

No. T-110-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día tres de julio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor ----- presentó un reclamo ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al efectuar el análisis de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- El treinta y uno de enero de este año, el señor ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- denunciando cobros indebidos debido a que no contrató el número de telefonía móvil -----.

En ese sentido, el señor ----- solicitó al operador que efectuara la baja de dicho número telefónico, y se le exonere del pago.

- El dos de marzo de este año, el señor ----- ante el CAU de la SIGET, reiteró los hechos y la solicitud contenida en el reclamo de mérito.

- II. Mediante la resolución No. T-075-2018-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 del señor -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El día dieciocho de mayo de este año, el licenciado -----, Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad ----- presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-075-2018-CAU, expresando que la cuenta del señor Orellana se encuentra inactiva, y la misma no presenta saldos pendientes a la fecha.

- IV. Mediante resolución No. T-096-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia al señor -----, para que, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad -----

El diecinueve de junio de este año, el señor -----, presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-096-2018-CAU, aceptando la propuesta de solución de su reclamo expuesta por el operador.

- V. 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 del usuario, 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

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad ----- informó a esta Superintendencia que efectuó la desactivación del servicio de telefonía móvil -----, y que no existen saldos pendientes derivados de dicho servicio. Por su parte, el señor ----- manifestó su conformidad con lo resuelto por el operador.

Debido a lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor ----- y lo resuelto por la sociedad -----

Por tal razón, 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 del señor -----, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el treinta y uno de enero de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad ----- debe emitir a favor del señor ----- el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 del señor -----, el reclamo interpuesto el treinta y uno de enero de este año, ante la sociedad ----- vinculado al número de telefonía móvil -----, debiendo emitir a favor del usuario el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- b) Notificar al señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el usuario el día diecinueve de junio del presente año.

- c) 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