

**No T-048-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del ocho de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., que realiza actividades mercantiles bajo el nombre comercial de HOTEL LAS HOJAS RESOR; presentó un reclamo en contra de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a la deficiencia de la prestación de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado y en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-003-2017-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, presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], actuando en la calidad antes citada, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintitrés de enero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., solicitó una prórroga de cinco días hábiles adicionales al plazo concedido en la resolución No. T-003-2017-CAU.
- IV. El veintisiete de enero de este año, la referida [REDACTED], presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

*“(...) Al respecto, hemos procedido a verificar la información del caso reportado por cliente Inversiones inmobiliarias ITALIA S.A de C.V., en el cual se ha validado que no se brindó respuesta por escrito, al reclamo presentado en fecha 06 de octubre de 2016, no obstante, a nivel técnico se ha atendido la pretensión detallada en el escrito. (...)”*

*No obstante dada la zona geográfica donde se encuentra ubicada el Hotel Las Hojas, la cobertura de cable es satelital DTH, es decir que opera por medio de una antena satelital que emite la señal de cable, a diferencia de la estabilidad que ofrece la instalación a través de cable coaxial, el servicio DTH que ofrecen todos los operadores se ve interferido por cuestiones ajenas a la voluntad de TIGO, como lo son las condiciones climáticas, y están son las que no permiten el funcionamiento adecuado del servicio, esto debido a que por frecuencias altas son muy susceptibles a los cambios climáticos.*

### **PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

*A efecto de darle una respuesta efectiva, al reclamo presentado, tomando en consideración los factores externos descritos anteriormente con respecto al funcionamiento del servicio DTH, ofrecemos a la sociedad la desconexión total de 46 cables DTH instalados en el Hotel Las Hojas, sin cargo de penalidad, concesionando los meses de compromiso restantes, quedando activos los servicios de telefonía fija PBX, E1, telefonía móvil e Internet residencial. (...)”*

- V. Mediante la resolución No. T-028-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., para que se manifestara respecto de lo expresado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para lo cual se adjuntó copia del escrito presentado por la citada sociedad el veintisiete de enero de este año.
- VI. El tres de marzo de este año, [REDACTED] actuando en la calidad antes descrita presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-028-2017-CAU, manifestando en síntesis, que no está de acuerdo con la propuesta realizada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- VII. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las consideraciones 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 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:

“(…) 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. CASO CONCRETO**

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

- ✓ El seis de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED], presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo incumplimiento de contrato por fallas en la prestación de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija.

Debido a lo anterior, el referido usuario solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., cumpla con las condiciones contratadas, respecto a la calidad y cobertura de dichos servicios.

- ✓ El veintisiete de octubre de dos mil dieciséis, el usuario interpuso su reclamo ante el CAU de esta Superintendencia, reiterando los argumentos expuestos en el reclamo de mérito e indicando que no ha recibido respuesta alguna por parte del operador, por lo que solicitó se le indemnice a la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., por incalculables pérdidas y reclamos ocasionados; y se le otorgue la respectiva terminación del contrato con responsabilidad para el operador por los daños y perjuicios causados.
- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta a la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., finalizaron los días veinte y veintuno de octubre de dos mil dieciséis, respectivamente.

### **ANÁLISIS**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos 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 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, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., 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 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-003-2017-CAU manifestó que no brindó una respuesta por escrito al reclamo [REDACTED], sin embargo, a nivel técnico procedió a atender la pretensión. Asimismo ofreció una propuesta de solución, la cual no fue aceptada por el referido usuario.

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, 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 establecer, que el operador TELEMÓVIL, S.A. de C.V., 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que la oportunidad procesal determinada en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, para dar una respuesta favorable o desfavorable al reclamo de mérito; debe 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 el caso de mérito, con la prueba documental incorporada en el expediente administrativo, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber emitido una respuesta y notificado en legal forma a la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V.

Tomando en cuenta lo anterior, es posible determinar que el operador no notificó en tiempo el reclamo interpuesto por la sociedad usuaria bajo los parámetros legales citados, por lo que al converger los supuestos anteriormente relacionados, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V.

Bajo ese contexto, y habiendo expuesto la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que no puede ofrecer los servicios de la forma pactada en el contrato suscrito, el operador deberá acceder a la pretensión de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., debiendo realizar las gestiones siguientes:

- Tener por concluida de manera anticipada la relación contractual suscrita por la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, sin el pago de penalidad alguna.
- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, de los cobros generados desde el seis de octubre del año dos mil dieciséis, fecha de presentación del reclamo. Ello debido a que el mismo operador admitió la deficiencia del servicio, por lo cual se comprueba el motivo de la inconformidad de la sociedad usuaria.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado 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], una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

### **3. Respecto de la indemnización por los daños y perjuicios, pérdidas y reclamos interpuestos por los clientes del hotel**

Con relación a la pretensión referida a que se ordene al operador TELEMÓVIL, S.A. de C.V., que otorgue una indemnización por daños y perjuicios, pérdidas y reclamos interpuestos por los clientes del hotel, esta Superintendencia considera que la afectación a los derechos patrimoniales aducida se encuentra dirigida a cuantificar daños y perjuicios acaecidos en el ámbito mercantil; mismos que deben ser ventilados y conocidos en las instancias judiciales respectivas, debido a que la determinación y liquidación de daños ocasionados en el giro y actividad comercial desarrollada por el usuario, se encuentran fuera de la competencia administrativa de la SIGET.

En ese orden, esta Superintendencia no puede pronunciarse respecto de dicha solicitud, por encontrarse fuera del ámbito de competencia administrativa y de atribuciones legales conferidas en la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, así como de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., el seis de octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculados a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, 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, televisión por suscripción y telefonía fija, efectúe lo siguiente:
  - Tener por concluida de manera anticipada la relación contractual suscrita por la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, sin el pago de penalidad alguna.
  - Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, de los cobros generados desde el seis de octubre del año dos mil dieciséis, -fecha de presentación del reclamo. Ello debido a que el mismo operador admitió la deficiencia del servicio, por lo cual se comprueba el motivo de la inconformidad de la sociedad usuaria.

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.

- c) Determinar que esta Superintendencia no puede pronunciarse respecto de la compensación económica respecto de indemnización por las pérdidas y reclamos ocasionados por los clientes del hotel.
- d) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., una copia de la nota presentada con fecha tres de marzo de este año por [REDACTED] en la calidad antes descrita, para que respecto a las pretensiones expuestas en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- e) Notificar [REDACTED] en su calidad de Representante Legal de la sociedad INVERSIONES INMOBILIARIAS ITALIA, S.A. de C.V., y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- f) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia. Y a la Defensoría del Consumidor.

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.