

No. T-118-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día veintitrés de julio 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 ----- representante legal de la sociedad ----- presentado 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 documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados con el número telefónico -----.
- ✓ El día veintinueve de octubre de dos mil diecisiete, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando, entre otras cosas, su inconformidad por problemas de funcionamiento en la prestación del servicio de internet móvil.

Por lo que solicitó: 1) Se efectúen las acciones técnicas respectivas, repare el servicio descrito, y se resuelva la problemática denunciada; y, 2) Se cobre mediante factura de crédito fiscal los servicios vinculados al número -----.
- ✓ El once de enero de este año, el señor -----reiteró ante la Defensoría del Consumidor lo expuesto en su denuncia inicial.

- II. Mediante la resolución No. T-088-2018-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 sociedad ----- fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El seis de junio de este año, se recibió un escrito de la señora -----, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-088-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) En relación a la solicitud del cliente, relativa a que su facturación sea emitida con comprobante de crédito fiscal, hacemos de su conocimiento que, (...) a partir del mes de enero de 2018, la sociedad reclamante recibió su comprobante de crédito fiscal del número objeto del presente caso.

Cabe mencionar que ----- no canceló las facturas cuyas fechas de vencimiento fueron el 23 de noviembre de 2017, 26 de diciembre de 2017, y el 16 de enero de 2018, por US\$25.56, US\$18.49 y US\$16.60 respectivamente. A la fecha los servicios de Internet móvil

asociados al número ----- ha sido dado de baja por la mora en el pago de los servicios.(...).

No obstante lo antes indicado, ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia, que como concesión especial, se han anulado las facturas antes detalladas, es decir que a la fecha ----- se encuentra solvente. (...)"

- IV. Mediante resolución No.T-102-2018-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad ----- que remitiera copia de la documentación que comprobara las gestiones detalladas en el escrito presentado con fecha seis de junio de este año.

Asimismo, otorgó audiencia a la sociedad ----- para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad -----

- V. El nueve de julio 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, expresando lo siguiente:

"(...) hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que no obstante que el usuario contrató, en el mes de febrero de 2018, el Plan Sin Equipo \$15, ----- ha accedido a las pretensiones del usuario, dando por terminado el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil y anulando los montos pendientes de pago, los cuales a la fecha, suman la cantidad de US\$60.65.

Lo anterior se comprueba por medio de las siguientes pantallas:

- a. Terminación del contrato de servicios (...)*
- b. Anulación de los montos pendientes de pago (...)"*

- VI. El diez de julio de este año, la sociedad ----- presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-102-2018-CAU, manifestando, que acepta la propuesta de solución a su reclamo expuesta por el operador.

- VII. 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 sociedad ----- manifestó que había resuelto el reclamo a favor de la sociedad - ----- en el sentido de: 1) Conceder la baja de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, sin pago de penalidad alguna; y, 2) Exonerarle de los montos pendientes de pago.

El diez de julio del presente año, el señor ----- representante legal de la sociedad ----- 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 sociedad ----- la pretensión contenida en el reclamo presentado el veintinueve de octubre de dos mil diecisiete.

En razón de lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad ----- debe expedir a favor de la sociedad ----- 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 de la sociedad ----- el reclamo interpuesto el veintinueve de octubre de dos mil diecisiete ante la sociedad ----- vinculado al servicio asociado al número de telefonía móvil -----.
- b) Requerir a la sociedad ----- que con base en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, emita a favor de la sociedad ----- el finiquito o constancia correspondiente.
- c) Notificar al señor José Ricardo Rendón Gonzalez, representante legal de la sociedad ----- y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el usuario el diez de julio 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