

No. T-040-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día dieciséis de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintisiete de noviembre del año dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestando que le efectuaron cobros indebidos en los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna. Dicho reclamo presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-020-2018-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 dicha resolución, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

La notificación de dicha resolución se hizo efectiva al operador el día treinta de enero del presente año, por lo que el plazo para responder la audiencia venció el día dos de febrero del mismo año.

- III. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el día doce de febrero de este año, vencido el plazo para responder la audiencia concedida en la resolución No. T-020-2018-CAU, presentó un escrito manifestando lo siguiente:

“”(...)

- A) *Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por la consumidora en fecha 27 de noviembre de 2017, fue enviada a la dirección de correo electrónico indicada por la consumidora para recibir respuesta.*
- B) *En importante aclarar, que los cobros realizados con los correctos, ya que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX efectivamente contrató los servicios en fecha 14 de agosto de 2017, siendo su primer corte de facturación el 15 de agosto de 2017, este período de facturación va del 16/07/2017 al 15/08/2017, con vencimiento 11/09/2017, factura en la cual se cobran 2 días de servicio, más los cargos adicionales contratados, el siguiente período de facturación corresponde del 16/08/2017 al 15/09/2017, con vencimiento 11/10/2017, primero período facturado de forma completa, es importante mencionar, que todas las facturas poseen consumo, por lo cual los cobros realizados son los correctos (...)*
- C) *No obstante lo anterior, la respuesta enviada se entregó fuera del plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, por lo tanto de acuerdo con la pretensión de la consumidora,*

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

se procederá a dar de baja al servicio sin el pago de ninguna penalidad, previo a esto, es necesario que la consumidora se presente al Centro de Atención al Cliente ubicado en la 63 Av. Sur y Alameda Roosevelt, Centro Financiero Gigante, torre D, Nivel 1, Colonia Escalón, S.S. (Frente a El Salvador del Mundo), debiendo entregar el terminal facilitado para tal servicio. (...)"

En ese sentido, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, solicitó tener por cumplida la audiencia conferida, y se tenga por resuelto el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, declarando que su poderdante ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia realizara 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 de la usuaria, 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.

ANÁLISIS DEL CASO

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó la baja anticipada de los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó que había resuelto el reclamo a favor de la usuaria, en el sentido de conceder la baja de los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna, previo la entrega del terminal que le fue entregado.

Debido a lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y lo resuelto por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., por lo que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente declarar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la pretensión contenida en el reclamo presentado el veintisiete de noviembre del año dos mil diecisiete.

En ese sentido, el operador a partir del día trece de diciembre del año dos mil diecisiete –fecha en que tuvo que notificar la respuesta al reclamo- debe realizar la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, teniendo por concluida la relación contractual con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.

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 otra parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe entregar la terminal cedida en comodato para la utilización del servicio a la sociedad TELEFONICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., a efecto que le sean anulados o reintegrados según corresponda, los cobros generados por dicho servicio desde la fecha arriba indicada.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el finiquito o constancia correspondiente.

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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto el veintisiete de noviembre del año 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., a partir del día trece de diciembre del año dos mil diecisiete –fecha en que tuvo que notificar la respuesta al reclamo- debe realizar la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, teniendo por concluida la relación contractual con la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.
- c) Establecer que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe entregar la terminal cedida en comodato para la utilización del servicio a la sociedad TELEFONICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., a efecto que le sean anulados o reintegrados según corresponda, los cobros generados a partir del día trece de diciembre del año dos mil diecisiete.
- d) Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que emita el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, debiendo remitir a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia copia de la documentación que demuestre su cumplimiento.
- e) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la usuaria deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador el doce de febrero de este año.

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

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones