

**No. T-098-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del cuatro de junio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. La señora -----presentó el uno de noviembre del año dos mil diecisiete, un reclamo ante la sociedad ----- en adelante también -----, por el servicio de telefonía móvil asociado al número -----; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En dicho reclamo, la usuaria manifestó su inconformidad debido a los hechos siguientes:

1. Cambio de plan a uno diferente al contratado;
2. Falta de entrega de las facturas en su lugar de residencia;
3. Cobros indebidos; y,
4. Restricción de servicios.

Por lo anterior, solicitó el reintegro de lo pagado de manera excesiva por el cambio de plan no solicitado, la eliminación del pago del servicio correspondiente al mes de noviembre de dos mil diecisiete, así como la efectiva portabilidad de su número y el reintegro de los días que no tuvo servicio.

El veinticinco de enero de este año, la señora ----- ante esta instancia reiteró los hechos y la pretensión expuesta en su reclamo, aclarando que la portabilidad de su servicio de telefonía móvil fue realizada en el mes de noviembre de dos mil diecisiete, por lo que solicitó que el cobro correspondiente a dicho mes sea eliminado.

- II. Mediante la resolución No. T-060-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El dieciséis de abril de este año, se recibió un escrito de la licenciada -----, Apoderada General Judicial de la sociedad ----- por medio del cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-060-2018-CAU, exponiendo lo siguiente:

*“(...) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por la consumidora en fecha 01 de noviembre de 2017 no fue enviada, no obstante, desde antes de interponer su reclamo, en fecha 26 de octubre de 2017 se le realizó un ajuste por us\$13.51 en la factura de vencimiento 29/10/2017.*

*B) La portabilidad de su número fue realizada desde el 06 de noviembre de 2017, por lo que las facturas de vencimiento 28/11/2017 y 29/12/2018 fueron anuladas, en consecuencia, el reclamo interpuesto, ha sido resuelto de forma favorable según la pretensión de la señora ----- (...)”*

- IV. Mediante la resolución No. T-074-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señora -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador -----, en el escrito presentado el dieciséis de abril de este año.

Consta que dicho proveído fue notificado el catorce de mayo de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el veintiuno del mismo mes y año; no obstante, la señora ----- no hizo uso de su derecho de audiencia.

- V. 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 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece el derecho que tiene todo usuario 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 artículo 98 de la misma ley, de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

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; letra g) Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario; y, letra 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 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 fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, 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 lo anterior, 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 esta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora Escamilla Escobar, se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad ----- manifestó que la respuesta al reclamo no fue enviada a la señora -----; e indicó que efectuó un ajuste por la cantidad de TRECE 51/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 13.51), en la factura con vencimiento el veintinueve de octubre de dos mil diecisiete, que la portabilidad fue realizada el seis de noviembre de dos mil diecisiete; y, que las facturas con vencimiento el veintiocho de noviembre y veintinueve de diciembre, ambas del año dos mil diecisiete, fueron anuladas.

En atención al expreso reconocimiento de la sociedad ----- que incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por la señora ----- operó la presunción a favor de la usuaria, debiendo el operador ejecutar las gestiones solicitadas por la usuaria en su reclamo de fecha uno de noviembre del año dos mil diecisiete.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir a la señora -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora -----el uno de noviembre del año dos mil diecisiete, ante la sociedad ----- relacionado con el servicio de telefonía móvil vinculado al número -----, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad ----- debe ejecutar las gestiones solicitadas por la señora -----en su reclamo de fecha uno de noviembre del año dos mil diecisiete.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debe remitir a la señora -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) Notificar a la señora -----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