

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-210-A-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día ocho de noviembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veinticinco de julio de este año el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., referente al incumplimiento de contrato en la prestación de los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-182-2017-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 comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintisiete de septiembre de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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-182-2017-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, éste solicita que se reactive la línea, la cual a la fecha se encuentra desactivada y posee un saldo pendiente de \$69.75 impuestos incluidos. Con el objetivo de brindarle una respuesta al cliente, se ofrece la anulación total del saldo pendiente.

Asimismo, si el cliente aún lo desea se procederá a reactivar el servicio, y a la vez se le ofrece como solución la devolución del monto cancelado por servicio del 24 de marzo del 2017 a la fecha, por un monto de \$71.04. (...) nos envíe copia de su DUI y NIT, a efecto de la elaboración del cheque por dicho monto. (...)”

- IV. El veintinueve de septiembre de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por medio de mensaje electrónico expuso diversas gestiones realizadas con el operador TELEMÓVIL, para resolver la problemática descrita en su reclamo.

Asimismo, expuso que el servicio de telefonía continúa suspendido desde el tres de mayo de este año, por lo que solicitó que su caso sea resuelto favorablemente.

- V. Mediante la resolución No. T-199-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito respecto al planteamiento de solución brindado por el operador TELEMÓVIL.

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

Al respecto, el veinticinco de octubre de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual expresó que acepta la solución propuesta en los términos planteados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que se anulen los montos pendientes de pago, se reactive el servicio contratado a la brevedad posible, y 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, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX agregó copia de su Documento Único de Identidad y de su Tarjeta de Identificación Tributaria, a efecto que el operador realice la devolución indicada.

VI. 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

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

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 al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el veinticinco de julio de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se determina que la inconformidad del usuario versa en la suspensión injustificada de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ocurrida desde el mes abril de este año; por lo que solicitó se restablezcan los servicios y se anule o reintegre, según corresponda, los montos mensuales vinculados al tiempo que los mismos no fueron 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: 1) La anulación del saldo pendiente de pago por la cantidad de SESENTA Y NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$69.75); 2) La reactivación del servicio contratado; y, 3) El reintegro por la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$71.04), a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Al respecto, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aceptó la propuesta planteada 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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veinticinco de julio de este año, relativo a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar:

- 1) La anulación del saldo pendiente de pago por la cantidad de SESENTA Y NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$69.75);
- 2) La reactivación de los servicios de telecomunicaciones contratados; y,

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) El reintegro por la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$71.04), a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dichas gestiones deberán ser efectuadas 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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veinticinco de julio de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculados a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX las gestiones siguientes:
 1. La anulación del saldo pendiente de pago por la cantidad de SESENTA Y NUEVE 75/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$69.75);
 2. La reactivación de los servicios de telecomunicaciones contratados; y,
 3. El reintegro de la cantidad de SETENTA Y UN 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$71.04), a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dichas gestiones deberán ser efectuadas 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 al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 veinticinco de octubre de este año.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones