

No. T-141-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veinticuatro de septiembre 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 diecisiete de mayo de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad por problemas de funcionamiento en la prestación del servicio de telefonía e internet móvil desde la fecha de su contratación, por lo que solicitó al operador la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna y la anulación de las facturas emitidas.
- ✓ El día cinco de junio de este año, la señora ----- presentó un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-122-2018-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. La licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada General Administrativa, Mercantil y Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito expresando lo siguiente:

“““(…) Respecto a este caso, con el fin de brindarle a la usuaria una solución favorable, se procederá con la anulación total del saldo facturado que a la fecha suma un total de SESENTA Y SIETE DÓLARES CON CUARENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$67.45), así como la desactivación definitiva del servicio móvil, tal y como fue solicitado por la usuaria. (...)”””

IV. Mediante resolución No. T-131-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora -----, para que, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad -----

V. El diez de septiembre de este año, la señora -----, presentó una nota aceptando la propuesta de solución a su reclamo presentada por el operador y solicitando se finalice el presente procedimiento.

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 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 el reclamo de la señora ----- fue resuelto a su favor, por lo que accede a la pretensión de la usuaria efectuando la anulación de la facturación emitida por un monto de SESENTA Y SIETE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 67.45), así como la desactivación definitiva de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----.

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión de la señora ----- y lo resuelto por la sociedad -----

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 interpuesto el diecisiete de mayo de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad ----- debe emitir a favor de la señora ----- 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 de la señora -----, el reclamo interpuesto ante la sociedad ----- el diecisiete de mayo del presente año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil -----.
- b) Determinar que la sociedad ----- con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, efectuará las gestiones siguientes:

- La anulación de la facturación emitida por un monto de SESENTA Y SIETE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 67.45).
 - Desactivación definitiva de los servicios asociados al número móvil; y,
 - Emitir a favor de la señora ----- el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- 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 día diez de septiembre del presente año.
- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

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