

No. T-147-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del cuatro de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintisiete de marzo y siete de abril de este año, [REDACTED] presentó reclamos ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEMÓVIL, debido al mal funcionamiento de los servicios asociados con el número de telefonía fija [REDACTED] 8, los cuales presuntamente no fueron resueltos y debidamente notificados en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-106-2017-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 presentara la documentación que comprobaba, de ser el caso, que los reclamos de [REDACTED], fueron debidamente resueltos y notificados en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El uno de junio de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-106-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio informo que el reclamo presentado no fue trasladado por el punto de servicio, al departamento de reclamos externos, por lo que el mismo no fue contestado y debidamente notificado.

Al analizar el reclamo interpuesto por el cliente, se le ofrece como solución la devolución del monto cancelado por servicio desde 24 de marzo del 2017 a la fecha, por un monto de \$71.04. Si esta devolución es aceptada, es necesario [REDACTED], nos envíe copia de su DUL y NIF. (...)”
- IV. Mediante la resolución No. T-129-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] para que se manifestara por escrito respecto al planteamiento de solución brindado por el operador TELEMÓVIL.

Al respecto, el veinte de junio de este año, [REDACTED] presentó una nota en la cual expresó que acepta la propuesta de solución en los términos planteados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que se le reintegre la cantidad de SETENTA Y UNO 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 71.04).

Adjunto a su nota, [REDACTED] agregó copia de su Documento Único de Identidad y de su Número de Identificación Tributaria, a efecto de que el operador realice el trámite de la devolución indicada.
- 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 al usuario 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.

ANÁLISIS DEL CASO

Respecto a los reclamos [REDACTED] presentados el veintisiete de marzo y siete de abril, ambos de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., los cuales fueron reiterados ante esta Superintendencia el diecinueve de abril de este año, se determina que la inconformidad del usuario versa en la suspensión injustificada de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], ocurrida durante los períodos comprendidos del veinticuatro al veintiocho de marzo y del tres al doce de abril, ambos de este mismo año; por lo que solicitó el reintegro correspondiente por servicios no brindados.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., informó a esta Superintendencia que el reclamo del usuario no fue debidamente tramitado; sin embargo, ofreció como solución alterna reintegrarle [REDACTED] la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 71.04).

[REDACTED] aceptó dicha propuesta para lo cual adjuntó copia del DUI y NIT a fin que el operador TELEMÓVIL efectúe el trámite correspondiente.

Con lo anterior esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED] [REDACTED], los reclamos interpuestos el veintisiete de marzo y siete de abril de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número [REDACTED], deberá efectuar el reintegro mediante cheque de la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 71.04).

Dicha gestión deberá ser efectuada 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 al de 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 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], los reclamos interpuestos el veintisiete de marzo y siete de abril de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculados a los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], deberá efectuar a favor [REDACTED] el reintegro -mediante cheque o efectivo- por la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 71.04).

Dicha gestión deberá ser efectuada 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 al de 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 cumplimiento.

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

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia de la nota y documentación anexa presentada por el usuario el veinte de junio de este año.

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

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones