

**No. T-050-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día diecisiete de marzo 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., vinculado a la deficiencia de los servicios brindados a través del número de telefonía móvil [REDACTED], 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-008-2017-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, 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 treinta de enero de este año, se recibió un escrito [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado 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-008-2017-CAU, exponiendo que el reclamo fue contestado el veintisiete de octubre de dos mil dieciséis, mismo que fue enviado al usuario; sin embargo, dicha correspondencia no fue notificada por ser imprecisa la dirección proporcionada y no poder contactar al usuario por vía telefónica.

El referido apoderado adjuntó copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED], que contiene la resolución del reclamo de mérito con número de gestión 205070, detallando lo siguiente:

*“(...) Sin embargo, con el interés de proporcionarle una solución favorable a su solicitud se procedieron a realizar las verificaciones correspondientes en la dirección [REDACTED], indicada en su escrito con la finalidad de determinar cualquier tipo de falla en la zona, de lo cual le comunicamos que no se cuenta con inconvenientes de señal, asimismo hemos intentado comunicarnos con su persona el día 26 de octubre y el día de ahora en el transcurso de la mañana a su número móvil [REDACTED] y dos números de contacto [REDACTED], [REDACTED] no teniendo respuesta favorable para que nos pueda manifestar la sintomatología del inconveniente (...)”*

*No omitimos manifestar, que puede presentar el aparato telefónico proporcionado tras la renovación del servicio en nuestro Tigo Store Gran Vía, Galerías Escalón o Metrocentro Novena Etapa y poder efectuar una revisión del mismo por el área técnica ante cualquier falla que se estuviese presentado en el equipo (...)”*

- Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha veintisiete de octubre de dos mil dieciséis; Gestión 205070 75828762 dirigida [REDACTED], en la dirección “[REDACTED]”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH [REDACTED], [REDACTED], 31/10/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose *Casa no se encuentra en el pasaje, se llama y no contesta, se toco en casa 2 planta de esquina portón negro.*

IV. Mediante la resolución No. T-027-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

V. [REDACTED] presentó una nota por medio de la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-027-2017-CAU, manifestando que el operador TELEMÓVIL no le brindó una respuesta a su reclamo; y que a pesar de haber entregado en dos ocasiones el aparato telefónico al taller del operador para su reparación, el servicio de telefonía móvil e internet continuó presentando problemas de conexión, por lo que el veintidós de diciembre de dos mil dieciséis dejó de utilizar definitivamente el servicio de telefonía móvil, contratando un nuevo servicio con otro operador.

Debido a lo anterior, solicitó lo siguiente: 1) Se anulen los cobros generados por dicho servicio, desde la fecha en que se presentaron los inconvenientes descritos; y, 2) Se le conceda la baja definitiva sin pago de penalidad alguna.

VI. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar 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 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:

**f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** (...) *los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; (...)*

**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.”*

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en las letras b), i), j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos: ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida; acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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.

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

## **B. Reclamo**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo [REDACTED], esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El veintidós de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED], presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo problemas en el terminal proporcionado por dicho operador, por la mala calidad en la señal de telefonía e internet y menor acreditación de datos para internet a la consignada en el contrato.

En ese sentido, el referido usuario solicitó al operador la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

- El once de noviembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] reiteró ante la Defensoría del Consumidor, los hechos y la solicitud consignada en el reclamo antes descrito.
- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo [REDACTED], finalizaron los días siete y ocho de noviembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado ante el operador el día veintidós de octubre de dos mil dieciséis, consiste en la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia se delimitara a las pretensiones indicadas por el usuario y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas de las mismas.

## **C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 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 de que esta sea favorable o no.

### **Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones**

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo [REDACTED], se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

### **Plazo de respuesta y notificación del reclamo**

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR S.A., de C.V., al evacuar la audiencia conferida mediante la resolución No. T-008-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por el usuario, fue contestado el veintisiete de octubre de dos mil dieciséis; sin embargo no pudo ser entregado por ser imprecisa la dirección proporcionada y no poder ser contactado el usuario por vía telefónica, para que el mensajero le entregara la misma en el domicilio de destino.

Debido a lo anterior, el operador TELEMÓVIL adujo que con base en la prueba documental presentada, el reclamo de mérito fue respondido y notificado en el tiempo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

Al respecto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse 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.”

En ese sentido, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones

cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber efectuado en legal forma la notificación [REDACTED]. Lo anterior en razón, que el operador tuvo la oportunidad para realizar las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo una respuesta, debido a que conservaba en sus registros la dirección exacta del usuario.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor [REDACTED].

Con base en lo antes relacionado, esta Superintendencia determina que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. deberá acceder a la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado el día veintidós de octubre de dos mil dieciséis, debiendo efectuar en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

El requerimiento descrito, deberá ser efectuado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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], copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

#### **D. Nuevo Reclamo**

En el escrito presentado en esta Superintendencia con fecha tres de marzo de este año, [REDACTED] manifestó que debido al inconveniente que originó el reclamo de mérito, solicitó la anulación del pago desde que el servicio tuvo problemas.

Al respecto, se advierte que dicha pretensión no se encuentra contenida en el reclamo que propició el inicio del presente procedimiento, por lo tanto es procedente remitirle al citado operador, junto con esta resolución, una copia de la nota que contiene tal circunstancia, a fin que aplique a dicha pretensión el trámite establecido en la Ley de Telecomunicaciones y resuelva lo que conforme a dicha Ley y a la Ley de Protección al Consumidor sea pertinente.

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 letras e), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el veintidós de octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], efectúe la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

El requerimiento descrito, deberá ser efectuado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., una copia de la nota de fecha tres de marzo de este año, presentada por [REDACTED] ante la SIGET, para que efectúe respecto al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la referida sociedad, deberá agregarse una copia del escrito presentado por el usuario el tres de marzo de este año.

- e) 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

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP .