

**No. T-082-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día dieciséis de mayo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que la señora -----  
----- interpuso un reclamo ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados al número de telefonía móvil -----.
- ✓ El día veinticinco de enero de este año, la señora ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- aduciendo varios incumplimientos contractuales, por lo que solicitó al operador: 1) Se anule el contrato de servicios; 2) Se le exonere de todos los montos pendientes de pago por dicho servicio; y, 3) Se le emita un finiquito por el servicio reclamado.

II. Mediante la resolución No. T-051-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- 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 -----, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

III. El diecinueve de marzo de este año, se recibió un escrito de la licenciada -----, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-051-2018-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha accedido a la pretensión de la usuaria anulando los montos pendientes, correspondientes a los servicios prestados en los meses de octubre y noviembre de 2017 y enero y febrero de 2018, por los montos de US\$12.49, US\$20.00, US\$12.19 y US\$3.85, respectivamente (posterior a los descuentos, la factura del mes de octubre de 2017, fue emitida nuevamente, por lo que su nuevo vencimiento, según consta en estado de cuenta, fue el 15 de diciembre de 2017). Todo lo anterior se comprueba por medio del estado de cuenta (...)*

*Asimismo, ----- ha resuelto dar por terminado el contrato sin penalidad para la usuaria, para lo cual la señora ----- deberá previamente efectuar el pago del monto restante del financiamiento del terminal móvil que le fuere entregado a esta al momento de la contratación, el cual es de US\$42.35 (que incluyen IVA y CESC) o bien devolver el terminal móvil en perfecto estado de funcionamiento, con todos los accesorios (cargador, cable usb y manos libres). Para la entrega del terminal y sus accesorios, la señora ----- debe comunicarse (...)*

*Una vez que la usuaria efectúe el pago del monto por el financiamiento del terminal móvil o bien lo devuelva con sus accesorios, en perfecto estado de funcionamiento, ----- procederá con la terminación anticipada del contrato, sin penalidad para la usuaria, y a entregar el finiquito solicitado por esta. (...)*”

En ese sentido, la referida apoderada solicitó tener por finalizado el presente procedimiento administrativo y se archive el expediente de mérito.

- IV. Mediante resolución No. T-064-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora -----, para que, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad -----
- V. El veinticinco de abril de este año, la señora -----, presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-064-2018-CAU, aceptando la propuesta de solución a su reclamo expuesta por el operador, y comprometiéndose devolver el terminal móvil con sus respectivos accesorios.
- VI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa 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.

Finalmente, 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 ----- en el reclamo presentado ante la sociedad ----- solicitó: 1) La baja anticipada de los servicios de telefonía móvil -----, sin pago de penalidad alguna; 2) Se le exonere de todos los montos pendientes de pago por dicho servicio; y, 3) Se le emita un finiquito por el servicio reclamado.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad ----- manifestó que había resuelto el reclamo a favor de la usuaria, en el sentido de: 1) Conceder la baja de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, sin pago de penalidad alguna, de forma posterior al pago del monto restante del financiamiento del terminal móvil proporcionado o en su defecto con la entrega del mismo, con todos sus accesorios.; 2) Exonerarle de los montos pendientes de pago; y, 3) Emitir el finiquito respectivo.

El veinticinco de abril del presente año, la señora ----- aceptó la propuesta del operador.

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad ----- ha resuelto a favor de la señora ----- la pretensión contenida en el reclamo presentado el veinticinco de enero de este año.

No obstante lo anterior, debe aclararse a la sociedad ----- que el artículo 29 letra f) inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, dispone lo siguiente: *“El contrato de suministro del servicio público telefónico o de telecomunicaciones, es independiente del contrato relativo a la provisión del equipo terminal; por lo que no se podrá condicionar el término del servicio de suministro correspondiente, al de contrato de provisión del dispositivo, ni viceversa.”*

En aplicación a la disposición anterior, la sociedad ----- no debe o puede sujetar la terminación del contrato respectivo a la devolución del terminal móvil con sus respectivos accesorios.

Por otra parte, es pertinente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, que el operador expida a favor de la señora ----- el finiquito o constancia correspondiente por los servicios 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 f), 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 ----- el reclamo interpuesto el veinticinco de enero de este año ante la sociedad ----- vinculado al servicio de telefonía móvil -----.
- b) Determinar que la sociedad ----- debe efectuar las gestiones siguiente:
  - 1) La baja definitiva de los servicios asociados al número telefonía móvil -----, sin pago de penalidad alguna, y sin condición a la entrega del dispositivo móvil; 2) La exoneración de los montos pendientes de pago en dichos servicios; y, 3) Emitir el finiquito respectivo.
- c) Notificar a la señora ----- y a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

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

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

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones