

No. T-081-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día quince de mayo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor ----- interpuso un reclamo en contra de la sociedad -----
---- debido a su inconformidad con la deficiente calidad de los servicios de televisión por suscripción e internet asociados al número de telefonía fija 2286-2891; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que señala el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-050-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación con la cual comprobara 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, la señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-050-2018-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

“(...) Tomando en consideración que el reclamo del señor ----- fue presentado el 9 de noviembre de 2017, el plazo para que ----- notificara al usuario sobre la solución al reclamo presentado por este venció el 23 de noviembre de 2017.

Al respecto, y en cumplimiento a lo indicado por la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna al señor -----, la solución del reclamo presentado a ----- . Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por ----- al usuario el 17 de noviembre de 2017, es decir dentro del plazo establecido por la LT. Según se indica en el acuse de recibido, la solución al reclamo fue recibida por el señor -----.

Mi representada, ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT. (...)”

- La sociedad ----- adjuntó una carta de respuesta con fecha dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete, dirigida al usuario en la dirección: -----
--, la cual contiene un sello de recibido el día diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete por el señor -----.
- IV. Por medio de la resolución No. T-062-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto del argumento expuesto por la sociedad -----
 - V. El veintisiete de abril de este año, el señor ----- presentó una nota con la cual respondió a la audiencia concedida limitándose a indicar que se encuentra inconforme con los servicios prestados por la sociedad -----

VI. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectuara las valoraciones siguientes:

A. Marco Legal

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento lo contempla la Ley de Telecomunicaciones en el inciso segundo de su artículo primero, en cuanto preceptúa que la SIGET es la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

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 del 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.

Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.”

El artículo 72 de la Ley en referencia establece en su inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

Por su parte, el artículo 1 de la Ley de Protección al Consumidor establece que dicha Ley tiene por objeto proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Asimismo, las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley en referencia, establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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.

Siendo lo anterior de obligatorio cumplimiento para esta Superintendencia en el marco de funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte.

B. Análisis del caso

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución declare si opera o no la presunción a favor, debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones 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 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.

Habiendo delimitado lo anterior, en relación al primer supuesto, se advierte que los hechos que generaron la interposición del reclamo del señor -----, encajan dentro de las causales contempladas en el artículo 29 letra i) y 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones. Debido a ello, se emitió la resolución No. T-050-2018-CAU otorgando audiencia al operador.

En cuanto al segundo supuesto, en la tramitación de este procedimiento, la sociedad ----- al responder la resolución No. T-050-2018-CAU manifestó haber resuelto y notificado en tiempo el reclamo del señor -----, aportando como prueba una copia de la carta dirigida al usuario y recibida por el señor ----- el día diecisiete de noviembre de dos mil diecisiete.

Al analizar la documentación remitida por el operador a la luz de las formalidades establecidas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, se advierte que la sociedad ----- presentó la documentación idónea mediante la cual comprobó haber efectuado la notificación del reclamo interpuesto por el señor ----- dentro del plazo establecido para tal efecto.

Debido a lo expuesto, esta Superintendencia considera que el reclamo del señor ----- debe tenerse como resuelto y notificado en tiempo de conformidad al plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

C. Otras consideraciones

El artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, se establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

El artículo 2 de la misma Ley, dispone que las normas de la presente Ley se aplicarán atendiendo entre otros fines, para la protección de los derechos de los usuarios.

En este punto, debe traerse a colación que de la documentación que consta en el expediente de mérito, se constató o siguiente:

- a) El operador informó que realizó descuentos en los meses de diciembre de dos mil diecisiete, enero y febrero del presente año.
- b) La sociedad ----- al responder el reclamo del señor -----, manifestó que para conocer el origen de la falla y poder resolverlo era necesario realizar una visita al inmueble del usuario, sin embargo no pudo comunicarse con él.

Durante la tramitación del reclamo en esta sede, el operador reiteró la necesidad de coordinar con el usuario una visita a su residencia para poder corregir las deficiencias que presentaba el servicio.

Con fundamento en lo anterior y retomándose las disposiciones enumeradas en este apartado, debe manifestarse que los usuarios tienen derecho a recibir con calidad e idoneidad los servicios que prestan los operadores.

En el presente caso, de la información que consta en el expediente de mérito, se desprende que a la fecha el usuario recibe los servicios asociados al número de telefonía fija ----- de forma deficiente, por lo tanto, esta Superintendencia cumpliendo con sus funciones otorgadas por Ley, considera pertinente requerir a la sociedad ----- que continúe realizando las gestiones necesarias para brindar el servicio en las condiciones pactadas en el contrato. De no reparar el operador el servicio de televisión por suscripción e internet, estaría cobrando al usuario por una prestación que no ha tenido a disposición.

Por su parte, se le hace del conocimiento al señor -----, que se comunique con el señor -----, persona designada por el operador, al número -----.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 29 letra i), 72 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y el artículo 1, 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el reclamo del señor -----, presentado el nueve de noviembre de dos mil diecisiete ante la sociedad ----- fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad al plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que continúe realizando las gestiones necesarias para brindar los servicios asociados al número de telefonía fija ----- en las condiciones pactadas en el contrato.

Por su parte, se le hace del conocimiento al señor -----, que se comunique con el señor -----, persona designada por el operador, al número -----.

- c) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin de que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes.
- d) Notificar al señor ----- y a la sociedad ----- para los efectos legales correspondientes; y,
- e) Remitir copia de esta 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