

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

No. T-012-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diecisiete de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el día veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

La usuaria reclamante denunció una deficiente calidad en la prestación en el servicio debido a constantes interrupciones en la conexión con la red por la falta de cobertura en diferentes puntos del país, situación que consideró que constituye un incumplimiento de las obligaciones del operador. Por lo tanto, solicitó: un descuento por el mal funcionamiento de los servicios, se le brinde el servicio conforme a las condiciones contratadas, o en su defecto, se le conceda la finalización anticipada del contrato.

- II. Mediante la resolución No. T-211-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., por el plazo de tres 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 señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.

La sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., no respondió la audiencia otorgada, por lo que esta Superintendencia emitió la resolución No. T-225-2017-CAU, en la cual concedió una nueva audiencia por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que hiciera uso de los derechos de audiencia y defensa otorgados.

En dicho proveído, esta Superintendencia advirtió al operador que en caso de no cumplir con lo solicitado en el nuevo plazo otorgado, se tendría que presumir que no emitió respuesta y notificó la misma a la usuaria, por lo que se resolvería conforme a la documentación agregada al expediente administrativo.

La resolución en referencia fue notificada a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el veinte de diciembre de dos mil diecisiete, por lo que el plazo para responder la audiencia antes señalada venció el día tres de enero del presente año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, a la fecha no consta la respuesta del operador.

- III. En atención a lo expuesto, 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

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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 a lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes:

“(...) 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; (...)

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 él o los conceptos definidos en la presente 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: *“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 encuentran 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; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.*

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; 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

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad 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 el 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 de la usuaria ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 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 no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letras f), i); y, 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, 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, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas 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.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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 de la usuaria 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 usuaria de los servicios de telecomunicaciones posee.

En el caso de mérito, con las audiencias otorgadas a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en las resoluciones Nos. T-211-2017-CAU y T-225-2017-CAU, emitidas por esta Superintendencia, dicho operador tuvo las oportunidades procesales para presentar por escrito sus argumentos sobre el reclamo interpuesto, específicamente en cuanto a si resolvió y notificó una respuesta del reclamo en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y por ende, respaldar su posición por medio de la documentación pertinente y conducente.

Sin embargo, el operador no contestó las audiencias otorgadas en el plazo establecido para tal finalidad, por lo que no consta en el presente procedimiento argumentos ni prueba alguna que permitan verificar que el operador DIGICEL emitió y notificó una respuesta al reclamo de la usuaria.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, el operador DIGICEL deberá acceder a la pretensión de la usuaria, debiendo efectuar con relación los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las gestiones siguientes:

1. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del seis de octubre de dos mil diecisiete, fecha en la cual vencía el plazo para notificarle una resolución a la usuaria.

Para lo anterior, deberá entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior al seis de octubre de dos mil diecisiete; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado bajo tal concepto.

Asimismo, es pertinente declarar que respecto a la pretensión expuesta en el reclamo de mérito, referida a que la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., efectúe descuentos por el mal funcionamiento de los servicios contratados; no es posible para esta Superintendencia pronunciarse al respecto, por advertirse que dicha petición es de cuantía indeterminada, al no haber delimitado la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el descuento solicitado a un concepto, temporalidad o una cifra concreta.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra f), i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., que respecto a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las gestiones siguientes:
 - 1. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del seis de octubre de dos mil diecisiete, fecha en la cual vencía el plazo para notificarle una resolución a la usuaria.

Para lo anterior, deberá entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,
 - 2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior al seis de octubre de dos mil diecisiete; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado bajo tal concepto.

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

- c) Declarar que respecto a la pretensión expuesta por la usuaria en el reclamo de mérito, referida a que la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., efectúe descuentos por el mal funcionamiento de los servicios contratado, no es posible para esta Superintendencia pronunciarse al respecto, por advertirse que dicha petición es de cuantía indeterminada, al no haberse delimitado el descuento solicitado a un concepto, temporalidad o una cifra concreta.
- d) Notificar a la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad DIGICEL, S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones