

**No. T-112-2017-CAU** .- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día treinta de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debido a cobros indebidos asociados con el número de telefonía móvil [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-067-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que indica la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diecinueve de abril de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-067-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la nota entregada por el señor López era una solicitud de baja y no un reclamo, por lo tanto fue tramitada como tal, efectuando la baja de los servicios sin el cobro de penalidad alguna y anulando la factura de vencimiento 11/12/2016, por lo tanto su solicitud fue evacuada. (...)”*

En ese sentido, la referida Apoderada solicita tener por cumplida la audiencia conferida y por resuelta la pretensión de [REDACTED].

- IV. Mediante la resolución No. T-092-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se manifestara por escrito respecto al planteamiento del operador TELEFÓNICA.

Dicha notificación fue realizada [REDACTED] el once de mayo de este año, por lo que el plazo para responder a la misma finalizó el dieciocho del mismo mes y año. Al respecto, el usuario no hizo uso de su derecho de audiencia.

Asimismo, en dicho proveído se requirió al operador TELEFÓNICA que en el plazo de tres días hábiles remitiera la documentación mediante la cual comprobara las acciones indicadas en el escrito con fecha diecinueve de abril de este año.

En ese sentido, el dieciséis de mayo de este año la referida Apoderada de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual consta la impresión de pantalla del sistema comercial, en el que se hace constar la baja del

servicio reclamado, así como la anulación de las facturas con fecha de vencimiento de pago el once de diciembre de dos mil dieciséis y el once de enero de dos mil diecisiete, cada una por un valor de DIECISÉIS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.28).

Por lo anterior, la referida Apoderada solicitó a esta Superintendencia tener por resuelto el reclamo interpuesto por [REDACTED] y a la vez se declare que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

### **MARCO LEGAL APLICABLE**

#### **✓ Ley de Telecomunicaciones**

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

El artículo 29 letras 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 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.

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.

**ANÁLISIS DEL CASO**

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el dieciocho de enero de este año ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponde señalar que la inconformidad del usuario se refiere a los cobros generados en el servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], debido a que estos no corresponden a la cuota acordada vía telefónica el treinta de agosto de dos mil dieciséis. En ese sentido, solicitó la baja del servicio y la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.

Al respecto, esta Superintendencia concedió audiencia a la referida sociedad para que por escrito se pronunciara al respecto.

Por su parte, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., indicó que de acuerdo a lo solicitado por el usuario, este fue atendido oportunamente de conformidad a la pretensión expuesta, por lo que efectuó la baja del servicio y la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna, así como la anulación de las facturas con fechas de vencimiento de pago el once de diciembre de dos mil dieciséis y el once de enero de dos mil diecisiete, cada una por un valor de DIECISÉIS 28/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$16.28).

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión contenida en el reclamo por [REDACTED] y lo resuelto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia determina que se ha cumplido con la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es

pertinente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el dieciocho de enero de este año, siendo procedente dar por terminado el presente procedimiento.

Finalmente, debido a la connotación de lo resuelto y de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá entregarle [REDACTED] el finiquito correspondiente.

Dicho requerimiento deberá ser efectuado 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 copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo interpuesto el dieciocho de enero de este año, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED]
- b) Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que deberá entregarle [REDACTED] el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Dicho requerimiento deberá ser efectuado 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 copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del usuario deberá agregarse copia del escrito presentado por el operador el dieciséis de mayo de este año.

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

[REDACTED]

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.