

**No. T-149-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diez de octubre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que el 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 veinticinco de julio de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador manifestando su inconformidad con los cobros que exceden del monto mensual de QUINCE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 15.00) establecido en el contrato suscrito el día treinta y uno de enero de este año.  
  
En ese sentido, solicitó al operador: 1) La anulación de los montos que exceden la cuota establecida en el contrato suscrito; 2) La terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y, 3) Se le entregue el finiquito respectivo.
- ✓ Al no obtener el usuario una respuesta por parte del operador, el día veintitrés de agosto de este año, reiteró ante el CAU la solicitud antes expuesta.

- II. Mediante la resolución No. T-137-2018-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:

*“““(…) Al respecto, ----- hace de su conocimiento de esa Superintendencia que ha resuelto a favor del usuario, anulando el monto de US\$101.38, por lo que a la fecha no existen saldos pendientes de pago asociados a los servicios de telefonía móvil número -----, tal como se demuestra con la siguiente imagen (...)”””*

*Por otra parte, hacemos de su conocimiento que ----- concede la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociado al número -----, tal como fue solicitado por el señor -----, lo que se comprueba por medio de la siguiente pantalla (...) Finalmente, ----- hace de su conocimiento que emitirá la solvencia correspondiente, para lo cual ya se ha puesto en contacto con el cliente, a fin de coordinar su entrega. (...)”””*

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 anulará los saldos pendientes de pago por un monto de CIENTO UNO 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 101.38), realizará la baja definitiva de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----; y, emitirá la emisión del finiquito correspondiente.

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor ----- 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 veinticinco de julio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad ----- debe emitir a favor del usuario 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 ante la sociedad -- ----- el veinticinco de julio 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 los saldos pendientes de pago por un monto de CIENTO UNO 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 101.38).
  - La baja definitiva de los servicios asociados al número móvil; y,
  - 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.
- c) Notificar al 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 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