

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-068-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veinte del mes de abril del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL 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 el reclamo de mérito, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó su inconformidad por la falta de veracidad en la información proporcionada al contratar los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó al operador la finalización del contrato sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-037-2018-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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El cinco de marzo de este año, el licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-037-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto informo que el reclamo fue ingresado en fecha 18 de Noviembre de 2017, y fue respondido en fecha 30 de Noviembre, no obstante, no fue posible su entrega debido a que en el momento en el cual se visitó la dirección de notificación no se encontraba nadie en casa que recibiese el escrito, razón por la cual la notificación no pudo ser completada.

No obstante esto, se ha procedido con la desconexión de ambos servicios.

Para el caso del Triple pack asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que se encontraba instalado en la antigua dirección, se ha procedido con la anulación del saldo pendiente el cual asciende a US\$ 228.84 impuestos incluidos.

Para el Triple Pack asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que se activó en la nueva dirección, hemos procedido a solicitar la desconexión del servicio, no obstante debido a que el servicio se ha brindado correctamente el servicio y este ha sido utilizado por la consumidora solicitamos para finiquitar la cuenta se efectúe el pago del saldo pendiente por valor de \$220.22 Impuestos incluidos. (...)”

- IV. Por medio de la resolución No. T-056-A-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara respecto de los argumentos expuestos por la sociedad TELEMÓVIL 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 seis de abril de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota manifestando que no estar de acuerdo con la propuesta del operador, reiterando que éste no cumplió con las condiciones contratadas pues el servicio no ha sido brindado correctamente y los montos cobrados han sido mayores a los establecidos en el contrato correspondiente.
- VI. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. Marco legal aplicable

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios, 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, (...)”

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: **Facturación:** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. en el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; **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, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual esta Superintendencia 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. 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 el reclamo, 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.

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 de la señora 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 a), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que en la tramitación del reclamo, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., indicó que emitió una respuesta a la usuaria de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, sin embargo, ésta no fue notificada a la dirección señalada para tal efecto.

Debido a lo anterior, es necesario exponer, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones

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

cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento de la usuaria reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuaria de los servicios de telecomunicaciones posee.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad TELEMÓVIL 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 supuesto para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión de la usuaria, debiendo efectuar las gestiones siguientes:

1. Anular los cobros generados en el número de telefónica fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y conceder la baja de los servicios sin pago de penalidad alguna;
2. Anular los cobros generados en el número de telefónica fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con fecha posterior al cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, fecha en la cual venció el plazo para notificarle la resolución del reclamo; y conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

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

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el dieciocho de noviembre de dos mil diecisiete ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que efectúe las gestiones siguientes:
 1. Anular los cobros generados en el número de telefónica fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y conceder la baja de los servicios sin pago de penalidad alguna;
 2. Anular los cobros generados en el número de telefónica fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con fecha posterior al cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, fecha en la cual venció el plazo para notificarle la resolución del reclamo; y conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

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 a la señora

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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