

No. T-142-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día veinticuatro de septiembre 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 advierte lo siguiente:

- El reclamo está vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados al número -----.
- El trece de abril de dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando que el dieciséis de febrero de este año, solicitó la finalización del contrato; sin embargo el operador le ofreció un cambio de plan por la cantidad de QUINCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 15.00), con el cual no está de acuerdo; además expuso que le han realizado cobros indebidos por las cantidades de DIECINUEVE 04/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA (US\$ 19.04) y DIECIOCHO 87/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA (US\$ 18.87).

Debido a lo anterior, el señor -----solicitó se eliminen los cobros facturados indebidamente; y, se dé por finalizado el contrato de la línea telefónica móvil, sin pago de penalidad alguna.

- El tres de mayo 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 las resoluciones Nos. T-107-2018-CAU y T-115-2018-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 señor ----- presentó un escrito exponiendo que la sociedad ----- efectuó un reporte por mora en la agencia de información -----, vinculado a los cobros denunciados. Por lo que pidió que sea eliminado el reporte negativo en su registro crediticio y se resuelva favorablemente el reclamo de mérito.
- IV. La señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad --- ----- presentó un escrito manifestando que su representada accedió a las

pretensiones del usuario, dando por terminado el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil y anulando los montos pendientes de pago.

- V. Mediante la resolución No. T-126-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador -----

Consta en el expediente administrativo de mérito, que dicho proveído fue notificado el tres de septiembre de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el diez del mismo mes y año, sin que el señor -----hiciera uso de su derecho de audiencia.

- 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.

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

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad ----- ofreció efectuar las acciones siguientes: 1) Conceder la terminación del contrato asociado al servicio de telefonía móvil asociados al número -----, sin el pago de penalidad alguna; y, 2) Anular las facturas pendientes de pago que ascienden a la cantidad de SESENTA 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 60.65).

Con fundamento en lo anterior, esta Institución estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió a favor el reclamo del señor -----debido que existe una identidad entre su pretensión y lo resuelto por la sociedad -----

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, el operador debe expedir a favor del señor -----el finiquito o constancia correspondiente por los servicios de telecomunicaciones; debiendo remitir copia de dicho finiquito a la oficina de cobro externa (-----).

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 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor -----, el reclamo interpuesto el trece de abril de este año, ante la sociedad ----- vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número -----.

- b) Determinar que la sociedad ----- debe efectuar las gestiones siguientes: 1) Otorgar la baja definitiva de los servicios asociados al número telefonía móvil ----- --, sin pago de penalidad alguna; 2) La exoneración de los montos pendientes de pago en dichos servicios que ascienden a la cantidad de SESENTA 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 60.65); y, 3) Emitir el finiquito respectivo.
- c) Notificar al señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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