

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-071-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las once horas con cincuenta minutos del día veinte de abril 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.

De la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- Los servicios reclamados están vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- El treinta de septiembre 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., debido a la suspensión injustificada de los servicios vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, pues se originaron por la deficiente gestión de dicho operador al no ejecutar el cobro automático con cargo a la tarjeta de crédito que había autorizado, provocando mora en la cancelación mensual del servicio y posteriormente la suspensión correspondiente desde el mes de agosto de dos mil diecisiete.

En ese sentido, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador TELEFÓNICA que efectuara la baja del servicio y la finalización del contrato sin pago de penalidad alguna.

- El trece de diciembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito ante esta Superintendencia manifestando que el operador no resolvió su reclamo, por lo que solicitó: 1) Se efectuó la baja del servicio y la finalización del contrato, sin pago penalidad alguna; y, 2) Se le exoneró del pago de las facturas generadas desde la fecha que fueron suspendidos los servicios.
- II. Mediante la resolución No. T-039-2018-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 día cinco de marzo del presente año, se recibió un escrito presentado por parte del licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-039-2018-CAU, expresando lo siguiente:

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

““(…) C) No obstante lo antes expuesto, debido a que no es posible comprobar a esa Superintendencia la entrega de la carta de respuesta enviada al consumidor, se procederá a dar de baja a los servicios sin el pago de penalidad por la terminación anticipada, previo a esto, es necesario que el consumidor 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), para entregar el terminal facilitado para utilizar el servicio; adicionalmente, aun y cuando no es parte de la pretensión del consumidor, se ha procedido a anular las facturas con consumo de vencimiento 11/08/2017 y 11/09/2017.(…)”””

- IV. Respecto de lo anterior, esta Superintendencia emitió la resolución No.T-055-2018-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.

El día nueve de abril del presente año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia otorgada en la resolución relacionada, manifestando que está de acuerdo con la propuesta planteada por el operador.

- V. 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 (...).”*

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

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**

El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó se efectuó la baja de los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se le exoneró del pago de las facturas generadas desde la fecha que fueron suspendidos, y se finalice el contrato sin penalidad alguna.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó no poder comprobar la resolución y notificación del reclamo en el plazo estipulado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y propuso al usuario: 1) Dar de baja a los servicios sin el pago de penalidad por la terminación anticipada, previa entrega del usuario del terminal facilitado para utilizar el servicio; y, 2) Anular las facturas con vencimiento el once de agosto y once de septiembre del año dos mil diecisiete.

El nueve de abril 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

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

pertinente establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe efectuar las acciones que se comprometió a realizar mediante el escrito de fecha cinco de marzo del presente año.

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

Consecuentemente, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe: 1) Dar de baja a los servicios sin el pago de penalidad por la terminación anticipada, previa entrega del usuario del terminal facilitado para utilizar el servicio; y, 2) Anular las facturas con vencimiento el once de agosto y once de septiembre del año dos mil diecisiete.

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

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el usuario el nueve de abril de este año; y,

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones