

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-030-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día siete de febrero 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado ante la sociedad TELEMÓVIL 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, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- Los servicios reclamados están vinculados con internet residencial y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- El veinte de septiembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestando incumplimiento de contrato y mala calidad en la prestación de los servicios contratados desde veinticinco días atrás aproximadamente, efectuando reportes de las fallas ocasionadas, con fechas dos, cinco, once y doce de septiembre del año dos mil diecisiete, sin que la problemática haya sido resuelta por el operador en referencia.

Por lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador TELEMÓVIL que ajustara la factura de los servicios; y, diera por terminada la relación contractual sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-228-2017-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 veinte de diciembre del año dos mil diecisiete, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien 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-228-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto me permito informar que el requerimiento no fue resuelto y debidamente notificado en tiempo.

En aras de brindar una propuesta de solución al presente caso, ofrecemos la desconexión total del servicio residencial asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en adición ofrecemos efectuar la anulación total de las Facturas de Consumo Mensual, detalladas a continuación:

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

Documento	MSISDN	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Valor
BLL 15773278		05/12/2017	04/01/2018	43.78
BLL 12921490		06/11/2017	03/12/2017	43.78
BLL 10644035		05/10/2017	03/11/2017	40.4

(...)"

- IV. Mediante la resolución No. T-008-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito respecto de la propuesta de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Al respecto, el veinticuatro de enero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual expresó, en síntesis, que acepta la propuesta de solución en los términos planteados por el operador.

- 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 (...).”

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

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

El reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., versa sobre el incumplimiento del contrato, fallas y mala calidad en la prestación de los servicios contratados, que no obstante fueron reportadas, éstas no se solventaron por dicho operador.

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, propuso realizar las acciones siguientes: 1) Desconectar los servicios residenciales asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, 2) Efectuar la anulación de las facturas de consumo mensual con vencimientos en los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete, así como de enero de este año.

El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX mediante una carta aceptó dicha propuesta en los términos expresados por el operador TELEMÓVIL.

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 veinte de septiembre de dos mil diecisiete, 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 desconexión de los servicios residenciales asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; 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

2) La anulación de las facturas de consumo mensual con vencimientos en los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete, así como de enero de este año.

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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el veinte de septiembre de dos mil diecisiete, 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 lo siguiente:
 - 1) La desconexión de los servicios residenciales en referencia; y,
 - 2) La anulación total de las Facturas de consumo mensual con vencimientos en los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete, así como de enero de este año.

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 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 veinticuatro de enero 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