

No. T-111-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas del día cuatro de julio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo de la señora -----presentado ante la sociedad -----
- el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto, con la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados se encuentran asociados a los números de telefonía móvil -----
-----y -----.
- ✓ El día veinticinco de enero de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador denunciando cobros indebidos en los números antes relacionados en concepto de “*Mensajes entrantes a números cortos*”, servicio que no fue solicitado, que ascienden a las cantidades de VEINTICINCO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 25.55) y SETENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 72.07) más IVA y CESC, consignados en las facturas con vencimiento cinco de enero y cinco de febrero de este año, respectivamente.

En razón de lo anterior, la señora -----solicitó se efectúe la devolución del cobro indebidamente pagado y éste sea desactivado.

- ✓ El día veintisiete de febrero de este año, la señora -----reiteró ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, los hechos y la pretensión contenida en el reclamo de mérito.
- II. Mediante la resolución No. T-076-2018-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 de la señora -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El dieciocho de mayo de este año, el licenciado -----, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-076-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto informo que no encontramos porque fue presentado el reclamo, ya que no se tiene registro del mismo, y la copia presentada no tiene sello ni firma de recibido.

En atención a ello, se solicita se proporcione el medio por el cual el reclamo fue ingresado, para brindar una respuesta efectiva. (...)”

- IV. Mediante la resolución No. T-097-2018-CAU, se remitió nuevamente a la sociedad -----
----- copia de la hoja de recepción del reclamo interpuesto por la señora -----
-----el día veinticinco de enero de este año, a efecto que presentara la documentación por
medio de la cual comprobara que dicho reclamo, fue resuelto y notificado en el plazo
establecido por la Ley de Telecomunicaciones.

Según consta en el expediente de mérito, la resolución en referencia fue notificada a la
sociedad ----- el trece de junio de este año, por lo que el plazo para
responder la audiencia antes señalada venció el día veinte del mismo mes y año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, a la fecha no consta la
respuesta del operador.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia estima procedente realizar las valoraciones
siguientes:

A. Marco Legal.

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 habilita 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 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los
servicios de telecomunicaciones, indicando en la letra i) la capacidad de exigir a los
operadores una respuesta a 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.

En concordancia con lo anterior, el artículo 98 del mismo cuerpo legal contempla 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.”*

Asimismo, dicho artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer sus
reclamos, indicando entre otras, la siguiente: **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;* **c) INSTALACIÓN O ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:** *Incumplimiento de la
empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere
comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera
un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o
activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o*

desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; y, 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 e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; 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 finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste 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 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 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 de la usuaria 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 ésta sea favorable o no.

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

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, a la sociedad ----- por medio de las resoluciones Nos. T-076-2018-CAU y T-097-2018-CAU, se le concedieron las

oportunidades procesales para que presentara la documentación por medio de la cual comprobara que el reclamo de la señora -----, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; sin embargo, no aportó las pruebas que permitan verificar el cumplimiento a lo establecido en el mencionado marco normativo.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad ----- incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar que operó la presunción a favor de la señora -----.

En ese orden, el operador ----- deberá acceder a la pretensión de la usuaria, debiendo efectuar con relación los servicios asociados a los números de telefonía móvil -----y -----, las gestiones siguientes:

1. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, los cobros generados en concepto de “*Mensajes entrantes a números cortos*”, que ascienden a las cantidades de VEINTICINCO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$25.55) y SETENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$72.07) más IVA y CESC, consignados en las facturas con vencimiento cinco de enero y cinco de febrero de este año, así como los subsecuentes cobros efectuados bajo el mismo concepto; y,
2. Desactivar en las líneas en referencia la suscripción de los servicios suplementarios de “*Mensajes entrantes a números cortos*”.

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 f), i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora -----el día veinticinco de enero de este año ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados a los números de telefonía móvil -----y -----, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que respecto a los servicios asociados a los números de telefonía móvil -----y -----, efectúe las gestiones siguientes:
 1. Anule o reintegre por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados en concepto de “*Mensajes entrantes a números cortos*”, que ascienden a las cantidades de VEINTICINCO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE

AMÉRICA (US\$25.55) y SETENTA Y DOS 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$72.07) más IVA y CESC, consignados en las facturas con vencimiento cinco de enero y cinco de febrero de este año, así como los subsecuentes cobros efectuados bajo el mismo concepto; y,

2. Desactive en las líneas en referencia, la suscripción de los servicios suplementarios de *“Mensajes entrantes a números cortos”*.

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 a la señora -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su 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