos tipos de conductas, las cuales no son excluyentes -es decir basta con la conformación de una-, la primera derivada de la calidad en la prestación del servicio y la segunda respecto a la información brindada al usuario sobre el servicio o el estado de los reportes que hubiere formulado.

Ante la afirmación [REDACTED], respecto a que los servicios de telefonía e internet móvil fueron brindados de forma deficiente, al punto de no poder recibir llamadas de otras compañías por más de veinticuatro horas e inclusive quedarse sin señal del internet móvil en la zona metropolitana de San Salvador, aduciendo que tales problemas técnicos

fueron reportados en reiteradas ocasiones al área de atención al cliente de la empresa de telecomunicaciones, sin haberle resuelto oportunamente, dichos hechos evidentemente se ajustan a los dos tipos de conductas descritas en el literal f) del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones antes citado.

Por otra parte, es oportuno señalar que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en la respuesta de la audiencia concedida únicamente se limitó argüir que lo solicitado por el usuario no se configura como un posible reclamo por una problemática suscitada, por lo que no encajan en la tipicidad correspondiente para brindarle una respuesta en el plazo de diez días hábiles.

En ese sentido, el referido operador no presentó ningún tipo de prueba documental que permitiera reflejar algún tipo de gestión o actividad encaminada -al menos- a la revisión de las deficiencias técnicas alegadas por el usuario con anterioridad, así como la hecha en el reclamo de forma escrita, incumpliendo de tal modo con la obligación de informar verazmente [REDACTED] tanto sobre el servicio como sobre el estado de los reportes que formuló.

Con lo antes expuesto, es posible concluir que, en vista de la naturaleza del reclamo formulado y de la gama de facultades de la SIGET —orientada a la protección de los derechos de los usuarios en razón de los servicios de telecomunicaciones, como quedó anteriormente plasmado—; esta Institución debe declarar la presunción a favor del usuario.

Bajo ese contexto, el operador DIGICEL deberá acceder a las pretensiones expuestas por el señor Farfán Tobar, correspondiendo efectuar respecto a los servicios de internet y telefonía móvil asociados al número [REDACTED], la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, 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 al señor Farfán Tobar, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Finalmente, es pertinente señalar a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. -como operador de servicios de telecomunicaciones-, sobre la importancia en cuanto a la obligación de garantizar a sus usuarios la gestión adecuada de sus reclamos, siendo conveniente que analice con detenimiento cada petición a fin de que sea solventada de conformidad a los principios constitucionales de legalidad y seguridad jurídica, cumpliendo de tal forma con lo indicado en la letra B del considerando VII del presente proveído, vinculado con la tutela de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

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

- a) Declarar que operó la presunción a favor [REDACTED], establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, respecto al reclamo interpuesto contra la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V.

- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de internet y telefonía móvil asociados al número [REDACTED], deberá conceder la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, 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 DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de [REDACTED], deberá agregarse una copia del escrito y documentación presentada por el operador el cuatro de enero de este año.

A la notificación de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., deberá agregarse una copia del escrito presentado por el usuario el cuatro de enero de este año.

- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública Art. 50 de la LARP