

No. T-021-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del veinticinco de enero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintiuno de agosto del año dos mil dieciséis, [REDACTED] [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en lo sucesivo también TELEMÓVIL; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-161-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador TELEMÓVIL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de [REDACTED] [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que señala la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El nueve de diciembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-161-2016-CAU; expresando, entre otras cosas, lo siguiente:  
*“(...) con el objetivo de resolver el caso de [REDACTED] [REDACTED], se accede a su pretensión, en el sentido de dar por terminado el contrato de las líneas [REDACTED] y [REDACTED] [REDACTED], migrarlas a la modalidad prepago sin el cobro de penalidad. (...)”*
- IV. Mediante la resolución No. T-183-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] [REDACTED], para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador TELEMÓVIL, en el escrito presentado con fecha nueve de diciembre de dos mil dieciséis.
- V. El cinco de enero de este año [REDACTED] [REDACTED] presentó una nota en la cual indicó -entre otras cosas-, que está de acuerdo con lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido de dar por finalizado el contrato de los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED] y migrarlos a la modalidad prepago.
- VI. En atención a lo expuesto por las partes, 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 a 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 en referencia.

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 los siguientes: 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. Análisis del caso**

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el veintiuno de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponde señalar que la referida reclamante expresó su inconformidad con los cobros realizados en el Plan denominado “Familia Ilimitado”, vinculados a los servicios de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED], debido a que el mismo ha incumplido con las condiciones pactadas relativas a llamadas gratis entre dichas líneas.

En ese sentido, [REDACTED] solicitó la finalización anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, y el cambio de ambos números a la modalidad prepago.

El cinco de septiembre de dos mil dieciséis, la referida reclamante, reiteró ante la Defensoría del Consumidor los argumentos y solicitud expuestos en el reclamo de mérito.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte que no obstante dicho operador no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, resolvió el mismo a favor de [REDACTED], accediendo a efectuar en el servicio de telefonía móvil asociados a los números [REDACTED] y [REDACTED], la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna y migrar dichas líneas a la modalidad prepago.

Sobre lo anterior, [REDACTED], mediante escrito presentado el cinco de enero de este año, manifestó su conformidad con las acciones propuestas por el citado operador, solicitando se tenga por solventada la solicitud realizada ante la SIGET.

Con base a lo expuesto, así como los argumentos y documentación presentada por las partes, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el veintiuno de agosto de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el procedimiento de mérito.

Finalmente, debe señalarse que [REDACTED] en nota presentada el cinco de enero de este año solicitó que el operador TELEMÓVIL le indique lo siguiente:

1. Si las facturas con fecha de vencimiento el diecisiete de enero y febrero de este año serán anuladas.
2. Si los terminales quedarán en su propiedad
3. La agencia y persona con la que debe realizar el trámite correspondiente.

Al respecto, es procedente remitirle a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., junto con esta resolución, copia de la nota en referencia, para que efectúe el trámite correspondiente.

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

- a) Tener por resuelto a favor de [REDACTED], el reclamo interpuesto el veintiuno de agosto de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado a los números [REDACTED] y [REDACTED].

En ese sentido, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., brindará a favor de [REDACTED] la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna; y, migrarán dichas líneas a la modalidad prepago.

- b) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la nota presentada con fecha cinco de enero de este año por [REDACTED] [REDACTED], para que efectúe el trámite correspondiente.
- c) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- 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