

No. T-112-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día seis 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.

De la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ El dos de marzo de este año, la señora ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- debido a que desde el veinticuatro de febrero de este año, no contaba con los servicios de telefonía fija e internet vinculados al número -----, por lo que solicitó el restablecimiento de dichos servicios y el reintegro de los pagos efectuados.
- ✓ El veintidós de marzo de este año, la usuaria reiteró ante esta Superintendencia el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-079-2018-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 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-079-2018-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

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

<i>Mes</i>	<i>Factura</i>	<i>Monto de Factura</i>	<i>Descuento aplicado</i>	<i>Monto cancelado por el cliente</i>
<i>Feb-18</i>	<i>801D-172125</i>	<i>\$26.28</i>	<i>\$40.00</i>	<i>\$22.28</i>
<i>Mar-18</i>	<i>802D-177412</i>	<i>\$22.41</i>	<i>\$22.41</i>	<i>\$0.00</i>
<i>Abr-18</i>	<i>803D-169569</i>	<i>\$26.28</i>	<i>\$26.28</i>	<i>\$0.00</i>

Asimismo, hacemos de su conocimiento que no obstante escapar del control de ----- la imposibilidad de ingresar a la zona de residencial de la usuaria, con la finalidad de continuar prestando los servicios de telefonía fija e Internet, ----- ofrece a la usuaria, la prestación de los servicios bajo la modalidad inalámbrica. (...)

En caso el cliente no acepte la propuesta antes indicada, puede solicitar la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna. (...)”

- IV. Por medio de la resolución No. T-094-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora -----, por el plazo de cinco días contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución, para que por escrito se manifestara respecto de los planteamientos expuestos por la sociedad -----.

Dicha resolución fue notificada el quince de junio de este año, sin que a la fecha la señora ----- respondiera la audiencia otorgada.

- V. En consideración de lo anterior, 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 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes:

i) 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 art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones él o los conceptos definidos en la presente ley; (...)”

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; 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; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual esta Superintendencia forma parte, se 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 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 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 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 letra i); y, 98 letras e) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que la notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma

a la SIGET; 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.

La sociedad -----, al responder a la audiencia otorgada manifestó que no respondió el reclamo de la señora -----.

Respecto de lo anterior, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse en la dirección que señale el usuario durante el procedimiento de reclamo.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afe-----n derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

Por lo anterior, la sociedad ----- debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento a los usuarios de la respuesta a su inconformidad en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad ----- aceptó que la respuesta al reclamo no fue entregada y por ende legalmente notificada.

En ese sentido, la sociedad ----- deberá acceder a la pretensión de la usuaria, debiendo efectuar con relación a los servicios de telefonía fija e internet asociados al número -----, las gestiones siguientes:

- Restablecer y brindar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito, referente a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y;
- Anular o reintegrar, según corresponda, los cobros facturados durante el período que no le prestó el servicio.

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

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 el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora ----- el dos de marzo de este año ante la sociedad ----- vinculado a los servicios de telefonía fija e internet asociados al número -----, 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 al número de telefonía fija -----, efectúe las gestiones siguientes:

1. El restablecimiento de los servicios, para lo cual el operador deberá realizar las acciones necesarias a fin de cumplir con lo ordenado.
2. Anular o reintegrar según sea el caso, la suma de CINCUENTA Y DOS 69/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 52.69), de conformidad a lo manifestado por el operador en su nota de respuesta de fecha diecisiete de mayo de este año.

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

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 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