

No. T-147-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día uno de octubre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que la señora ----- 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.

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 quince de enero de dos mil dieciocho, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, denunciando cobros indebidos generados con fecha posterior a la solicitud de baja del servicio. En ese sentido, solicitó al operador lo siguiente: 1) Se le exonere del pago de cualquier saldo pendiente; 2) Se haga efectiva la baja del servicio; y, 3) Se le entregue el finiquito respectivo.
- El uno de junio de este año, la señora -----reiteró ante el CAU de la SIGET, la solicitud contenida en el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-123-2018-CAU, se 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 resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. La señora -----, en representación de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-123-2018-CAU, exponiendo que se realizaron la anulación de las facturas objeto del reclamo, así como la baja de los servicios de telefonía móvil asociados al número -----.

IV. Mediante la resolución No. T-133-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por la sociedad -----.

La señora -----contestó la audiencia, expresando su conformidad con la solución propuesta por el operador, solicitó cesen las gestiones administrativas de cobro vinculadas al servicio reclamado, y sea borrada la información crediticia por mora de la base de datos de la agencia de información ----- y cualquier otro buró de cobro.

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.

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 número -----, sin el pago de penalidad alguna; y, 2) Anular las facturas pendientes de pago por dicho servicio.

Asimismo, la señora ----- expreso por escrito su conformidad con la solución propuesta por el operador al reclamo.

Con fundamento en lo anterior, esta Institución estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió a favor el reclamo de la señora -----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 de la señora -----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 de la señora -----, el reclamo interpuesto el quince de enero 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 dicho servicio; y, 3) Emitir el finiquito respectivo.
- 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.

- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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