**N°. T-068-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día diez de junio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que la señora XXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXX, 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:

* El día veintisiete de marzo de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con los cobros indebidos facturados durante los meses de marzo y abril de este año, en concepto de servicios prestados en el número móvil XXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, solicitó al operador: 1) La anulación del contrato; y, 2) La anulación de todas las facturas emitidas relacionadas con dicho número.

* La usuaria reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET.

1. Mediante la resolución No. T-051-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La licenciada XXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general administrativa, mercantil y judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““(…) El reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXX fue respondido en fecha 10 de abril de 2019, y enviado por medio de servicio de mensajería en fecha 12 de marzo de 2019, el cual fue enviado a la dirección que la consumidora proporciono en él escrito, sin embargo, hubo un impedimento para notificar ya que la zona es de alto riesgo, (adjunto acuse y resolución enviada).*

*b) La línea está de baja actualmente, y los saldos se encuentran a cero. (…)”””*

1. Mediante resolución No. T-061-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX

El tres de junio de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXX envió un correo electrónico aceptando la propuesta de solución al reclamo y solicitando se le emita el finiquito correspondiente a dicho servicio.

1. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:
2. Marco Legal

* 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.

1. Análisis del caso

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, informó que eliminó los montos pendientes de pago y efectuó la desactivación definitiva de los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXX.

Por su parte, la señora XXXXXXXXXXXXXX aceptó la propuesta del operador y solicitó se le emita el finiquito correspondiente a dicho servicio.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión de la usuaria y lo resuelto por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente declarar que la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, resolvió a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el veintisiete de marzo de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Debido a lo anterior, el operador debe entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, 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.

1. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que la presente resolución es un acto administrativo definitivo, por tal motivo puede ser impugnado mediante la interposición de los siguientes recursos:

Recurso de Reconsideración: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (artículos 132 y 133 LPA).

Recurso de Apelación: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (artículo 134 y 135 LPA).

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 de la Ley de Protección al Consumidor y 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

1. Tener por resuelto a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, el veintisiete de marzo de este año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXX.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, que respecto de los servicios asociados al número móvil XXXXXXXXXXXXXX, debe entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, 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 remitir a esta Superintendencia y a la señora XXXXXXXXXXXXXX, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. Notificar esta resolución a la señora XXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX, para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del correo electrónico enviado por la señora XXXXXXXXXXXXXX el día tres de junio del presente año; y,

1. Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente