

No. T-109-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día dos de julio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor -----presentó un reclamo ante la sociedad ----- vinculado al número de telefonía fija -----, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

La documentación que consta en el expediente de reclamo del señor -----, es la siguiente:

- Copia del reclamo presentado el día siete de febrero de este año, por el señor ----- en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando que desde el veintiséis de enero de este año, los servicios de internet y telefonía vinculados al número de telefonía fija -----, no funcionan y no han sido reparados bajo el argumento del operador de encontrarse en zona de alto riesgo.

En ese sentido, el señor ----- solicitó lo siguiente: 1) Restablecimiento de los servicios; y, 2) Exoneración del pago de los servicios por el período que éstos han sido interrumpidos.

- El veintitrés de febrero de este año, el señor ----- ante el CAU de la SIGET, reiteró los hechos y la solicitud contenida en el reclamo de mérito.

- II. Mediante la resolución No. T-077-2018-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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El diecisiete de mayo de este año, la señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-077-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) No obstante que los impedimentos para revisar y/ o reparar los inconvenientes presentados en los servicios de línea e internet, escapan del control de -----, por los posibles inconvenientes experimentados, mi representada ha resuelto a favor del señor ----- en el sentido de aplicar los siguientes descuentos:

<i>Mes de aplicación del descuento</i>	<i>Factura</i>	<i>Monto de factura</i>	<i>Descuento aplicado</i>
<i>Abril</i>	<i>803D-122924</i>	<i>\$35.40</i>	<i>\$35.40</i>
<i>Febrero</i>	<i>801D-136242</i>	<i>\$35.40</i>	<i>\$2.90</i>
<i>*Incluye IVA y CESC</i>			<i>\$38.30</i>

Asimismo, hacemos de su conocimiento que con la finalidad de continuar prestando los servicios, ----- ofrece al usuario, la prestación de los servicios de telefonía fija e internet bajo la modalidad inalámbrica o bien, solicitar la baja de estos, sin pago de penalidad alguna. (...)”

- IV. Por medio de la resolución No. T-093-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----para que se manifestara por escrito respecto de la propuesta brindada por la sociedad -----
- V. El dieciocho de junio de este año, el señor -----presentó una nota exponiendo que el día dieciocho de mayo de este año, personal del operador llegó a su domicilio a efectuar la reparación del servicio; sin embargo, el servicio fue restablecido de forma parcial debido a que la internet residencial continúa teniendo fallas, y el servicio de telefonía fija presenta irregularidades en el funcionamiento.
- VI. 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 internet móvil 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; **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; **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, **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 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 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, 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 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.

En relación con lo anterior, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

“(...) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario (...). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor ----- interpuesto ante el operador el día siete de febrero del presente año, 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), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el plazo para que el operador ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo finalizaron los días veintiuno y veintidós de febrero de este año, respectivamente.

Al respecto, la sociedad ----- al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-077-2018-CAU, aceptó que no había notificado al usuario la respuesta del reclamo presentado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

En la tramitación del presente procedimiento, el señor ----- manifestó que personal técnico del operador se apersonaron a su inmueble con la finalidad de solventar los problemas reportados en los servicios; sin embargo, continúan teniendo fallas.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad ----- incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por

consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por el señor Flores Blanco operó la presunción a favor.

Por lo tanto, la sociedad ----- deberá efectuar en los servicios vinculados al número de telefonía fija -----, lo siguiente:

- ✓ Realizar las gestiones pertinentes para no solo restablecer el servicio de internet y telefonía fija asociados al número -----; sino procurar que éste sea prestado de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito, referente a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y,
- ✓ Deberá reintegrar en efectivo todos los montos facturados desde la fecha que iniciaron las fallas denunciadas, es decir el veintiséis de enero de este año, hasta la fecha que los servicios de internet residencial y telefonía fija fueron restablecidos al usuario.

En caso de no prestar los servicios asociados al número de telefonía fija ----- de forma eficiente e ininterrumpida, el operador debe comunicarse con el usuario y hacerle de su conocimiento las condiciones y beneficios que estaría recibiendo al trasladarse a modalidad inalámbrica. De no estar conforme el usuario con lo planteado, deberá concederle la terminación del contrato sin penalidad alguna.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de 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.

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 siete de febrero de este año, ante la sociedad ----- relacionado 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 efectúe en los servicios vinculados al número de telefonía fija -----, lo siguiente:
 - ✓ Realizar las gestiones pertinentes para no solo restablecer el servicio de internet y telefonía fija asociados al número -----; sino procurar que éste sea prestado de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito, referente a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y,

- ✓ Deberá reintegrar en efectivo los montos facturados desde la fecha que iniciaron las fallas denunciadas, es decir el veintiséis de enero de este año, hasta la fecha que los servicios de internet residencial y telefonía fija fueron restablecidos al usuario.

En caso de no prestar los servicios asociados al número de telefonía fija -----
----- de forma eficiente e ininterrumpida, el operador debe comunicarse con el usuario y hacerle de su conocimiento las condiciones y beneficios que estaría recibiendo al trasladarse a modalidad inalámbrica. De no estar conforme el usuario con lo planteado, deberá concederle la terminación del contrato sin penalidad alguna.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad -----
---- en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de 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, adjuntando a la notificación de la citada sociedad, una copia de la nota presentada por el usuario el dieciocho de junio de este año.
- d) Remitir copia de esta 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