

**No. T-106-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintidós de junio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor -----presentó el nueve de diciembre del año dos mil diecisiete, un reclamo ante la sociedad ----- en adelante también -----, por el servicio de telefonía fija 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, el usuario manifestó su inconformidad respecto a la modificación del contrato suscrito por el servicio de telefonía fija asociado al número -----, por haber sido realizada sin su consentimiento y cobros indebidos que exceden de la cuota mensual establecida en el contrato. Por lo anterior, solicitó al operador: 1) Se le exonere del pago en concepto de mora de las últimas tres facturas; 2) Se ajusten las facturas afectadas al valor mensual contratado; y, 3) Se le provea el servicio, con base en el contrato suscrito previamente.

El nueve de enero de este año, el señor ----- ante la Defensoría del Consumidor, expresó, entre otras cosas, que el valor mensual contratado corresponde a la cantidad de OCHO 40/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$8.40); por lo que reitera los hechos y la solicitud contenida en el reclamo interpuesto ante el operador.

- II. Mediante la resolución No. T-067-2018-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 siete de mayo 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-067-2018-CAU, exponiendo lo siguiente:

*““(…) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por el consumidor en fecha 09 de diciembre de 2017 no fue enviada, no obstante, el consumidor se presentó en fecha 20 de enero de 2018 realizando nuevamente el reclamo, procediendo mi mandante a resolver de forma favorable según la pretensión del señor -----, realizando las siguientes acciones:*

- a. Se generaron 3 facturas, las cuales hacían un total de US\$56.69, de las cuales se realizó un ajuste, descontando los pagos tardíos y los montos con los que el consumidor no estaba de acuerdo, pagando únicamente US\$14.97.*

- b. *Se realizaron las configuraciones correspondientes para que no se genere consumo adicional al monto del plan contratado.*
- c. *Se procedió a reactivar la línea -----, por lo que el consumidor ya cuenta con los servicios activos. (...)””””*

IV. Mediante la resolución No. T-083-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador -----.

Consta que dicho proveído fue notificado el uno de junio de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el ocho del mismo mes y año; no obstante, el señor ----- 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 f) **Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, 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 hubieran formulado; y, en la 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 del señor -----, 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), f) 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 al señor -----; e indicó que efectuó un ajuste en tres facturas que se generaron en dicho servicio, descontando los cobros en concepto de pagos tardíos y los montos con los que el usuario estaba inconforme, por lo que deberá pagar únicamente la cantidad de CATORCE 97/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$14.97), que realizaron las acciones correspondientes a efecto de que no se le genere cobro adicional al monto mensual establecido en el contrato suscrito; y, que el servicio de telefonía fija fue reactivado.

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 el señor ----- operó la presunción a favor del usuario, debiendo el operador ejecutar las gestiones solicitadas por el usuario en su reclamo de fecha nueve de diciembre 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 al señor -----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 el señor -----el nueve de diciembre del año dos mil diecisiete, ante la sociedad ----- relacionado con el servicio de telefonía fija vinculado al número -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad ----- debe ejecutar las gestiones solicitadas por el señor -----en su reclamo de fecha nueve de diciembre del año dos mil diecisiete.

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