

**No. T-045-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día siete de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], representante legal de la sociedad CORPORACIÓN VENECIA, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, que puede abreviarse CORVEN, S.A. DE C.V., el veintiocho de octubre de dos mil dieciséis interpuso un reclamo ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en adelante también DIGICEL, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-004-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador DIGICEL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V., fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. El veintitrés de enero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-004-2017-CAU, expresando lo que se detalla a continuación:

***“(...) a) Referente a la suspensión del servicio sin justificación.***

*Que no son ciertos los hechos que el cliente indica manifestando de una injustificada desconexión de los servicios ya que tal y como el mismo cliente adjunta el pago se realizó a través de comprobante de crédito fiscal número 057178 y de conformidad al compromiso de pago por mora que el cliente firmo en fecha 13 de octubre de 2016, este no realizó los pagos respectivos y en consecuencia cayó en mora siendo una causal de suspensión de los servicios que el cliente ha firmado dentro del contrato. Tal y como adjunto al presente escrito (...)*

*Asimismo manifestamos las constantes llamadas y reuniones que el cliente ha tenido con el personal de Digicel referente a su mora y en donde Digicel siempre les ha hecho constar la buena voluntad existente y adicionalmente proporcionándole los planes de pagos correspondientes para poder liquidar a deuda.*

*Es importante manifestar que los servicios aún se continúan proporcionando no obstante el cliente ha demostrado en reiteradas ocasiones que solamente desea abonar a la mora de los servicios efectivamente prestados, y en donde los contratos y la ley nos faculta para poder suspender los servicios cuando exista mora en el pago de los servicios.*

***b) Referente a un supuesto incumplimiento de patrocinio***

*Es importante resaltar que el marco normativo de cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones en su artículo 98 no contempla la facultad de intervención de SIGET para este tipo de reclamos el cual son eminentemente contractuales y no tienen nada que ver con los servicios de telecomunicaciones prestados, encontrándose SIGET imposibilitada para el conocimiento de conformidad al principio de Legalidad. (...)*

En ese sentido, la referida apoderada solicitó a esta Superintendencia tener por contestada la audiencia consignada en la resolución T-004-2017-CAU, se tenga por cumplido lo estipulado por el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones y se archiven las presentes diligencias.

A dicho escrito, la referida Apoderada agregó la documentación siguiente:

- 1) Copia de una Carta suscrita por el operador con fecha trece de octubre de dos mil dieciséis dirigida a Corporación Venecia, detallando que con relación a la solicitud hecha por correo electrónico de fecha once de octubre de ese mismo año, DIGICEL autoriza esperar al veinticuatro de octubre del mismo año el pago de la deuda correspondiente, con el acuerdo que los días catorce, diecisiete y veintiuno de octubre se abone la cantidad de **DOS MIL QUINIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,500.00)**, debiendo pagar el veinticuatro de octubre la diferencia restante por la cantidad de **TRECE MIL CUATROCIENTOS VEINTISIETE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$13,427.99)**;
- 2) Crédito Fiscal No. 057178 a nombre de CORPORACIÓN VENECIA, S.A. de C.V., vinculado al período que corresponde del uno al treinta de septiembre de dos mil dieciséis por un total de **OCHO MIL CUATROCIENTOS CATORCE 49/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$8,414.49)**, el cual detalla un pago parcial por la cantidad de **DOS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO 92/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$2,764.92)** realizado mediante cheque; y,
- 3) Certificación del Supervisor de Recuperación del operador DIGICEL, expresando que al veintitrés de enero de este año, la sociedad CORPORACIÓN VENECIA, S.A. de C.V., posee montos pendientes de pago por un monto total de **VEINTISIETE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$27,249.69)**.

IV. Mediante la resolución No. T-025-2017-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V., para que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la referida resolución, se pronunciara por escrito respecto a lo expresado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en la nota presentada el veintitrés de enero de este año, así como de la documentación anexa aportada como prueba.

V. El veintiuno de febrero de este año, [REDACTED] actuando en la calidad de representante legal de la sociedad CORPORACIÓN VENECIA, S.A. de C.V., presentó un escrito exponiendo lo siguiente:

*““Que en cumplimiento del art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y habiendo transcurridos los diez días hábiles que dice la ley sin que el operador se haya pronunciado sobre los hechos que se le plantearon, se tiene como respuesta la solución a favor de mi representada en el sentido que se dio la terminación anticipada de los contratos sin penalidad alguna.*

*Al tener por terminados los contratos en forma anticipada, no puede generarse costo alguno por esos servicios, con lo cual no es posible que sea exigible cantidad alguna posterior al cumplimiento de los diez días que la ley concede.*

*En virtud de lo anterior mi representada solicita que SIGET emita la resolución ordenando a DIGICEL la terminación de todos los servicios suscritos con mi representada sin pago de ninguna*

*penalidad, en razón de los incumplimientos reiterados, lo cual tenemos como resuelto a nuestro favor en razón de la falta de respuesta por parte del proveedor regulado en el art. 98 de la Ley de Telecomunicaciones.””””*

VI. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

#### **A. MARCO LEGAL APLICABLE**

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 con lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre los que se citan los siguientes: letra d) *A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio;* letra f) *A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo;* y, letra 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 artículo 98 de la misma Ley.*

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:

*“(…) Las empresas operadoras deberán contar con un sistema de registro de reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios.*

***El reclamo presentado, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de las empresas operadoras. Las empresas operadoras asignarán al expediente un código o número del reclamo, mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo.***

***Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente de reclamo. (...)***

*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 se destacan las siguientes:

*“(...) e) **Suspensión o Corte del Servicio:** Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada;*

*f) **Calidad de idoneidad en la Prestación del Servicio incluyendo veracidad de la Información brindada al Usuario:** problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, 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.”*

Finalmente, es necesario mencionar que esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos –entre otros-, los siguientes: j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

## **B. NATURALEZA DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA**

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad

dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

“

- (a) *la necesidad o interés que debe satisfacer,*
- (b) *la titularidad del sujeto que presta el servicio, y*
- (c) *el régimen jurídico del mismo.*

*La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.*

*Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.*

*Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constitutiva del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en el ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4º y 221 Inc. 2º Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.*

*A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”*

En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.

En este punto, se estima necesario retomar lo dispuesto en el artículo 101 inciso segundo de la Constitución, el cual establece que: “*El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores*”.

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

Los procedimientos dirigidos a la protección de los derechos de los consumidores se encuentran instruidos bajo el “Principio de informalidad del procedimiento” contenido en el artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: *“En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.”*

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V., en su calidad de usuario, mediante la gestión adecuada de su reclamo, así como la correspondiente respuesta y notificación del mismo, sea esta favorable o desfavorable, con el objeto de que una vez conocida la resolución, pueda disponer lo conveniente.

### **C. CASO CONCRETO**

- **Pretensión de la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V.**

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ El veintiocho de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED] representante legal de la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., presentó por escrito su reclamo en una agencia de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., expresando que no obstante encontrarse al día con el pago de la totalidad de sus servicios de telecomunicaciones, el veintiséis del mismo mes y año, su poderdante tuvo la suspensión injustificada de los servicios de llamadas salientes e internet en diversas líneas de telefonía móvil, situación que generó perjuicios económicos en el desarrollo de las actividades y administración del Hotel de playa Bahía del Sol, empresa mercantil que utiliza los servicios contratados.

Asimismo, expresó que desde esa fecha la línea móvil con numeración [REDACTED] no posee el saldo acreditado, y la línea móvil con número [REDACTED] no tiene el servicio de datos.

Por lo anterior, [REDACTED] solicitó a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., por una parte, le conceda la terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago penalidad alguna, por haber sufrido suspensiones injustificadas de los servicios que les generó consecuencia negativas en el giro de su empresa; y por otra parte, cumpla con los acuerdos relativos a los servicios en el evento de pesca internacional del Marlin, que se desarrolló en el mes de noviembre de dos mil dieciséis.

- ✓ El dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó un escrito al CAU de la SIGET, solicitando que esta Institución declare la presunción a favor de su representada, debido a que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., no emitió en tiempo una respuesta al reclamo presentado el veintiocho de octubre de dos mil dieciséis.

- ✓ Los plazos para que el operador DIGICEL, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., finalizaron los días catorce y quince de noviembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

- **Análisis**

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución consecuentemente declare si opera o no la presunción a favor de la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en los artículos 29 letra i), así como en el 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 desfavorable, en el lugar señalado para recibir notificaciones o donde se remiten las facturas correspondientes.

1. **Causales del reclamo de mérito**

Con relación al primer supuesto, esta Superintendencia procedió a revisar el expediente administrativo de mérito, advirtiéndose entre otras cosas que el reclamo formulado por la sociedad usuaria tiene como fundamento el incumplimiento de contrato por parte del operador DIGICEL, por presuntamente haber sufrido el veintiséis de octubre de dos mil dieciséis la suspensión injustificada de los servicios de llamadas salientes e internet en diversas líneas de telefonía móvil, situación que generó perjuicios económicos en el desarrollo de las actividades y administración del Hotel de playa Bahía del Sol, empresa mercantil que utiliza los servicios contratados; lo anterior, no obstante encontrarse al día con el pago de la totalidad de sus servicios de telecomunicaciones. En tal sentido, la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., solicitó, entre otras cosas, la terminación anticipada del contrato sin el pago de ninguna penalidad.

Posteriormente, y debido a que no recibió respuesta al reclamo formulado por escrito, la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., recurrió a esta Superintendencia como la instancia administrativa que estimó pertinente, con la finalidad de solventar su petición, es así que en dicha sede denunció la situación acontecida y reiteró su petición relativa a la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna, debido a la presunta falta de respuesta del operador DIGICEL.

En ese sentido al analizar y aplicar lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, específicamente lo que se determina en el artículo 29 letra i), al garantizar 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, esta Superintendencia procederá a resolver las pretensiones del reclamo de mérito con base a dicha normativa, verificando específicamente el cumplimiento o no por parte del operador DIGICEL, para emitir una respuesta por escrito en el tiempo establecido en la Ley correspondiente.

Con base en lo anterior, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, detalla la forma de proceder de los operadores para la solución de reclamos de los usuarios, determinándose que éstos deben resolverse en un plazo máximo de diez días hábiles, debiendo realizar la notificación de la solución del reclamo por escrito al usuario, al día siguiente de vencido el plazo, y en caso de falta de ésta, se considerará la solución a su favor.

En este punto procede recordar que la tipicidad es la descripción legal de una conducta específica a la que se conecta determinada consecuencia o sanción administrativa.

La exigencia de la tipicidad encuentra su asidero constitucional en los principios de legalidad y seguridad jurídica.

El principio de la legalidad puede concebirse como el derecho de todo ciudadano a ser juzgado conforme a las leyes promulgadas con anterioridad al hecho y por tribunales previamente establecidos, con facultades o atribuciones para ello. (Sentencia de la Sala de lo Constitucional emitida el cinco de diciembre de dos mil seis. Proceso de Amparo con referencia 498-2005).

Por seguridad jurídica debe entenderse la certeza que posee el individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares emitidos por autoridad competente.

En ese orden de ideas, en el caso que nos ocupa, la tipicidad del reclamo se relaciona a que la conducta del operador encaje en lo dispuesto en el artículo 29 letra i) en concordancia con alguna causal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como la falta de respuesta y notificación en tiempo en el lugar correspondiente. La observancia de tal conducta trae como consecuencia la declaratoria de presunción a favor del usuario, es decir determinar la solución a su favor.

Por lo que al revisar las causales consignadas en el artículo 98 de la Ley en comento, se constata que en efecto, la conducta atribuida al operador DIGICEL en el presente caso, se encuentra tipificada de la forma siguiente: ““**e) Suspensión o Corte del Servicio:** Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; (...) **f) Calidad de idoneidad en la Prestación del Servicio incluyendo veracidad de la Información brindada al Usuario:** problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, 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;””

Es menester indicar que dichos literales se incorporan dos tipos de conductas, las cuales no son excluyentes -es decir basta con la conformación de una-, y que en el presente caso, se describen la primera derivada de que el usuario haya sufrido una suspensión injustificada en la prestación del servicio y la segunda respecto a la calidad del servicio y la información brindada al usuario sobre el mismo así como del estado de los reportes que hubiere formulado.

## **2. Plazos de respuesta del reclamo de mérito**

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad DIGICEL S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-004-2017-CAU, se limitó a manifestar que la desconexión



efectuado se encuentra justificada por haber incumplido la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., el compromiso de pago relativo a la deuda adquirida por los servicios contratados. En tal sentido, el operador DIGICEL adujo que no existió suspensión injustificada por encontrarse el usuario en mora con el pago correspondiente, situación avalada por la Ley. Al respecto, es necesario puntualizar que el operador para sustentar tal posición únicamente presentó prueba documental vinculada a montos adeudados por la sociedad reclamante relativo a servicios de telecomunicaciones.

Debido a lo anterior, el operador DIGICEL solicitó que con base en la prueba documental presentada, se tenga por cumplido lo estipulado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones respecto al reclamo de mérito.

Al respecto, es necesario reiterar lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse 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.”*

En ese sentido, por una parte, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, y es que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador DIGICEL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable–, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Debe aclararse a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que la oportunidad procesal determinada en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, para presentar sus argumentos de hecho y derecho que fundamentan su respuesta desfavorable al reclamo de mérito (que para el presente caso se constituyen en una presunta suspensión justificada de los servicios contratados por el usuario); deben hacerse en el plazo (máximo de diez días hábiles) y de la forma detallada en dicha disposición legal, es decir, en la comunicación por escrito, que contenga *“La solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.”*

Debiendo además notificar dicha solución *“por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET; 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.”*

Por lo anterior, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En ese orden, tal como quedó plasmado en la letra B. de esta resolución, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario, por lo que es preciso reiterar que el operador debe realizar el acto de notificación, -el cual se refiere a la comunicación efectiva por parte del operador al usuario-, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales antes citadas.

En el caso de mérito, con la prueba documental incorporada en el expediente administrativo, se advierte que la misma no es conducente para determinar el cumplimiento de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., relativo a lo determinado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; pues dicho operador no presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber emitido una respuesta (hasta ahora argumentada y brindada en cumplimiento a la audiencia de la resolución No. T-004-2017-CAU) y notificado en legal forma a la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V.

Lo anterior implica que el operador tuvo la oportunidad para realizar las acciones y diligencias necesarias para comunicar en tiempo su respuesta.

En este punto, es pertinente retomar algunos aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de la forma siguiente:

*“(...) Presunciones Legales: Las presunciones legales son las establecidas por la ley, luego, “toda presunción legal supone la declaración por el legislador de la relación de dos hechos; si esa declaración no se hace, (...) no hay presunción legal”. Debido a lo anterior, se comprende que las presunciones son de Derecho Estricto, es decir, “no pueden ser aplicadas más allá de los casos expresamente previstos por el legislador”.*

*Las presunciones legales propiamente tales no son exactamente un medio de prueba, sino que son un “facilitamiento de ella”, porque favorece a la parte que la invoca y obliga a la otra a presentar la prueba en contrario, y la parte que la invoca se limita exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal. (...)”<sup>1</sup>*

En tal sentido, la falta de presentación del operador de telecomunicaciones de la carta de respuesta al reclamo (favorable o desfavorable) notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o de la solicitada por la sociedad usuaria; converge a que se determine que ha operado la presunción de una solución favorable a las pretensiones expuestas por la usuaria en su reclamo.

Por lo anterior, debe señalarse que el presente procedimiento se circunscribe y delimita por parte de esta Superintendencia, a verificar mediante la prueba pertinente y conducente, el cumplimiento de los plazos de respuesta y notificación establecidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por parte del operador de telecomunicaciones, receptor del reclamo.

Bajo ese contexto, si con los argumentos y pruebas presentadas por el operador, no es posible verificar el cumplimiento de las acciones descritas por la Ley de Telecomunicaciones, concurre el supuesto que éste no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto, lo que conlleva a que la solución del reclamo sea considerada a favor de la usuaria.

Con lo expuesto, es posible concluir que, en vista de la naturaleza del reclamo formulado y de la gama de facultades de la SIGET —orientada a la protección de los derechos de los usuarios en

---

<sup>1</sup> [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED]. *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I.* Editorial Nascimento, 1971.

razón de los servicios de telecomunicaciones, como quedó anteriormente plasmado—; esta Institución debe declarar la presunción a favor de la sociedad usuaria.

### **3. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito afectadas por la presunción favorable**

La sociedad CORVEN, S.A. de C.V., solicitó al operador DIGICEL por un parte el cumplimiento de los acuerdos celebrados en relación a los servicios que se brindarían en el evento de pesca Internacional del Marlin que se celebró en el mes de noviembre de dos mil dieciséis.

Al respecto, el operador DIGICEL argumentó en su escrito presentado con fecha veintitrés de enero de este año que dicha solicitud se refiere a un patrocinio que no tiene relación alguna con los servicios de telecomunicaciones contratados; sobre dicho aspecto la sociedad reclamante no se pronunció en el escrito de audiencia presentado el veintiuno de febrero de este año, limitándose únicamente a solicitar la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

Sobre dicho punto, y debido a lo antes relacionado, esta Superintendencia no se pronunciará al respecto.

En ese sentido, en el reclamo de mérito, la pretensión afectada por la declaratoria de presunción a favor del usuario, se refiere literalmente a “*La terminación anticipada del contrato suscrito entre CORPORACION VENECIA SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE y DIGICEL S.A. DE C.V.*”. Según la sociedad reclamante lo consignó en su reclamo.

Bajo ese contexto, el operador DIGICEL, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión expuesta por la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., correspondiendo efectuar respecto a los servicios de telecomunicaciones facturados bajo el número [REDACTED], brindados a través de diversas líneas de telefonía, la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, 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 a la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Al respecto debe aclararse a las partes que la presente declaratoria, en sus efectos jurídicos se ciñe al artículo 62 de la Ley de Telecomunicaciones que determina: “*Cualquier resolución de la SIGET producirá sus efectos desde que se comunique al interesado, excepto si en la misma se conceden o reconocen derechos, en cuyo caso los producirá desde el momento de su pronunciamiento.*”

*Excepcionalmente, los efectos de la resolución podrán estar sujetos a requisitos de eficacia, fijados expresamente en la misma resolución de acuerdo con la Ley, impuestos directamente por el ordenamiento o derivados de la propia naturaleza de la decisión.”*

Por lo anterior, es pertinente informar a la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., que la presunción a favor del reclamo de mérito antes descrita, no lo releva de sus obligaciones económicas derivadas de la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., y que fueron efectivamente utilizados de forma mensual.

Finalmente, es pertinente señalar a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. -como operador de servicios de telecomunicaciones-, sobre la importancia en cuanto a la obligación de garantizar a sus usuarios la gestión adecuada de sus reclamos, siendo conveniente que analice con detenimiento cada petición a fin de que sea solventada de conformidad a los principios constitucionales de legalidad y seguridad jurídica, cumpliendo de tal forma con lo indicado en la letra B del considerando VI del presente proveído, vinculado con la tutela de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y al marco jurídico detallado, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que operó la presunción a favor de la sociedad CORVEN, S.A. DE C.V., establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, respecto al reclamo interpuesto contra la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el veintiocho de octubre de dos mil dieciséis.
- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de telecomunicaciones facturados bajo el número [REDACTED], brindados a través de diversas líneas de telefonía, conceda la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, 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 a la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Informar a la sociedad CORVEN, S.A. de C.V., que la presunción a favor, ahora declarada en el reclamo de mérito, no lo releva de sus obligaciones económicas derivadas de la prestación efectiva por los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., y que fueron efectivamente utilizados de forma mensual.
- d) Notificar a las sociedades CORVEN, S.A. DE C.V. y DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., deberá agregarse una copia del escrito presentado por la sociedad usuaria el veintiuno de febrero de este año.

- e) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones