

No. T-091-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día veintidós de mayo del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo del señor -----, conocido por -----; presentado ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto, de la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ El cinco de febrero de este año, el señor ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando que le cortaron el servicio de telefonía fija asociado al número ----- sin causa justificada desde el mes de enero de este año; y,
- ✓ El veintiuno de febrero del presente año, el señor ----- presentó ante esta Superintendencia el reclamo de mérito, reiterando los hechos y la pretensión contenida en el mismo, argumentando que a esa fecha aún no tiene servicio de telefonía fija.

- II. Mediante la resolución No. T-059-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara 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 nueve de abril de este año, la señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-059-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que la falla reportada por el señor -----, no ha podido ser atendida debido a que en el sector donde se encuentran instalados los servicios, existen grupos delictivos que han impedido el ingreso del personal técnico que realiza los trabajos de mantenimiento.

No obstante que los hechos antes indicados, escapan del control de CTE y con el propósito de garantizar al usuario la prestación del servicio de telefonía fija, le proponemos, migrar de la tecnología de cobre a la tecnología inalámbrica (línea fija inalámbrica). (...)”

Adicionalmente, la Apoderada Especial indicó que el operador ----- ha efectuado descuentos en la cuenta del servicio reclamado, los cuales han sido aplicados de la manera siguiente:

“(...)”

- ✓ *Descuento de US\$5.19, en factura 801^a-241709, con fecha de vencimiento 27 de febrero de 2018 (...)*
- ✓ *Descuento de US\$1.9549 + CESC, aplicado en factura 802^a-245912, con fecha de vencimiento 27 de marzo de 2018 (...)*
- ✓ *Descuento de US\$5.19, en factura 803^a-250870, con fecha de vencimiento 26 de abril de 2018 (...)*”

IV. Por medio de la resolución No. T-072-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que por escrito, se manifestara respecto de los planteamientos expuestos por la sociedad -----

V. Los días cuatro y catorce de mayo de este año, el señor ----- presentó unas notas en las cuales indicó que no está de acuerdo con lo manifestado por la sociedad ----- debido a que en la zona donde reside personal contratado por dicho operador ofrecen los servicios de cable e internet sin ningún problema. Por lo tanto, reiteró su solicitud expuesta en el reclamo de mérito presentado el cinco de febrero de este año.

VI. En consideración de lo anterior, 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 el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones se 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: **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.*

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual esta Superintendencia forma parte, se retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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 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.

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 letra i); y, 98 letra e) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que la notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada 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.

La sociedad ----- en la audiencia otorgada indicó que no respondió el reclamo del usuario y que no restableció el servicio de telefonía fija asociado al número -----, por razones de seguridad.

De los antecedentes del caso, debe exponerse que la sociedad ----- aceptó que no había resuelto el reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y tampoco remitió ninguna documentación por medio de la cual se constate que intentó realizar las gestiones necesarias para restablecer el servicio de telefonía fija del señor -----; o bien, que tenga problemas para entrar en la zona donde se encuentra instalado el servicio.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad ---- ----- incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo supuesto para determinar la presunción a favor del señor -----.

En ese orden, la sociedad ----- debe acceder a la pretensión del usuario, debiendo efectuar con relación al servicio de telefonía fija asociado al número -----, las gestiones siguientes:

1. El restablecimiento del servicio de telefonía fija, para lo cual el operador deberá realizar todas las acciones necesarias a fin de cumplir con lo ordenado; y,
2. Anular o reintegrar según sea el caso, los cobros generados con fecha posterior al cinco de febrero de este año.

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 el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor ----- el cinco de febrero de este año ante la sociedad ----- vinculado al servicio de telefonía fija asociado al número -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que respecto al servicio asociado al número de telefonía fija -----, efectúe las gestiones siguientes:
 1. El restablecimiento del servicio de telefonía fija, para lo cual el operador deberá realizar todas las acciones necesarias a fin de cumplir con lo ordenado.
 2. Anular o reintegrar según sea el caso, los cobros generados con fecha posterior al cinco de febrero de este año;

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- 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 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.
- 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