

No. T-145-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veintiséis 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 -----en representación del señor -----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 veinte de abril de este año, el señor -----titular del servicio interpuso un reclamo en una de las agencias del operador -----, expresando su desacuerdo respecto al cobro efectuado en concepto de penalidad por terminación del contrato; por lo que solicitó que se le conceda la baja anticipada sin pago de penalidad alguna.
- ✓ El uno de junio de este año, la señora -----, actuando en la calidad antes expresada, presentó una nota en la cual expuso que el operador no respondió el reclamo arriba relacionado, por lo que solicitó se declarara la presunción a favor del usuario y se conceda la baja anticipada del servicio de telefonía móvil sin pago de penalidad.

- II. Mediante la resolución No. T-134-2018-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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- presentó un escrito expresando lo siguiente:

“““(…) ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha accedido a conceder la terminación del contrato antes indicado, sin pago de penalidad alguna para el usuario.

Asimismo, y aun cuando no es parte de la pretensión del usuario, ----- hace del conocimiento de SIGET que:

- a. Anuló la factura del servicio provisto durante el mes de agosto del presente año, con vencimiento en el mes de septiembre de 2018, por un monto de US\$60.54; y*
- b. Anuló 2 cuotas de financiamiento, por un monto total de US\$35.80.*

Las acciones antes indicadas se comprueban por medio de las siguientes pantallas de los sistemas de -----:.

- a. Baja del servicio ----- (...)
- b. Descuentos realizados (eliminación de factura)
- c. Descuentos realizados (anulación de cuotas de financiamiento) (...)””””

IV. 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 del señor ----- fue resuelto a su favor, por lo que accede a la pretensión del usuario efectuando la baja anticipada sin pago de penalidad de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, la anulación de la factura emitida con fecha de vencimiento en el mes de septiembre de dos mil dieciocho, por un monto de SESENTA 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 60.54), y la anulación de dos cuotas de financiamiento del terminal por un monto de TREINTA Y CINCO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.80).

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor Martínez Vargas 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 del señor -----, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el veinte de abril 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 veinte de abril de este año, ante la sociedad ----- 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:
- Efectuar la baja de dicho servicio, sin pago de penalidad alguna.
- Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor;
- Efectuar la anulación de la factura emitida con fecha de vencimiento en el mes de septiembre de dos mil dieciocho, por un monto de SESENTA 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 60.54).
 - Efectuar la anulación de dos cuotas de financiamiento del terminal por un monto de TREINTA Y CINCO 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.80).
- c) Notificar esta resolución a la señora - -----, quien actúa en representación del señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.
- A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador.
- d) 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