

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-056-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las quince horas con treinta minutos del día diecinueve de marzo 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 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, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados con telefonía móvil asociada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; específicamente en cuanto al cobro de navegación roaming.
- ✓ El once de diciembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitando la entrega del detalle del cobro considerado indebido en su factura, copia de su contrato y que se elimine el cobro indebido de su cuenta de teléfono.
- ✓ El cuatro de enero del presente año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó se aplique la presunción a favor establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

II. Por medio de la resolución No. T-025-2018-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, presente la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de Ley de Telecomunicaciones establece.

III. El día nueve de febrero del corriente año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia conferida en la resolución relacionada, expresando lo siguiente:

“““(…) debido a que no se le dio respuesta al reclamo presentado, se procederá a anular el total de la factura de vencimiento 11 de diciembre de 2017, por un total de US\$564.79. (…)”””

IV. Respecto de lo anterior, esta Superintendencia emitió la resolución No.T-042-2018-CAU, concediendo audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre la propuesta realizada por 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

- V. El día cinco de marzo del presente año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia otorgada en la resolución arriba relacionada, manifestando que está de acuerdo con la propuesta planteada por el operador.
- VI. 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

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

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

El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó le anulara el cobro en concepto de roaming efectuado en el número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., propuso al usuario anular la factura de vencimiento al once de diciembre del año dos mil diecisiete, donde se refleja el cobro en concepto de roaming. El cinco de marzo del presente año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aceptó la propuesta del operador.

Debido a lo anterior, habiéndose resuelto el reclamo a favor del usuario, se cumplió la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe anular la factura con vencimiento al once de diciembre de dos mil diecisiete, por un monto de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 564.79); y, de ser procedente, restablecer los servicios proporcionados a través del número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Artículo 31 de la Ley de Telecomunicaciones.

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al cobro de roaming asociado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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

Consecuentemente, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe anular la factura con vencimiento al once de diciembre de dos mil diecisiete, por un monto de QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO 79/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 564.79); y, de ser procedente, restablecer los servicios proporcionados a través del número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- b) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes; y,
- c) 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