

No. T-080-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día ocho de mayo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor -----
----- presentó un reclamo ante la sociedad ----- 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 advierte lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados al número de telefonía móvil -----.
- ✓ El veinticinco de enero de este año, el señor ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando su inconformidad con los cobros indebidos que exceden del cargo básico mensual de TREINTA Y CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.99), establecido en el contrato suscrito el día uno de marzo de dos mil diecisiete.

Por lo anterior, solicitó: 1) La terminación del contrato, sin pago de penalidad por terminación anticipada, trasladando la numeración ----- a la modalidad prepago; y, 2) El reintegro de los montos que exceden el monto mensual antes detallado.

- ✓ El doce de febrero de este año, el señor ----- presentó un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.
- II. Mediante la resolución No.T-052-2018-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 indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
 - III. El diecinueve de marzo de este año, el licenciado -----, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-052-2018-CAU, expresando lo siguiente: “(...) como alternativa de solución se procedió con la anulación del plan que el cliente no reconocía, (...)”.
 - IV. Por medio de la resolución No. T-063-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor ----- para que se manifestara por escrito sobre la propuesta realizada por la sociedad ----- en la nota con fecha diecinueve de marzo de este año.
 - V. El veintitrés de abril de este año, el señor ----- presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-063-2018-CAU, expresando en síntesis, que la documentación presentada por el operador ----- no prueba el cumplimiento de los plazos

establecidos en la Ley de Telecomunicaciones. Por lo que reitera su petición inicial, solicitando se resuelva a su favor el presente diferendo.

Asimismo, expone que el operador en referencia se encuentra efectuándole gestiones de cobros.

VI. 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 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: **a) FACTURACIÓN:** *Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios*

suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo;(...).

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 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. 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.

En relación con lo anterior, 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.”

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor -----, 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 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el plazo para que el operador ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo (interpuesto el veinticinco de enero de este año) del señor Rivera Robles, finalizaron los días ocho y nueve de febrero de este año, respectivamente.

En ese orden, la sociedad ----- al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-052-2018-CAU, manifestó que no hizo efectiva la notificación de la respuesta al usuario al utilizar una dirección distinta a la establecida en el reclamo interpuesto. Por otra parte, señaló que anuló el plan que no reconocía el cliente; sin embargo, no adjuntó documentación por medio de la cual comprobara la ejecución de dicha gestión.

Al respecto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 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 que señale el usuario durante el procedimiento de reclamo.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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.

Por lo anterior, la sociedad -----, 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, se advierte que la sociedad ----- aceptó que emitió una respuesta, sin embargo, ésta no pudo ser entregada y por ende legalmente notificada.

Debido a lo expuesto, 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 del señor -----.

Conforme a lo anterior, la sociedad ----- debe efectuar las acciones siguientes:

- Reintegrar al usuario los cobros que excedan la cantidad de TREINTA Y CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.99), desde el

veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, fecha de renovación del contrato del servicio de telefonía móvil asociado al número ----- hasta la última factura cancelada por el usuario.

- Anular los cobros facturados durante el período que no le prestó el servicio.
- Conceder la baja del servicio de telefonía móvil asociado al número ----- sin penalidad alguna para el usuario, trasladando dicho número a la modalidad prepago.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- 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 otra parte, en cuanto a la portabilidad del número móvil ----- solicitada por el señor -- -----, se adjunta a la presente resolución copia simple del Reglamento de Portabilidad Numérica, donde se señalan los requisitos que debe contener la solicitud de portación del número.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor ----- el día veinticinco de enero de este año ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad -----, deberá realizar las acciones siguientes:
 - Reintegrar al usuario los cobros que excedan la cantidad de TREINTA Y CINCO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 35.99), desde el veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, fecha de renovación del contrato del servicio de telefonía móvil asociado al número ----- hasta la última factura cancelada por el usuario.
 - Anular los cobros facturados durante el período que no le prestó el servicio.
 - Conceder la baja del servicio de telefonía móvil asociado al número ----- sin penalidad alguna para el usuario, trasladando dicho número a la modalidad prepago.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuado 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 al señor ----- y a la sociedad ----- para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia simple del Reglamento de Portabilidad Numérica.

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

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