

No. T-104-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día veinte de junio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintidós de enero de este año, la señora -----, representante Legal de la sociedad ----- presentó un reclamo ante la sociedad ----- en lo sucesivo también -----, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En dicho reclamo, la usuaria manifestó su inconformidad debido al incumplimiento de contrato y deficiencias en los servicios prestados que se encuentran asociados al número de telefonía móvil -----. Por lo que solicitó el reintegro de las facturas con códigos números 16936183 y 16946524, así como la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-070-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- por el plazo de tres días hábiles, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo preceptuado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El dos de mayo de este año, el licenciado -----, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad ----- respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-070-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por la sociedad ----- en fecha 20 de enero de 2018 no fue enviada, por lo tanto se procede a realizar lo siguiente, según la pretensión del cliente:

- *Las líneas asociadas al número ----- ya se encuentra desactivadas.*
- *Se procederá a realizar la devolución monetaria de los Comprobantes de crédito fiscal número 6946524 por \$96.18 y 16955715 por \$96.18, debiendo presentarse el representante legal o apoderado, al Centro de Atención al Cliente, ubicado en -----, para firmar la documentación pertinente para dar inicio al proceso de devolución.*
- *Anulación de factura vencimiento 28/03/2018 y 28/04/2018. (...)”*

- IV. Mediante resolución No. T-085-2018-CAU, se concedió audiencia a la sociedad ----- para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad -----.

No obstante, al verificar el ingreso de documentación a esta Institución, se logró constatar que la señora -----, representante Legal de la sociedad reclamante, no se manifestó respecto a la audiencia concedida.

- V. En atención a lo expuesto por las partes, 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 con 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 destacan 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; (...)*

*f) **Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** (...) los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado; y,*

k) Otras medidas que señale la SIGET (...)

Finalmente, se hace referencia a los derechos básicos de los consumidores o usuarios consignados en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor que establecen: 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.

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

B. CASO CONCRETO.

• **Pretensión de la sociedad -----**

Al efectuar la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente del reclamo de mérito, se advierte que las pretensiones de la sociedad reclamante, son las siguientes:

- ✓ El veintidós de enero de este año, la señora -----, actuando en su calidad de representante legal de la sociedad ----- interpuso un reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- argumentando incumplimiento de contrato y deficiencias de los servicios de telefonía móvil vinculados a través del número -----, por lo que solicitó el reintegro de las facturas con códigos 16936183 y 16946524 y la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.
- ✓ El uno de marzo de este año, la señora ----- reiteró ante esta Superintendencia su reclamo, indicando que a la fecha no había recibido una respuesta a su reclamo, por lo que solicitó que se aplique la presunción a favor de acuerdo a lo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por tanto, la decisión de esta Superintendencia debe delimitarse con base a las pretensiones indicadas por la usuaria y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas por las mismas.

• **Procedencia de aplicar la presunción a favor del usuario.**

Como se ha mencionado anteriormente, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como objetivo garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de servicios de telecomunicaciones, relacionados al uso 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 dicho 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 se encuentre amparado en las causales establecidas 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 desfavorable.

- **Causales del reclamo de mérito.**

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generó el reclamo de la señora -----, Representante Legal de la sociedad ----- se observa que los mismos encajan dentro de las causales por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo previamente citado, específicamente en las letras *a) Facturación; f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.*

- **Plazo para resolver el reclamo de mérito.**

En lo que respecta al segundo supuesto, por una parte es necesario aclarar que los plazos para que la sociedad ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la señora -----, finalizaron los días cinco y seis de febrero de este año, respectivamente.

Por su parte, el operador ----- al responder a la audiencia conferida en la resolución No. T-070-2018-CAU, indicó que la respuesta al reclamo de la señora ----- no fue enviada a la sociedad reclamante; y, que propuso como solución alterna al reclamo efectuar lo siguiente:

- ✓ La desactivación de las líneas asociadas al número -----;
- ✓ La devolución de las cantidades cobradas en los Comprobantes de crédito fiscal con números 16946524 y 16955715, por la cantidades de NOVENTA Y SEIS 180/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$96.18) cada una; y,
- ✓ La anulación de las facturas con vencimiento veintiocho de marzo y veintiocho de abril de este año.

Dicha propuesta fue trasladada a la señora -----, Representante Legal de la sociedad -----; sin embargo, la reclamante no hizo uso de su derecho de audiencia.

Con lo anteriormente expuesto, advirtiendo que el operador no presentó prueba documental vinculada al caso; es posible concluir que el operador ----- no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto por la usuaria, por lo que al converger las causales anteriormente relacionadas, esta Superintendencia determina que la sociedad ----- incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar que en el reclamo interpuesto por la sociedad ----- operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Bajo ese contexto, el operador ----- deberá de acceder a las pretensiones expuestas por la sociedad reclamante, efectuando respecto a los servicios asociados al número -----, lo siguiente:

- ✓ Efectuar la baja de dichos servicios, sin pago de penalidad alguna.
- ✓ Reintegrar por medio de cheque la cantidad de CIENTO NOVENTA Y DOS 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$192.36), con IVA incluido, que corresponde al monto total pagado por las facturas con códigos número 16936183 y 16946524;y,
- ✓ Eliminar o reintegrar cualquier otro cobro generado posterior al seis de febrero de este año, fecha en la que operó la presunción a favor de las pretensiones de la sociedad reclamante.

Los requerimientos 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 a esta Superintendencia y al señora -----, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto el veintidós de enero de este año por la señora -----, Representante Legal de la sociedad ----- ante la sociedad ----- operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que respecto de los servicios asociados al número -----, efectúe lo siguiente:
 - ✓ Realice la baja de dichos servicios, sin pago de penalidad alguna;
 - ✓ Reintegre por medio de cheque la cantidad de CIENTO NOVENTA Y DOS 36/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$192.36), con IVA incluido, que corresponde al monto total de las facturas con códigos número 16936183 y 16946524;y,

- ✓ Elimine o reintegre cualquier cobro generado posterior al seis de febrero de este año, fecha en la que operó la presunción a favor de las pretensiones de la sociedad reclamante.

Los requerimientos 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 a esta Superintendencia y a la señora -----
-----, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a las sociedades ----- y ----- 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