

No. T-035-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día veintitrés de febrero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, relativo a los servicios asociados al número [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificada en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-175-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El seis de enero de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-175-2016-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

“(...) Al respecto, se comunica que el reclamo no fue contestado por el área de Reclamos Externos.

A efecto de darle una respuesta efectiva [REDACTED], se realizan las siguientes propuestas:

Propuesta de Solución 1: *Se puede realizar la anulación del contrato firmado en el mes de junio, y que el cliente se presente a una de nuestras Tiendas Tigo o por vía telefónica, para que realice la contratación de forma domiciliar de un servicio de Telefonía Fija Abierto, para llamadas a otras redes celulares sin límite de consumo. Los cargos adicionales de estas llamadas se verán reflejados en su Facturación mensual.*

Propuesta de Solución 2: *Dar de baja a los servicios sin cobro de penalidad para el cliente. (...)*

- IV. Por medio de la resolución No.T-012-2017-CAU, se otorgó audiencia [REDACTED] para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Dicha resolución fue notificada al usuario el día dos de febrero del presente año, sin que a la fecha hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer 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 capacidad 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

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 los preceptos enunciados, 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 favorablemente el reclamo 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: 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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal 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 EL OPERADOR

██████████, solicitó que el operador TELEMÓVIL le habilite las llamadas de la línea de telefonía fija a otras compañías según los términos establecidos en el contrato suscrito o le conceda la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna.

Por su parte, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó, en primer lugar, que no había resuelto el reclamo ██████████; y en segundo lugar, realizó dos propuestas para solventar el reclamo, siendo éstas las siguientes:

- 1) La anulación del contrato suscrito en el mes de junio de dos mil dieciséis y efectuar la contratación de forma domiciliar de un servicio de telefonía fija abierto para llamadas a otras redes celulares sin límite de consumo. Los cargos adicionales de estas llamadas se verán reflejados en su facturación mensual; y,
- 2) Dar de baja a los servicios sin pago de penalidad alguna,

Con base en lo anterior, se observa que en el reclamo inicial el usuario manifestó que si el operador no habilitaba las llamadas de línea fija a otras compañías sin restricción alguna, quería que se le anulara el contrato sin penalidad alguna.

Bajo las premisas anterior, es necesario señalar que al efectuar un análisis del planteamiento hecho por el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a lo solicitado por ██████████, se advierte que la segunda propuesta expuesta por el operador se circunscribe a la pretensión del reclamante, siendo pertinente para esta Superintendencia validar las acciones dirigidas a concretar la anulación del contrato de servicio.

Debido a lo anterior, con base a lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, se requiere a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita ██████████ y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.

C. ENTREGA DE FINIQUITO

Por otra parte, debido a que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V., concede la terminación anticipada del contrato suscrito por [REDACTED], es pertinente que, una vez dicho operador efectúe las acciones descritas, emita el finiquito correspondiente a favor del usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo interpuesto el diecisiete de octubre del año dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet y telefonía fija asociados al número [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número [REDACTED], efectuará la baja definitiva sin pago de penalidad alguna.
- c) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que una vez haya efectuado la acción descrita en el literal b) de la parte resolutive de este proveído, emita el finiquito correspondiente a favor [REDACTED], de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones