

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-053-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las doce horas del día nueve de mes de marzo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En la documentación presentada por el usuario consta lo siguiente:

- Copia del reclamo interpuesto en una de las agencias de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., el día trece de noviembre del año dos mil diecisiete, aduciendo que no recibe el servicio de telefonía móvil asociado con el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó al operador le suministre el servicio de forma eficiente o la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.
- Carta presentada por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en esta Institución, manifestando que el operador TELEFÓNICA no respondió el reclamo, por lo que solicitó la cancelación definitiva del contrato sin penalidad, la eliminación de cobros de facturas y el reintegro de las facturas canceladas.

II. Mediante la resolución No. T-011-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 veinticinco de enero de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-011-2018-CAU, expresando lo siguiente:

*““(…) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por el consumidor en fecha 13 de noviembre de 2017, fue enviada a la dirección del correo electrónico indicada por el consumidor para recibir respuesta. (…)””*

IV. Por medio de la resolución No. T-032-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara respecto de los argumentos expuestos y documentación agregada por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

V. El veintitrés de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota con la cual respondió a la audiencia concedida, manifestando que no está de acuerdo con lo argumentado por el operador TELEFÓNICA, por lo que reiteró su solicitud expuesta en el reclamo presentado el trece de noviembre de dos mil diecisiete.

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

VI. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. Marco legal aplicable**

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes:

*“(...) f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo; (...)*

*i) A que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones él o los conceptos definidos en la presente ley; (...)”*

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 del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...) dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.*

*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.”*

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran las siguientes: **f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** *Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.*

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

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el *proveedor* ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) 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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica 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. Pertinencia de aplicar la presunción a favor**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que interponga ante el operador, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que ésta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letras f), i); y, 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que la notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma

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

a la SIGET; dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Señalado lo anterior, debe traerse a cuenta que en el expediente de mérito, se encuentra agregada la copia del reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante el operador el día trece de noviembre de dos mil diecisiete, en donde consta que el usuario señaló como dirección para que se le notificara la respuesta de su reclamo en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En la audiencia otorgada a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó la documentación idónea para comprobar que había notificado la respuesta al usuario de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones - dirección que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo-; limitándose a señalar que contestó por medio de correo electrónico; sin demostrar que la respuesta fue efectivamente recibida por el usuario.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión del usuario, debiendo efectuar con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las gestiones siguientes:

1. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del veintiocho de noviembre de dos mil diecisiete, fecha en la cual venció el plazo para notificarle una resolución al usuario.

Para lo anterior, deberá entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior al veintiocho de noviembre de dos mil diecisiete; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado bajo tal concepto.

Asimismo, es pertinente declarar con respecto a la pretensión del usuario relacionada a que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., realice una compensación de las facturas canceladas; debe exponerse que no es posible para esta Superintendencia pronunciarse al respecto, por advertirse que dicha petición es de cuantía indeterminada y no se estableció si las razones para solicitarla devienen por alguna de las causales contempladas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra f), i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el trece de noviembre de dos mil diecisiete ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.,

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

vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

b) Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto al servicio asociado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las gestiones siguientes:

1. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del veintiocho de noviembre de dos mil diecisiete, fecha en la cual venció el plazo para notificar una resolución al usuario.

Para lo anterior, deberá entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior al veintiocho de noviembre de dos mil diecisiete; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado bajo tal concepto.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 TELEFÓNICA MÓVILES 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