

No. T-119-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día uno de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora Mirna Nohemy Rauda Santos presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija identificados por el operador bajo el código de cliente 777661, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-046-2017-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, presente la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora Rauda Santos, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Asimismo, con dicho proveído se remitió a dicho operador copia del reclamo y documentación presentada por la señora Mirna Nohemy Rauda Santos.

- III. El veintiuno de marzo de este año, esta Superintendencia recibió un escrito de la licenciada Marcela Raquel Salinas Viaud, Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia conferida en la resolución No. T-046-2017-CAU, en el sentido siguiente:

“Al respecto, me permito expresar a el departamento de reclamos externos de TELEMÓVIL, no tiene registro de ingreso del reclamo que expresa haber interpuesto la señora Mirna Nohemy Rauda Santos.

Por lo que por este medio, solicitamos se nos proporcione una copia del mismo.”

- IV. Mediante la resolución No. T-063-2017-CAU, esta Superintendencia remitió nuevamente a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia del reclamo de la señora Mirna Nohemy Rauda Santos.

Asimismo, concedió una nueva 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 ese proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora Rauda Santos, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- V. El diecinueve de abril de este año, se recibió un escrito de la licenciada Marcela Raquel Salinas Viaud, actuando en la calidad antes señalada, en la cual propuso como solución alterna al reclamo de mérito lo siguiente:

“(...) se procede con la desactivación del servicio de Internet Residencial, Televisión por suscripción y Telefonía Fija asociada al número 23044944. Asimismo, se efectúa la anulación de saldo pendiente a la fecha por un total de US\$ 84.76 impuestos incluidos. Por lo anterior, se solicita se archiven las presentes diligencias. (...)”

- VI. Mediante la resolución No. T-089-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, 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.

Dicha resolución fue notificada a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos el once de mayo de este año, sin embargo, la usuaria no hizo uso de su derecho de audiencia.

- VII. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las consideraciones 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 encuentran las siguientes: **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; **e) Suspensión o Corte del Servicio**: Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; **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, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, 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; y, en la letra k) Otras medidas que señale la SIGET.

En otro aspecto, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar el reclamo por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) 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 de la señora Mirna Nohemy Rauda Santos

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de la señora Rauda Santos, esta Superintendencia observa lo siguiente:

- ✓ El reclamo de mérito está vinculado con los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija identificados por el operador bajo el código de cliente 777661 y al número de Telefonía Fija 2304-4944.
- ✓ El cinco de septiembre de dos mil dieciséis, la señora Mirna Nohemy Rauda Santos presentó su reclamo en una de las agencias del operador TELEMÓVIL, aduciendo los inconvenientes que se detallan a continuación:
 - Falta de activación del servicio de telefonía fija del veinticuatro de junio al veinte de julio de dos mil dieciséis.

Posterior a dicha activación, el servicio, funcionó únicamente dieciséis días, encontrándose suspendido desde tal fecha.
 - Cobros indebidos que superan el monto mensual de CUARENTA Y CUATRO 05/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.05) sin cobro de CESC, juntamente al hecho que no recibe la totalidad de los servicios contratados.

Con base en los argumentos expuestos, solicitó al operador TELEMÓVIL, que se provean los servicios de telecomunicaciones de la forma establecida en el contrato, o

en su defecto, se le conceda la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago de penalidad alguna.

- ✓ El doce de enero de este año, la señora Mirna Nohemy Rauda Santos ante el CAU de la SIGET, reitero los hechos expuestos en su reclamo y solicitó la baja definitiva del contrato sin el pago de penalidad por terminación anticipada.
- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, finalizaron los días veintiuno y veintidós de septiembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

Tal como se ha mencionado, 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 que ésta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, 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 a), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó como solución alterna al reclamo que desactivará los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número 2304-4944; y a la vez efectuará la anulación de los saldos pendientes de pago por dichos servicios, que ascienden a la cantidad total de

OCHENTA Y CUATRO 76/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$84.76) monto que incluye impuestos.

Sin embargo, es importante destacar que el operador TELEMÓVIL no presentó documentación alguna por medio de la cual se pudiese comprobar el cumplimiento de las acciones antes descritas. Además debe señalarse que la señora Mirna Nohemy Rauda Santos no se pronunció respecto a la solución propuesta por dicho operador.

Por lo anterior, dicha acción no puede establecerse como una solución favorable vinculada al reclamo de mérito.

Asimismo, debido a que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo de la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley en referencia, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la usuaria.

En ese orden, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por la señora Rauda Santos en el reclamo presentado con fecha cinco de septiembre de dos mil dieciséis.

En este punto debe advertirse, que la usuaria estableció en su reclamo que ante la imposibilidad del operador TELEMÓVIL de proveerle los servicios de la forma contratada, le sea concedida la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago de penalidad alguna; esta última pretensión fue reiterada por la señora Rauda Santos ante el CAU de la SIGET.

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 la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, debiendo concederle la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, y de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, entregarle el finiquito correspondiente

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, correspondiendo para ello remitir a esta Superintendencia y a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

De igual forma, es pertinente aclarar que la presunción a favor del reclamo de mérito antes descrita, por una parte no releva a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos de sus obligaciones económicas derivadas de la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., utilizados de forma mensual; y, por otra parte no exime a dicho operador que —en caso que existieren— deberán ser cobrados por servicios efectivamente prestados y de conformidad al monto contratado, por lo que en el caso que hayan existido cobros indebidos, estos deberán ajustarse a favor de la usuaria.

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) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, el cinco de septiembre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculados con los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija identificados por el operador bajo el código de cliente 777661 y al número de Telefonía Fija 2304-4944, 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 con los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija identificados por el operador bajo el código de cliente 777661 y al número de Telefonía Fija 2304-4944, efectúe la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar a la usuaria el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

El requerimiento descrito, deberán 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 a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Aclarar que la presunción a favor de la usuaria establecida en la letra a) de la parte resolutive de este proveído, por una parte no releva a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos de sus obligaciones económicas derivadas de la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y utilizados de forma mensual; y, por otra parte no exime a dicho operador que –en caso que existieren- deberán ser cobrados por servicios efectivamente prestados y de conformidad al monto contratado, por lo que en el caso que hayan existido cobros indebidos, éstos deberán ajustarse a favor de la usuaria.
- d) Notificar a la señora Mirna Nohemy Rauda Santos y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones