**N.º T-082-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintitrés de julio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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 advirtió lo siguiente:

* Los días veintiuno y veintisiete de mayo de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó sus reclamos en una de las agencias del operador, manifestando que le han sido notificados cobros por servicios que no fueron solicitados, ni contratados, relacionados con el número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX. En ese sentido, solicitó al operador: 1) La terminación del contrato denunciado; y, 2) Se anulen todos los cobros facturados en concepto de dichos servicios.
* La usuaria reiteró la pretensión contenida en el reclamo de mérito ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

1. Mediante de las resoluciones N.º T-069-2019-CAU y N.º T-077-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Asimismo, se ordenó al operador que hasta que esta Superintendencia emita una resolución definitiva, suspendiera los cobros efectuados a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX relacionados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

1. El licenciado XXXXXXXXXX actuando en calidad de apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“… A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que en fecha 29 de mayo del presente año, el reclamo de la cliente fue resuelto, dándole de baja inmediata al servicio, así mismo se procedió con la anulación de las siguientes facturas:*

* *Por un monto de $7.88 con vencimiento al 28 de abril del año 2019*
* *Por un monto de $18.80 con vencimiento al 28 de mayo del año 2019*
* *Por un monto de $19.88 con vencimiento al 28 de junio del año 2019*

*B) El día 19 de junio del presente año, se le informó sobre la solución brindada, recibiendo dicha carta el día 20 de junio del 2019. (…)”*

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

* Ley de Creación de la SIGET

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 habilita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

* Ley de Telecomunicaciones

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, enumera los derechos de los usuarios de los servicios regulados en la misma, indicando lo siguiente:

*“… i)* *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 Art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones el o los conceptos definidos en la presente ley. (…)*

*n) A presentar y que se le resuelvan los reclamos por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en la presente ley, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la misma y sus reglamentos. (…)*

*q) A que no se les cobren tarifas por productos y servicios que no hayan sido contratados o aceptados expresamente de forma inequívoca y por medios constatables suscritos previamente por los usuarios o que éstos no hayan sido servidos (…)*

*t) A que se resuelva de forma expedita y eficiente toda petición, reclamación o trámites, en las oficinas físicas, centros de atención virtual o la línea gratuita de atención al usuario, de conformidad a la presente ley y sus reglamentos (…)*

*Además de las anteriores, son derechos de los usuarios de los servicios en la presente ley, los siguientes: (…)*

*2) Que no se realicen acciones de cobro y exigencias de pago del servicio prestado, ni que se generen recargos, multas y suspensión del servicio, mientras que el reclamo interpuesto por el usuario ante el operador, SIGET o la Defensoría del Consumidor, se encuentre pendiente de resolución interna, administrativa o judicial (…)”*

En concordancia con lo anterior, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones dispone que el operador deberá resolver de manera gratuita los reclamos de los usuarios en un plazo de cinco días hábiles, y se definen las causas por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, indicando entre otras, la establecida en laletra a) De la Facturación, número 1) cobros y cargos que el usuario desconoce.

En el mismo artículo se establece que la notificación de la solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los responsables, detallando cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y las normas legales aplicadas en la resolución del caso. Dicha notificación deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo establecido, enviando una copia de la misma a la SIGET. Dicha notificación debe efectuarse en la dirección donde se remiten las facturas por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Asimismo, cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la solución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que se ordene al operador reintegrar lo que corresponda según lo reclamado y a descontarle en su próximo período de facturación por los servicios no prestados. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

* Ley de Protección al Consumidor

El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor dispone como derechos básicos de los consumidores, en la letra c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación; letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; letra k) 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 quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

1. Análisis

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., solicitó: 1) La terminación del contrato relacionado con el número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, 2) Se anulen todos los cobros facturados en concepto de dicho servicio.

Durante la tramitación del presente procedimiento, se constató que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. realizó la baja del servicio asociado al número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX y anuló las facturas con vencimiento en los meses de abril a junio de dos mil diecinueve.

Debido a lo anterior, esta Institución constató que el reclamo fue resuelto a favor de la usuaria, por lo cual se cumplió la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente por el número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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, en caso de inconformidad con su contenido, la misma puede ser impugnada mediante:

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 esta resolución, con base en los 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 esta resolución, con base en los artículos 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 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

1. Tener por resuelto a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., vinculado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Consecuentemente, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente por el número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, es pertinente establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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, deberá remitir a esta Superintendencia y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes; debiendo adjuntarse a la usuaria copia de la documentación presentada por el operador.
2. Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente