

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

**No T-193-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del día seis de octubre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., interpuso el veinticuatro de mayo de este año un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, expresando diversos inconvenientes relacionados a los servicios de telecomunicaciones facturados bajo el número de cliente 33739, aduciendo incumplimiento de contrato.

Por lo anterior, la sociedad reclamante solicitó al operador que otorgue la portabilidad de las líneas fijas y móviles contratadas, y le brinde la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

- II. El nueve de junio de este año, esta Superintendencia recibió una carta de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., indicando que el operador TELEMÓVIL no emitió ni notificó una respuesta a su reclamo en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, solicitando que se aplique la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De conformidad con la Ley de Telecomunicaciones, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., tenía como plazo para emitir y notificar una respuesta a la sociedad reclamante, los días siete y ocho de junio de este año, respectivamente.

Por lo anterior, esta Superintendencia emitió la resolución No. T-153-2017-CAU, en la cual 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 de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado de conformidad con la Ley.

- III. El veintiuno de julio de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-153-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto manifiesto que el reclamo presentado el día 24 de mayo de 2017, por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., fue contestado resuelto el día 5 de junio de 2017 (adjunto al presente escrito), notificado el día 7 de junio de 2017, es decir dentro del término que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*

*Se debe dejar constancia en el presente proceso, que la notificación se intentó realizar el día 7 de junio de 2017, pero el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, había girado instrucciones a sus recepcionistas que no recibieran correspondencia de parte de TELEMÓVIL, la visita fue realizada el día 7 de junio de 2017, y la boleta de recepción le fue sellada al mensajero con*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

*el sello de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., no obstante por las órdenes dadas con el representante legal de la sociedad, la correspondencia no fue recibida, tal como queda establecido en la copia de acuse de recibido de la correspondencia (...)*

*Para reforzar este punto, se adjunta al presente escrito, capturas de pantalla en donde el proveedor de servicios de correspondencia Aero Flash, manifiesta que la gestión se intentó realizar y existió una negativa en recibir correspondencia por parte del usuario.*

*Esta situación fue informada a SIGET el día 22 de junio de 2017, mediante carta enviada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Analista de soporte al cliente, de TELEMÓVIL, del cual se adjunta copia de recibido (adjunta al presente escrito).*

*Por los motivos anteriormente expresados, junto con los documentos adjuntos, solicito se tenga por contestado en el término establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V.”*

A dicho escrito, el referido Apoderado adjuntó copia simple de la documentación siguiente:

- Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha cinco de junio de dos mil diecisiete; Gestión 232975 dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (TRANS-AUTO, S.A. DE C.V.), en la dirección “XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFASH, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (TRANS-AUTO, S.A. DE C.V.), NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “Cte. Le manifestó a recepción que no recibiera la correspondencia de Tigo sello al reverso de visita”, con firma del mensajero y un sello al reverso que consigna “ALMACENADORA TRANS AUTO NAVARRA DEPOSITO TEMPORAL DE ADUANA PBX: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX”.
- Carta de respuesta dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. TRANS-AUTO, S.A. DE C.V., con fecha uno de junio de dos mil diecisiete, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 232975.
- Contrato General de Telecomunicaciones y anexos, suscrito entre la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., y el operador TELEMÓVIL, el doce de enero de dos mil diecisiete.
- Reclamo de mérito interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante el operador TELEMÓVIL.
- Carta enviada a la SIGET el veintidós de junio de este año, suscrita por el señor Moisés Guerrero, Analista de soporte al cliente de TIGO EL SALVADOR, reportando un inconveniente en la entrega de la respuesta a la gestión 232975.
- Impresión de pantalla de sistema de la empresa AERO FLASH vinculada con una notificación de correspondencia de TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que tiene como destinatario al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX TRANS-AUTO, S.A. de C.V.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

IV. Mediante la resolución No. T-168-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota presentada el veintiuno de julio de este año, así como de la documentación agregada a la misma.

V. El veintiuno de agosto de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-168-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“”(...) Al respecto se informa, que en fecha 07 de junio de 2017 no se ha recibido en nuestras instalaciones visita de parte de AEROFLASH, en representación de Telemóvil El Salvador S.A. de C.V., por medio la cual se quisiera notificar respuesta a nuestro reclamo interpuesto en fecha 24 de mayo del presente año.*

*En vista de lo anterior solicitamos me sean mostrados los originales del acta de notificación que Telemóvil ha agregado al proceso, ya que no se presentaron en la fecha indicada ni se selló ese documento, así como también copia de la respuesta que Telemóvil en teoría nos brindó y que por regulación debe enviar copia a SIGET. (...)”””*

VI. Esta Superintendencia emitió la resolución No. T-180-2017-CAU, en la cual estableció lo siguiente:

*“””(...)*

*a) Señalar las diez horas del día diecinueve de septiembre de este año, para que las sociedades TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y TRANS-AUTO, S.A. de C.V., por medio de su Apoderado o Representante Legal debidamente acreditados, comparezcan a la oficina del Centro de Atención al Usuario de esta ciudad para la exhibición de la documentación original relativa al acta de notificación que contiene a su reverso el sello de la sociedad reclamante vinculada a la nota de respuesta del reclamo de mérito emitida por el operador; y, la copia de la documentación en referencia enviada por el mismo a esta Superintendencia, la cual deberá ser aportada por el operador para la práctica de tal diligencia.*

*Dicha diligencia se realizará en la oficina principal del Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, ubicada en la calle Sexta Décima No. 1823, Colonia Flor Blanca, San Salvador.*

*b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que el día señalado para la práctica de la diligencia señalada en el literal anterior, presente la documentación descrita.*

*c) Conceder audiencia a las sociedades TRANS-AUTO, S.A. de C.V., y TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la exhibición documental señalada, para que manifiesten de forma escrita los argumentos que consideren pertinentes. (...)”””*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

VII. Según acta de reunión agregada al presente expediente administrativo, el diecinueve de septiembre de este año, se realizó la diligencia de la forma ordenada en la resolución No. T-180-2017-CAU.

Asimismo, en el desarrollo de dicha diligencia, los representantes de las sociedades TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y TRANS-AUTO, S.A. de C.V., tuvieron acceso a los documentos originales que contienen los acuses de recibo de la notificación de la resolución No. T-168-2017-CAU, realizada por esta Superintendencia a dichas partes.

Por otra parte, el representante de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., aportó la Impresión de correo electrónico recibido el ocho de junio de dos mil diecisiete enviado por el operador TELEMÓVIL, en el cual adjuntó una carta dirigida al señor ALEJANDRO MOHOR. TRANS-AUTO, S.A. DE C.V., con fecha uno del mismo mes y año, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 232975.

Finalmente, los representantes de las sociedades TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., y TRANS-AUTO, S.A. de C.V., expresaron diversos argumentos y posiciones sobre la prueba documental exhibida.

VIII. El veintidós de septiembre de este año, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., hizo uso del derecho de audiencia concedido en la resolución No. T-180-2017-CAU, por medio de la Apoderada General Judicial, licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, expresando lo siguiente:

*“Se expuso en el escrito presentado el día 21 de julio del corriente año, que TELEMÓVIL contestó el reclamo en tiempo, no obstante el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, había girado instrucciones a sus recepcionistas que no recibieran correspondencia de parte de TELEMÓVIL.*

*Tal como consta en el acta de audiencia de las diez horas del día 19 de septiembre de 2017, ante la imposibilidad de contactar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, como representante legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., se envió al correo electrónico la respuesta brindada al reclamo presentado.*

*No obstante lo anterior, se ha revisado nuevamente el caso concluyendo lo siguiente:*

- 1. En fecha 12 de enero de 2017 el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, como representante legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., suscribió contrato por el servicio de 56 líneas móviles, las cuales tendría un cargo mínimo mensual de \$ 1,140.74 (se adjunta el contrato).*
- 2. En fecha 12 de enero de 2017 el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, como representante legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., por el servicio de un EI (central telefónica de alto caudal) de telefonía fija, el cual en base a consumo tendrá un cargo mínimo mensual de \$ 178 (se adjunta contrato).*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

3. *Ante las comunicaciones entre la ejecutiva de la cuenta y los representantes de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., se hicieron el día 29 de mayo de 2017, como concesión especial al cliente, dos ajustes en la cuenta de la sociedad por la cantidad de: Factura 14768719 ajuste \$122.31 impuestos incluidos; y factura 17305608 ajuste \$59.57 impuestos incluidos.*
4. *En fecha 24 de enero de 2017, la ejecutiva de la cuenta recibió correo por parte de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitud de trasladar las líneas XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que facturaban \$3.50 cada una (cobro solo de group Calling) a un plan de \$24.99, por lo que dichas cantidades se vieron incrementadas en la factura. De este cambio únicamente se tiene correo electrónico de la solicitud, por lo que si la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., desea dar de baja estos servicios, debe expresarlo a TELEMÓVIL para proceder con la baja.*
5. *Que los saldos cobrados a la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., corresponden a los servicios contratados y utilizados por la misma, no obstante esto se están haciendo gestiones con dicha sociedad a efecto de que se encuentren totalmente satisfechos como clientes.*

*Se debe dejar claro que la pretensión de finalización del contrato no procede, ya que el fundamento del mismo (el cual es un poco impreciso), se basa en cobros indebidos y falta de información, pero al no haber realizado TELEMÓVIL cobros indebidos ni excesivos a la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., sino que los mismos corresponden a lo contratado y consumido por la antedicha sociedad, se debe desestimar el reclamo presentado”*

El mismo día, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad previamente descrita, respondió por escrito la audiencia conferida en la resolución No. T-180-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(…) Al respecto tengo a bien en informar que después de revisar el sello que contiene el documento presentado por el operador Telemovil el día martes recién pasado este se mantiene en estantería para ser usado por los transportistas de contenedores en sus guías después de haber efectuado la descarga como finalización de su tránsito aduanero. Este sello no es el que se utiliza para la correspondencia formal, contratos o notificaciones de carácter legal. También no omito manifestar que observé ciertas diferencias en el tamaño del sello presentado por el operador y el utilizado para el efecto antes señalado.*

*Se haga constar en el presente proceso que ninguna persona se presentó de parte del operador Telemóvil manifestando su intención de notificar alguna resolución y no es efectivo que se selló con el sello de la empresa Trans-Auto S.A. de C.V. dicho sello lo encontrara plasmado en toda la documentación y correspondencia sostenida tanto con el operador como con la misma SIGET y con el que será sellada esta nota. Como también es falsa la manifestación que gire instrucciones “a mis recepcionistas” para que no se recibiera correspondencia de Telemóvil, siendo esta una justificación de parte del operador.*

*El operador en ningún momento intento tomar contacto con las personas encargadas de la administración de la empresa quienes están facultados para recibir notificaciones y que permanecen todos los días en la empresa.*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

*Que tratándose de un contrato en el cual el operador se está jugando la pérdida de un cliente notificar a través de un Courier demuestra la falta de interés en dar atención a sus clientes por parte de los ejecutivos de dicha empresa quienes debieron haber enviado a la ejecutiva de cuenta a buscar solución o a notificar una resolución.*

*En vista de lo anterior a ustedes les solicito se considere una resolución favorable conforme a mi solicitud y requerir a dicho operador:*

*a) Se me otorgue la portabilidad numérica de todos mis servicios fijos y móviles.*

*b) Terminación anticipada de contrato sin pago de penalidad.*

*Señalo para oír notificaciones móvil 7450-0000, PBX 2534-577, e-mail [consulta@transauto.com.sv](mailto:consulta@transauto.com.sv) Carretera al Aeropuerto Internacional Km 6 ½ 100mts debajo de la Texaco Navarra. (...)*

IX. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

**A. Marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.**

• **Ley de Telecomunicaciones**

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 lo sucesivo LT, 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.

Aunado a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la LT, 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 LT.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT 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 del 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.*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

*Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.”*

Por otra parte, el artículo 72 de la LT establece en el inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

- **Ley de Protección al Consumidor**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

- B. Regulación de competencia respecto al trámite de reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.**

A partir del análisis de las disposiciones citadas relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertas implicaciones aplicables al caso concreto.

Al respecto, se establece que la Ley de Protección al Consumidor es de aplicación general en caso de diferendos de esta naturaleza. En tal sentido, la Ley de Telecomunicaciones regula supuestos especiales vinculados a desacuerdos entre operadores y usuarios, inclusive reclamaciones por cobros indebidos, que de otra manera serían también regulados por la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante, el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, éste no aceptare la solución ó propuesta. Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

Para que ello ocurra, el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día siguiente de vencido el plazo, es decir once días posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En tal sentido, las reclamaciones entre operadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, esa misma norma prevé la aplicación supletoria del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor. La aplicación de uno u otro régimen condicionará la competencia específica de la autoridad correspondiente.

Por lo anterior, la naturaleza del presente procedimiento, iniciado ante esta Superintendencia, se refiere a determinar si efectivamente, el operador TELÉMOVIL resolvió y notificó en el plazo y forma correspondiente, el reclamo presentado por la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V.

#### **C. Aspectos sobre los requisitos básicos que debe cumplir una notificación del operador a favor del usuario.**

El artículo 98 de la LT establece el plazo y el lugar para realizar la notificación de respuesta al usuario.

En tal sentido dicho acto, el cual conlleva hacer saber al usuario sobre la respuesta emitida por el operador, relativo 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 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 178 Código Procesal Civil y Mercantil preceptúa: *“Cuando se notifique una resolución por medios técnicos, se dejará constancia en el expediente de la remisión realizada. En este caso, se tendrá por realizada la notificación transcurridas veinticuatro horas después del envío, siempre que conste evidencia de su recibo”.*

#### **D. Análisis del caso concreto.**

Para que esta Superintendencia declare que se ha configurado la presunción que opera a favor del usuario, debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en las disposiciones legales citadas y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, por ello con las argumentaciones hechas por las partes, en el presente caso, nos referimos a los supuestos siguientes:



Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

1. Que haya transcurrido un plazo de diez días hábiles a partir de la interposición del reclamo, sin que el operador emita por escrito una solución al usuario, ya sea favorable o desfavorable; y,
2. Que la notificación de la solución del mismo, no haya sido comunicada por escrito al usuario afectado, al día hábil siguiente de vencido el plazo en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiera señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Habiendo delimitado lo anterior, y aplicando al caso concreto lo señalado en las letras A. B. y C. precedentes, se advierte que el operador TELÉMOVIL 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 conocida la resolución de su reclamo pueda disponer lo conveniente.

En tal sentido, el operador debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de tal resolución.

#### **1. Emisión de una respuesta al reclamo de mérito por parte del operador**

Al verificar los supuestos anteriormente descritos, por una parte con la prueba documental agregada, es posible determinar que existió una carta de respuesta de TELÉMOVIL dirigida a la sociedad TRANS-AUTO, S.A. DE C.V., con fecha uno de junio de este año, es decir emitida el sexto día hábil posterior al de la presentación del reclamo.

Por lo tanto, se tiene por cumplida la obligación del operador de emitir por escrito una solución al usuario, dentro del plazo de diez días hábiles que la Ley establece.

#### **2. Notificación de la respuesta al reclamo de mérito por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.**

Con relación a la notificación del reclamo de mérito, es necesario retomar los argumentos y examinar la prueba documental que constan agregadas al presente expediente, siendo estos las siguientes:

- a) La sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., expresó que la notificación de la respuesta al reclamo de mérito, fue enviada a la dirección “*FINCA NAVARRA, KM 6 ½, CARRETERA A COMALAPA, DEPOSITO TEMPORAL DE ADUANA*” el siete de junio de este año, es decir el décimo día hábil posterior al de la presentación del reclamo; sin embargo, el Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., giró instrucciones a las recepcionistas para que dicha documentación no fuera recibida.

Como prueba de tales argumentos, el operador agregó -entre otros-, copia simple de la documentación siguiente: reclamo de la sociedad usuaria, carta de respuesta al mismo con sus anexos y Acta de Notificación de la resolución al reclamo, con fecha cinco de junio de dos mil diecisiete; Gestión 232975 dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (TRANS-AUTO, S.A. DE C.V.), que consigna “*Cte. Le manifestó a recepción que no recibiera la correspondencia de Tigo sello al reverso de visita*”, con firma del mensajero

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

y un sello al reverso que consigna “ALMACENADORA TRANS AUTO NAVARRA DEPOSITO TEMPORAL DE ADUANA PBX: 2534-5777”.

- b) Copia de la carta de respuesta al reclamo de mérito fue enviada a esta Superintendencia por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con fecha veintidós de junio de este año, junto a una carta indicando que el cliente no acepto recibir la resolución.
- c) Carta de respuesta al reclamo de mérito con sus anexos enviada a la dirección de correo electrónico del usuario ([consulta@transauto.com.sv](mailto:consulta@transauto.com.sv)), a las catorce horas con cincuenta y tres minutos del ocho de junio de este año, es decir el décimo primer día hábil posterior al de la presentación del reclamo, y último día del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones para notificar la misma.

Dicha prueba fue aportada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Representante Legal de TRANS-AUTO, S.A. de C.V., consistente en la impresión de pantalla de dicho correo electrónico enviado por un ejecutivo del operador TELEMÓVIL, en la que se indica: “Adjuntamos carta de resolución a su reclamo presentado con el número de gestión 232975. (...) Solicitamos de favor confirmar de recibido el presente correo”.

A su vez dicho correo fue reenviado el mismo día a las quince horas con cuarenta y cinco minutos desde el correo electrónico [carolina@transauto.com.sv](mailto:carolina@transauto.com.sv) a la dirección [Alejandro@transauto.com.sv](mailto:Alejandro@transauto.com.sv)

- d) El Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., expuso que el sello de su representada consignado en documento de notificación presentado por el operador TELEMÓVIL: “*se mantiene en estantería para ser usado por los transportistas de contenedores en sus guías después de haber efectuado la descarga como finalización de su tránsito aduanero. Este sello no es el que se utiliza para la correspondencia formal, contratos o notificaciones de carácter legal. También no omito manifestar que observé ciertas diferencias en el tamaño del sello presentado por el operador y el utilizado para el efecto antes señalado”*

*“Se haga constar en el presente proceso que ninguna persona se presentó de parte del operador Telemóvil manifestando su intención de notificar alguna resolución y no es efectivo que se selló con el sello de la empresa Trans-Auto S.A. de C.V. dicho sello lo encontrara plasmado en toda la documentación y correspondencia sostenida tanto con el operador como con la misma SIGET y con el que será sellada esta nota.”*

Esta Superintendencia al evaluar dichos argumentos y prueba documental, concluye:

1. El sello con la leyenda “ALMACENADORA TRANS AUTO NAVARRA DEPOSITO TEMPORAL DE ADUANA PBX: 2534-5777” consignado en el Acta de Notificación de resolución de reclamo, con fecha cinco de junio de dos mil diecisiete, Gestión 232975 dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (TRANS-AUTO, S.A. DE C.V.); es similar al sello de recepción impreso en las esquelas de notificación de las resoluciones Nos. T-153-2017-CAU, T-168-2017-CAU y T-180-2017-CAU emitidas por esta Superintendencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Por lo anterior, no es posible validar el argumento del Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., relativo a que el uso de dicho sello se encuentra fuera del control de su representada.

2. La prueba documental descrita valorada en conjunto con las afirmaciones del Representante Legal de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., y el correo electrónico impreso aportado por el mismo; permiten establecer que el señor Mohor, tuvo conocimiento de la existencia de una respuesta al reclamo de su representada en fecha previa al vencimiento del plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones para que el operador le notificara una respuesta (fuera esta favorable o desfavorable), es decir, el ocho de junio de este año.

Tomando en cuenta lo anterior, el reclamo de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., debe tenerse como resuelto y notificado por parte del operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por haber quedado evidenciado que la sociedad usuaria tuvo conocimiento de la respuesta del operador al reclamo de mérito, el día ocho de junio de este año de conformidad a los argumentos y prueba documental aportada por el señor Mohor.

En este punto, esta Superintendencia retoma lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual indica que si el operador de los servicios de telecomunicaciones brinda y notifica en tiempo una respuesta del reclamo presentado por el usuario, y *Si el usuario no aceptara la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.*

Por lo anterior y determinándose que esta Superintendencia no se encuentra habilitada para emitir un pronunciamiento sobre la inconformidad descrita por la sociedad usuaria, debido a que la competencia de conformidad con el marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, tal como quedó establecido en este proveído, corresponde a la Defensoría del Consumidor, es procedente remitir a dicha Institución copia certificada del presente expediente administrativo vinculada al reclamo de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V.; a fin de que tal entidad realice el trámite correspondiente, reiterándole que cuenta con el apoyo técnico que sea solicitado a esta Superintendencia.

Por lo tanto, con fundamento en lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 70, 74 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 20 y 178 del Código Procesal Civil y Mercantil, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar resuelto y notificado en tiempo el reclamo de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., interpuesto el veinticuatro de mayo de este año ante al operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.; de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Lo anterior, con base en los argumentos y prueba documental presentada por la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., que demuestran que la sociedad usuaria tuvo conocimiento de la respuesta del operador al reclamo de mérito el ocho de junio de este año.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- b) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin de que dicha entidad tramite el reclamo de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V.
- c) Notificar a las sociedades TRANS-AUTO, S.A. de C.V., y TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la sociedad TRANS-AUTO, S.A. de C.V., deberá adjuntarse una copia del escrito y documentación presentada por el operador el veintidós de septiembre de este año.

A la notificación de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá adjuntarse una copia del escrito y documentación presentada por la sociedad usuaria la misma fecha.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones