

**No. T-095-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día uno de junio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que la señora ----- presentó un reclamo ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ El reclamo se encuentra vinculado al servicio de internet asociado al número de telefonía fija -----.
- ✓ El diecinueve de enero de este año, la señora ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- aduciendo incumplimiento de contrato debido a que desde el mes de octubre de dos mil diecisiete, el servicio de internet residencial se brinda de forma intermitente, situación que informó en diversas ocasiones sin que le solventaran la problemática, por lo que solicitó al operador la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-061-2018-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 de la señora -----, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la referida Ley.

- III. El dieciséis 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-061-2018-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) ----- ofrece a la usuaria, con la opción de la velocidad de 3 megas, una caja adicional sin costo alguno para gozar de la señal del servicio de televisión por suscripción o bien conceder la baja anticipada del contrato suscrito, sin pago de penalidad alguna para esta.*

*Por otra parte hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que por los posibles inconvenientes experimentados en el servicio de Internet, ----- ha aplicado lo siguientes descuentos:*

<i>Factura</i>	<i>Monto de factura</i>	<i>Descuento aplicado</i>	<i>Monto a pagar</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>
<i>Dic 17</i>	<i>\$50.17</i>	<i>\$28.43</i>	<i>\$21.74*</i>	<i>09/02/2018</i>
<i>Oct 17</i>	<i>\$54.47</i>	<i>\$4.15</i>	<i>\$50.32</i>	<i>08/12/2017</i>
<i>Total</i>		<i>\$32.58</i>		

*\*pendiente de pago*

*(...)*”

- IV. Mediante resolución No. T-074-A-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora -----, para que, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad ----- en el escrito de fecha dieciséis de abril de este año.
- V. El dieciocho de mayo de este año, la señora -----, presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-074-A-2018-CAU, reiterando su petición inicial en el sentido de que se le conceda la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna.
- VI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

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 al 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.*

*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 (...).”*

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

#### ✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor 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; y, 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.

Por su parte, el artículo 26-A de la referida Ley establece 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. ANÁLISIS DEL CASO**

Con relación a la pretensión contenida en el reclamo de la señora -----, ante la sociedad ----- esta Superintendencia constató que la usuaria solicitó la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad por incumplimiento de contrato respecto a la prestación del servicio de internet asociado al número de telefonía fija -----.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, el operador ----- entre las propuestas de solución, planteó conceder la baja anticipada de los servicios asociados al número de telefonía fija -----, sin pago de penalidad alguna; y, realizó un descuento por los inconvenientes generados en el servicio de internet por la cantidad total de TREINTA Y DOS

58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$32.58), en las facturas con fecha de vencimiento los días ocho de diciembre de dos mil diecisiete y nueve de febrero de este año.

Con fundamento en lo anterior, esta Institución estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió el reclamo a favor de la señora ----- debido que existe una identidad entre su pretensión y lo resuelto por la sociedad -----

En ese sentido, de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente dar por finalizado el presente procedimiento, debiendo requerir a la sociedad ----- que conceda la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna y que emita a favor de la señora ----- el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de la señora -----, el reclamo interpuesto el ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija -----.
- b) La sociedad ----- debe conceder a la señora ----- la baja anticipada de la relación contractual asociada al número de telefonía fija -----, sin pago de penalidad; y, emitir a su favor el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar a la señora ----- y a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes, adjuntando a la notificación de la citada sociedad, una copia de la nota presentada por la usuaria el dieciocho de mayo de este año.
- 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