

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-022-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día treinta de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuesto ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la documentación agregada al expediente de mérito, se advirtió lo siguiente:

- Los servicios reclamados están vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- El veintitrés de septiembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., denunciando cobros indebidos por la falta de terminación de contrato en el plazo establecido en el mismo.

El usuario expresó que en el mes de diciembre de dos mil dieciséis adquirió los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con una duración de seis meses, iniciando la facturación en el mes de enero de dos mil diecisiete; sin embargo, el plazo del mismo fue prorrogado por el referido operador, no obstante haber solicitado con anticipación vía telefónica, la terminación de dicho contrato.

En razón de lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador lo siguiente: 1) La baja del servicio y la finalización del contrato; 2) La anulación de las facturas adeudadas fuera del plazo correspondiente; y, 3) El reintegro de los montos pagados que exceden los seis meses contratados.

- El once de octubre de dos mil diecisiete, el usuario presentó un escrito ante esta Superintendencia, solicitando que se declare la presunción a su favor establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

II. Mediante la resolución No. T-221-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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, presentara la documentación que comprobara de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

- III. El dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-221-2017-CAU, exponiendo que el reclamo de mérito fue contestado al usuario mediante carta enviada a la dirección de correo electrónico indicada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Por lo que solicitó se tenga por resuelto el reclamo del usuario y se declare que dicho operador ha dado cumplimiento a lo determinado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la cual indicó que procedería a suspender definitivamente la línea de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, aplicaría el descuento de las facturas con vencimiento once de septiembre y once de octubre de dos mil diecisiete.

- IV. Mediante la resolución No. T-238-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución, para que se pronunciara por escrito sobre los planteamientos expuestos por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día nueve de enero de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el dieciséis del mismo mes y año, sin que el usuario hiciera uso del derecho otorgado.

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

A. 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:

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 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.

Por su parte, el artículo 26-A de la referida Ley establece que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. ANÁLISIS DEL CASO

La sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., informó que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto a su favor al concederle la terminación del contrato, dar de baja la línea de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y anular las facturas con vencimiento los días once de septiembre y once de octubre de dos mil diecisiete (meses que se encuentran fuera del período contratado).

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

Con fundamento en lo anterior, esta Institución estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió el reclamo a favor del usuario debido que existe una identidad entre la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y lo resuelto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

En ese sentido, de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente dar por finalizado el presente procedimiento, debiendo requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que emita a favor del señor Guzmán Cruz el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veintitrés de septiembre de dos mil diecisiete, ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) La sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe emitir a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones