

No. T-145-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día treinta de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el veintitrés de febrero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, expresando su inconformidad por la falta de traslado y conexión de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-084-2017-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, remitiera 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 quince de mayo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-084-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 28 de febrero de 2017 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que en la dirección proporcionada para recibir notificaciones se informó que el cliente no residía en dicho lugar (...)

No obstante el escrito fue resuelto a favor por parte de la empresa, ofreciendo la desconexión definitiva del servicio, y la anulación de la factura de consumo mensual, en la cual según fecha de solicitud de traslado de servicio, se ofreció anular desde que no se proporcionó el servicio”.

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED], con fecha veintiocho de febrero de dos mil diecisiete, que contiene la resolución de un reclamo con número de gestión 222498, detallando la resolución en la que se establece: *“(...) Hemos verificado la orden de trabajo generada con número [REDACTED] por traslado de los servicios de Telefonía Fija, Cable e Internet Residencial suscritos a su nombre, asociados al número [REDACTED], la cual quedó en estado fallido el pasado 26 de febrero del presente año, debido a que esta fue suspendida por su persona en dicha fecha debido a los inconvenientes indicados en su escrito, de lo cual se ofreció como alternativa el poder efectuar un ajuste en su factura de consumo [REDACTED] emitida con fecha de*

vencimiento 1 de marzo y poder completar el traslado en la fecha anteriormente detallada.

Sin embargo, pese a que se realizaron las gestiones correspondientes para completar la orden de traslado generada en el presente mes, se autoriza la baja de los servicios de Telefonía Fija, Cable e Internet Residencial, asociados al número [REDACTED] de manera anticipada y sin pago de penalidad, para lo cual deberá cancelar la factura de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 1 de febrero por valor de \$56.94 impuestos incluidos, una vez el pago sea realizado deberá solicitar la anulación total de la factura de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 1 de marzo, emitida por el valor de \$61.24 impuestos incluidos y la fecha de desactivación de los servicios anteriormente detallados en cualquiera de nuestras Tigo Stores al presentar esta carta como comprobante. (...)

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha veintiocho de febrero de dos mil diecisiete; Gestión 222498 dirigida [REDACTED], en la dirección "[REDACTED]"; que contiene un sello con la leyenda "AEROFLASH, [REDACTED], 02/03/17, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS", consignándose "Devolución Casa esquina 2 plantas color verde puerta negra. Él no vive en esta dirección", con firma del mensajero "[REDACTED]".
- Copia simple del reclamo de mérito interpuesto por [REDACTED] ante el operador TELEMÓVIL.

IV. Mediante la resolución No. T-110-20-7-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], por el plazo de cinco días hábiles para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador TELÉMOVIL, especificando si estaba de acuerdo con la propuesta hecha por el mismo.

Dicha resolución fue notificada al usuario el nueve de junio de este año; sin embargo, éste no hizo uso de su derecho de audiencia.

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

A. MARCO LEGAL APLICABLE

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.

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:

*“a) **Facturación:** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios, o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; (...)*

*d) **Traslado del Servicio:** Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma; (...)*

*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, por lo que es necesario retomar algunas disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor.

En ese sentido el artículo 4, letras j), y k), indican que como derechos básicos del consumidor posee: 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. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR UNA NOTIFICACIÓN

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; asimismo, establece el plazo y el lugar para realizar la notificación de respuesta al usuario.

En tal sentido el acto de notificación, tiene como finalidad hacer del conocimiento al usuario la respuesta emitida por el operador, relativa al reclamo presentado, en aquellos aspectos no contemplados en la Ley de Telecomunicaciones, debe efectuarse aplicando de forma supletoria lo dispuesto en el Código Procesal Civil y Mercantil.

Lo anterior se afirma con base a lo establecido en el artículo 20 de dicho cuerpo legal el cual dispone: *“En defecto de disposición específica en las leyes que regulan procesos distintos del civil y mercantil, las normas de este código se aplicarán supletoriamente.”*

En ese orden, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario; y, el Código Procesal Civil y Mercantil indica de manera excepcional, la forma que debe ser efectuada tal diligencia.

Aclarado lo anterior, el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil preceptúa: *“Cuando la notificación deba hacerse personalmente, el funcionario o empleado (...) al que le corresponda realizar tal diligencia concurrirá al lugar señalado para ese efecto; y si encontrare a la persona que deba ser notificada, dejará constancia de la actuación.(...) Si la persona no fuere hallada, la diligencia se entenderá con cualquier persona mayor de edad que se encontrare en la dirección señalada; y a falta de cualquier persona, o si ésta se negare a recibir la notificación, se fijará aviso en lugar visible, indicando al interesado que existe resolución pendiente de notificársele y que debe acudir a la oficina (...) a tal efecto (...) Si la parte no acudiere a la oficina (...) en el plazo de tres días hábiles, se tendrá por efectuada la notificación”.*

C. CASO CONCRETO

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ El veintitrés de febrero de este año, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de

C.V., manifestando su inconformidad por la falta de traslado y conexión de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED].

Debido a lo anterior, [REDACTED] solicitó al operador TELEMÓVIL: 1) La terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y, 2) La anulación de las últimas facturas emitidas por no haber recibido los servicios contratados.

- ✓ Consta una hoja de recepción de reclamo emitida por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la que se consigna que el tres de febrero de este año el usuario solicitó el traslado de domicilio de los servicios asociados al número [REDACTED].
- ✓ 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 nueve y diez de marzo de este año, respectivamente.

D. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución consecuentemente declare si opera o no la presunción a favor [REDACTED] debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

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 desfavorable.

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 a), d) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, respecto a la dirección de notificación de la respuesta del operador al reclamo de mérito, es pertinente valorar los aspectos siguientes:

- a. Los servicios reclamados de Telefonía fija, Internet y Televisión por suscripción asociados al número [REDACTED], son brindados de forma residencial.
- b. La petición del usuario está vinculada, entre otras cosas, al traslado de los servicios hacia la dirección [REDACTED] [REDACTED].

- c. La dirección antes descrita, fue establecida por el usuario como lugar de notificación para recibir la respuesta del operador al reclamo de mérito.

En ese orden de ideas, en el presente caso con base en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, debe preferirse para efectos de notificación la dirección señalada en el escrito del reclamo de mérito, en defecto de la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado.

Asimismo, es necesario apuntar que las peticiones de los usuarios relacionadas con el traslado de servicios de telecomunicaciones residenciales, implican que el operador efectúe además de la instalación física del servicio en un domicilio, que éste modifique en sus registros la dirección de remisión de las facturas por dichos servicios.

Con base en lo anterior, debe señalarse que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-084-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por el usuario, fue contestado el veintiocho de febrero de este año; sin embargo dicha respuesta no pudo ser entregada debido a que el usuario no residía en la dirección [REDACTED].

Asimismo la Apoderada del operador manifestó que el reclamo [REDACTED] fue resuelto favorablemente en la carta con fecha veintiocho de febrero de este año, en el sentido de ofrecer al usuario la desconexión definitiva del servicio y la anulación de la factura de consumo mensual vinculada a la fecha que ya no fue proporcionado el servicio. Tal documentación fue remitida [REDACTED] a fin que se pronunciara al respecto, sin embargo el usuario no hizo uso de su derecho de audiencia.

Con lo relacionado, 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 referencia a la dirección donde el operador TELEMÓVIL envió la respuesta al reclamo de mérito, se observa que la misma no corresponde con el lugar proporcionado por el usuario para recibir notificaciones, es decir, la [REDACTED].

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, advirtiéndose que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aceptó que emitió una respuesta en tiempo al usuario, ésta no pudo ser entregada y por ende legalmente notificada, evidenciándose que el operador no realizó las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo la respuesta correspondiente.

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].

Bajo ese contexto, el operador TELÉMOVIL deberá acceder a las pretensiones [REDACTED] [REDACTED] consignadas en el reclamo con fecha veintitrés de febrero de este año, correspondiendo efectuar con relación a los servicios de Internet, Televisión por Suscripción y Telefonía Fija asociados al número [REDACTED], las acciones siguientes:

1. Brindar la terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y,
2. Anular las facturas emitidas a partir de la fecha de solicitud de traslado de los servicios, es decir, el tres de febrero de dos mil diecisiete. Siendo necesario aclarar al usuario que no se encuentra eximido de su responsabilidad de pago por los servicios brindados con anterioridad a tal fecha.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELÉMOVIL 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.

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

- a) Declarar que operó la presunción a favor [REDACTED], establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, respecto al reclamo interpuesto por el

mismo ante la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el día veintitrés de febrero de este año.

- b) Requerir a la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que con relación a los servicios de Internet, Televisión por Suscripción y Telefonía Fija asociados al número [REDACTED], efectúe las acciones siguientes:
1. Brindar la terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y,
 2. Anular las facturas emitidas a partir de la fecha de solicitud de traslado de los servicios, es decir, el tres de febrero de dos mil diecisiete. Siendo necesario aclarar al usuario que no se encuentra eximido de su responsabilidad de pago por los servicios brindados con anterioridad a tal fecha.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELÉMOVIL 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) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELÉMOVIL 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones