

No. T-118-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día uno de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEMÓVIL aduciendo incumplimiento del contrato suscrito, relativo a la prestación de los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-065-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diecinueve de abril de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-065-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Con el objeto de atender a las pretensiones del usuario se procede con la desactivación del servicio de Internet Residencial, Televisión por Cable y Telefonía Fija asociada al número 26057665. (...)”
- IV. Por medio de la resolución No. T-091-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito sobre la propuesta realizada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota presentada con fecha diecinueve de abril de este año.
- V. El dieciocho de mayo de este año, [REDACTED] [REDACTED] remitió una nota por medio de la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-091-2017-CAU, manifestando que no está de acuerdo con la propuesta realizada por el operador TELEMÓVIL por las razones siguientes:

“(...)”

1. *No hace referencia a la finalización del contrato en mención.*
2. *No hace referencia a la Nulificación de la Penalidad*
3. *No hace referencia del NO pago por los meses que a la fecha lleva el contrato*
4. *No hay una disculpa por escrito*
5. *No menciona el tema de resarcimiento o indemnización o compensación por daños al cliente.*
6. *Telemovil de El Salvador debe sentar un precedente y ser verdaderamente responsable con sus clientes y no estarlos engañando. (...)”*

VI. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el artículo 98 de la misma ley de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

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 del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...) dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

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.”

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales, para el presente caso se citan las siguientes:

“””

f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: (...) los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; (...)

k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)”

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

“(...) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor

del usuario (...). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en las letras b), i), j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos: ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida; 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 Ley en referencia, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación de las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. RECLAMO

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo [REDACTED], esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El nueve de febrero de este año, [REDACTED] presentó por escrito su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo diversos inconvenientes con la prestación de los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], por lo que debido a incumplimientos en las obligaciones pactadas por parte de dicho operador, le solicitó le concediera la terminación anticipada del contrato, sin el pago penalidad alguna.
- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL, resolviera y notificara debidamente el reclamo del señor Majano Yassin, finalizaron los días veintitrés y veinticuatro de febrero de este año, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado ante el operador consiste en la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debido a inconvenientes con la prestación de los servicios contratados.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia se delimitará a las pretensiones indicadas por el usuario y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas de las mismas.

C. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita al reclamo que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que ésta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo [REDACTED], se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder la audiencia concedida mediante la resolución No. T-065-2017-CAU, no presentó argumentos y prueba alguna de haber respondido y notificado en tiempo una respuesta al usuario. En ese sentido, expresó que con el objeto de solventar las pretensiones efectuadas por el usuario en el reclamo de mérito, procedió a efectuar la desactivación de los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED].

Dicha solución no fue aceptada por [REDACTED], debido a que el referido operador no se manifestó respecto a la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna y a la anulación de pago por las facturas relativas a los meses que lleva transcurrido el plazo de dicho contrato.

Con base en lo expuesto, la gestión manifestada por el operador TELEMÓVIL no puede establecerse como una propuesta de solución aceptada por el usuario reclamante.

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que el operador TELEMÓVIL incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de [REDACTED].

Advirtiendo que en el reclamo presentado por [REDACTED] ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el operador deberá acceder a las pretensiones expuestas por [REDACTED], debiendo efectuar respecto a los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], las gestiones siguientes:

1. Tener por concluida la relación contractual suscrita con [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna por la terminación anticipada del contrato, a partir del día veintitrés de febrero de este año –última fecha en la que debió emitir una respuesta favorable o desfavorable al usuario-, debiendo consecuentemente entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados a partir del día veinticuatro de febrero de este año – fecha posterior a la terminación de la relación contractual, generada por la presunción a favor del usuario que se declara y concreta con la emisión de la presente resolución-.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

D. Con relación a lo solicitado por el usuario reclamante en el escrito presentado con fecha dieciocho de mayo de este año

Sin perjuicio de lo anterior, debe señalarse que durante la tramitación del presente procedimiento [REDACTED] Yassin en el escrito presentado el veintidós de mayo de este año, indicó que no está conforme con la propuesta hecha por el operador TELEMÓVIL –entre otras cosas- debido a que no se pronunció sobre la indemnización o compensación por daños sufridos ocasionados por los inconvenientes con la prestación de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], así como la falta de una disculpa por escrito.

Al respecto, dichas pretensiones no se encuentran contenidas ni relacionadas al reclamo de mérito presentado en el escrito con fecha nueve de febrero de este año; por lo tanto, es procedente remitirle al operador TELEMÓVIL, junto con esta resolución, copia de la nota en referencia, para que efectúe el trámite correspondiente.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], el nueve de febrero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija asociado al número [REDACTED], efectúe las gestiones siguientes:
 1. Tener por concluida la relación contractual suscrita con [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna por la terminación anticipada del contrato, la cual

surte efectos a partir del día veintitrés de febrero de este año –última fecha en la que debió emitir una respuesta favorable o desfavorable al usuario-, debiendo consecuentemente entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados a partir del día veinticuatro de febrero de este año – fecha posterior a la terminación de la relación contractual, generada por la presunción a favor del usuario que se declara y concreta con la emisión de la presente resolución-.

Los requerimientos antes descritos, deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia y [REDACTED], copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la nota presentada con fecha dieciocho de mayo de este año por [REDACTED], para que respecto a las pretensiones expuestas en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones