

**No. T-140-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día veinte de septiembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora - -----, actuando en representación del señor -----, presentó una nota en el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia por considerar que el reclamo interpuesto por el señor ----- ante la sociedad ----- no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al revisar la documentación agregada al expediente de mérito, se advierte lo siguiente:

- ✓ El reclamo de mérito se encuentra asociado a los servicios de telefonía fija con los números -----y -----.
- ✓ El día veinte de abril de este año, el señor -----titular del servicio interpuso un reclamo en una de las agencias del operador, expresando su desacuerdo respecto al cobro efectuado en concepto de penalidad por terminación del contrato; por lo que solicitó que se le conceda la baja anticipada sin pago de penalidad alguna.
- ✓ El uno de junio de este año, la señora -----, actuando en representación del titular de la línea, presentó una nota en la cual expuso que el operador no respondió el reclamo arriba relacionado, por lo que solicitó se declarara la presunción a favor del usuario y se diera por terminado el contrato de servicio de telefonía fija.

- II. Mediante la resolución No. T-130-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.

- III. La licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad -- ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-130-2018-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha accedido a conceder la terminación de los contratos asociados a los números -----y -----, sin pago de penalidad alguna para el usuario. Asimismo, y aun cuando no es parte de la pretensión del usuario, ----- hace del conocimiento de SIGET que ha anulado, para ambos contratos, las facturas de los servicios provistos durante el mes de agosto del presente año, con vencimiento en el mes de septiembre de 2018, que suman un monto total de US\$131.57.(...)”.*

- 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.

### **ANÁLISIS DEL CASO**

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad ----- no se pronunció respecto de la respuesta y notificación del reclamo presentado por el señor -----, limitándose a indicar que realizará las acciones siguientes:

- 1) Conceder la terminación de los contratos asociados a los números -----y -----, sin pago de penalidad alguna para el usuario; y,
- 2) Efectuar la anulación de las facturas con vencimiento en los meses de agosto y septiembre de este año, que ascienden al monto total de CIENTO TREINTA Y UN 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$131.57).

Debido a lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor -----y lo resuelto por la sociedad -----

Por tal razón, 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 día veinte de abril de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- 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 al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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 del señor -----, el reclamo interpuesto el día veinte de abril de este año, ante la sociedad ----- relacionado a los servicios de telefonía fija vinculados a los números -----y -----.
- b) Determinar que la sociedad ----- con relación a los servicios asociados a los números -----y -----, deberá realizar las acciones siguientes: 1) Conceder la terminación de los contratos asociados a dichos servicios, sin pago de penalidad alguna para el usuario; y, 2) Efectuar la anulación de las facturas con vencimiento en los meses de agosto y septiembre de este año, que ascienden al monto total de CIENTO TREINTA Y UN 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$131.57).

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- 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 al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la señora - -----, quien actúa en representación del señor ----- ; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la señora ----- deberá adjuntarse copia del escrito y documentación presentada por el operador; y,

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

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