

No. T-034-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas con treinta minutos del día veintitrés de febrero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el día doce de octubre del año dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios brindados a través del número de telefonía móvil [REDACTED] el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-164-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL 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, presentará 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 veintidós de diciembre del año dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-164-2016-CAU, exponiendo que el reclamo de mérito no fue contestado por desconocer su existencia el departamento de reclamos externos del operador.

Asimismo, respecto a la remisión del contrato vinculado al servicio reclamado, la referida apoderada solicitó una prórroga de tres días hábiles para remitir dicha documentación.

- IV. Mediante la resolución No. T-184-2016-CAU de fecha veintitrés de diciembre del año dos mil dieciséis, esta Superintendencia reiteró a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el requerimiento de información consignado en la resolución No. T-164-2016-CAU, otorgándole un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído.
- V. El día dos de enero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en la calidad antes señalada, propuso lo siguiente:
(...) la anulación del contrato y la eliminación de los cargos de equipo, que es de \$19.67 más impuesto = \$23.21, lo cual se ha cobrado en las facturas con vencimiento en septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016, y enero 2017 (la cual aún no ha cancelado, pero deberá cancelar para proceder al reintegro) ascendiendo a un monto de \$ 116.05, impuestos incluidos (...)

- VI. Mediante la resolución No. T-005-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] [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 expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

La resolución No. T-005-2017-CAU fue notificada [REDACTED] el dos de febrero de este año, sin embargo, el usuario no hizo uso de su derecho de audiencia.

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

A. MARCO LEGAL APLICABLE

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

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 habilita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

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.

Por su parte, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones indica que 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, estableciendo: **a) Facturación**, causal que se refiere entre otras cosas al desconocimiento del usuario sobre el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturar un consumo; **f) 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(...)los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento del operador de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; y, en la letra **k) Otras medidas que señale la SIGET.**

✓ **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.

██████████, en su reclamo al operador TELEMÓVIL solicitó lo siguiente: 1) La anulación del contrato de servicios de telecomunicaciones; y, 2) Que se provea el terminal de forma gratuita en compensación por incumplimiento del contrato.

Por su parte, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó el dos de enero de este año, como solución al reclamo de mérito lo siguiente:

1) La anulación del contrato; y, 2) La eliminación de los cargos del equipo que asciende a la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 05/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.05) monto que incluye impuestos.

Al analizar la propuesta planteada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., orientadas a resolver el reclamo del usuario, esta Superintendencia considera pertinente declarar que el operador ha resuelto a favor ██████████, las pretensiones contenidas en su reclamo interpuesto, por lo que es procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En este punto, es pertinente informar ██████████ que la solución favorable antes descrita, no lo releva de sus obligaciones económicas derivadas de los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y que fueron efectivamente utilizados en la línea de telefonía móvil número ██████████, siendo procedente para que se haga efectivo dicho reintegro, que el usuario realice el pago del monto de enero y cualquier otro facturado en concepto de servicios prestados.

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

- a) Tener por resuelto a favor ██████████, el reclamo interpuesto el día doce de octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., asociado al número de telefonía móvil ██████████.

- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], efectuará las acciones siguientes:
- 1) La anulación del contrato de servicios de telefonía; y,
 - 2) La eliminación de la cantidad de CIENTO DIECISÉIS 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$116.05) monto que incluye impuestos, suma total cobrada en concepto de equipo en las facturas con vencimiento en los meses de septiembre a diciembre dos mil dieciséis y enero dos mil diecisiete; siendo procedente para que se haga efectivo dicho reintegro, que el usuario realice el pago de los montos facturados durante los meses que los servicios fueron prestados;
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones