

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-034-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día nueve de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET (CAU), informó que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo 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.

La documentación agregada al expediente es la siguiente:

- ✓ El dos de junio del año 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., aduciendo cobros indebidos en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por exceder la cuota mensual pactada, ya que el operador le está facturando un aparato que no solicitó.

Debido a lo anterior, el referido usuario solicitó al operador el ajuste correspondiente a las facturas y la anulación del cobro por pago tardío.

- ✓ El doce de octubre del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró ante esta Superintendencia su reclamo, indicando que el operador no brindó ninguna respuesta, por lo que solicitó la finalización del contrato sin penalidad alguna, la portación del número hacia otra compañía y el ajuste correspondiente a las facturas.

- II. Mediante la resolución No. T-236-2017-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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El nueve de enero de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en 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-236-2017-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, se ofrece anular el financiamiento del equipo que se encontraba en la línea y proceder con la anulación total del saldo pendiente reflejado en la cuenta que asciende a \$209.71 Impuestos incluidos, posterior se realizará la reactivación del servicio móvil si el consumidor así lo desea o se procederá con la desconexión definitiva. (...)”

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-016-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que por escrito se manifestara al respecto de la propuesta que el operador TELEMÓVIL planteó en su escrito presentado el nueve de enero de este año.
- V. El veintiséis de enero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota mediante la cual respondió a la audiencia otorgada indicando lo siguiente:

“(...) 1. Acepto la anulación de financiamiento del equipo que se encontraba en la línea.

2. Acepto la anulación del saldo total de la línea.

3. Acepto la reactivación del número asociado a la línea en modalidad Prepago de inmediato.

4. Solicito un finiquito sobre contrato asociado y así mismo suspender las llamadas de cobro de los bufftes jurídicos. (...)”

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

A. MARCO LEGAL APLICABLE

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

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

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.

B. ANALISIS DEL CASO

El reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se originó por cobros indebidos en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., se comprometió a anular el cobro por el financiamiento del equipo de la línea móvil reclamada, anular el saldo reflejado en la cuenta por la cantidad de DOSCIENTOS NUEVE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 209.71); y reactivar el servicio móvil si el consumidor, así lo desea o proceder con la desconexión definitiva.

Respecto de lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aceptó la propuesta del operador.

Debido a 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, 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 las acciones siguientes:

1. Anular el financiamiento del equipo entregado para el funcionamiento del servicio de telefonía móvil;
2. Anular el saldo reflejado en la cuenta del servicio reclamado por la cantidad de DOSCIENTOS NUEVE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 209.71); y,
3. Conceder la reactivación del servicio de telefonía móvil.
4. Emitir el finiquito correspondiente de conformidad a lo ordenado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor

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

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

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 1, 2, 7, 29, 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los cobros indebidos en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio asociado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las gestiones siguientes:
 - Anular el financiamiento del equipo entregado para el funcionamiento del servicio de telefonía móvil;
 - Anular el saldo reflejado en la cuenta del servicio reclamado por la cantidad de DOSCIENTOS NUEVE 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 209.71);
 - Conceder la reactivación del servicio de telefonía móvil; y,
 - Emitir el finiquito correspondiente de conformidad a lo ordenado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados 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 al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones