

**No. T-152-A-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas del día doce de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado al servicio de internet brindado mediante *modem* inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y al servicio de telefonía móvil asociado con los números [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Dicho reclamo fue remitido en copia por esta Superintendencia al operador TELEMÓVIL, el treinta y uno de enero de este año, junto a la notificación de la resolución No. T-011-2017-CAU.

- II. Mediante la resolución No. T-093-2017-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, 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 veintitrés de mayo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual solicitó una prórroga de cinco días hábiles, a efecto de proporcionar la documentación solicitada en la resolución No.T-093-2017-CAU.
- IV. El treinta y uno 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-093-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto informo, que dicho reclamo ya había sido contestado por parte de mi representada, dándole cumplimiento al silencio positivo resuelto por SIGET, mediante la resolución de referencia T-011-2017-CAU.*

*Para tal efecto envió copia de la carta enviada el día 14 de febrero del corriente año, en la cual se comunica el cumplimiento de la resolución anteriormente relacionada. (...)”*

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia simple de una carta dirigida a esta Superintendencia con fecha catorce de febrero de dos mil diecisiete, en la cual se expresa entre otras cosas, lo siguiente: *“(...) Finalmente, habiéndose resuelto todos los puntos planteados por [REDACTED], si este aun desea realizar la baja de los servicios sin penalidad, se solicita al precitado señor, que exprese cuales servicios son los que desea dar de baja (...)”.*



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.

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 a las pretensiones contenidas en el reclamo [REDACTED] remitido en copia por esta Superintendencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se determina que la petición del usuario se vincula con la terminación anticipada del contrato por el servicio de internet brindado mediante *modem* inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y los servicios de telefonía móvil asociado con los números [REDACTED] y [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., informó a esta Superintendencia que dicho reclamo fue resuelto de forma favorable [REDACTED].

Por su parte, [REDACTED] confirmó que el operador TELEMÓVIL le concedió la terminación anticipada del contrato y la baja de los servicios solicitados, extendiéndole el finiquito correspondiente, y a la vez declaró su conformidad con dicha gestión.

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], el reclamo remitido en copia por esta Superintendencia al operador TELEMÓVIL el treinta y uno de enero de este año.

En ese sentido, debe declararse que las pretensiones [REDACTED], contenidas en el mismo, fueron solventadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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); 98 de la Ley de Telecomunicaciones; 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el reclamo [REDACTED], remitido en copia por esta Superintendencia el treinta y uno de enero de este año, relacionado a la terminación anticipada del contrato por el servicio de internet brindado mediante *modem* inalámbrico, asociado al número [REDACTED]; y el servicio de telefonía móvil asociado con los números [REDACTED] y [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.
- b) Declarar que las pretensiones [REDACTED] en el reclamo de mérito fueron solventadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., de la forma consignada por el usuario en el escrito presentado a esta Superintendencia el seis de julio de este año.
- 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 copias de las notas y documentación anexa presentada por el usuario el veintisiete de junio y seis de julio de este año.

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

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones