

**No. T-113-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diecinueve 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 documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ El veintidós de febrero de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- aduciendo cobros indebidos y suspensión injustificada del servicio de telefonía móvil -----, por lo que solicitó la normalización de su servicio y el reintegro de lo pagado injustamente por no gozar del servicio.
- ✓ La usuaria presentó por escrito ante esta Superintendencia el reclamo de mérito, reiterando los hechos y la pretensión contenida en el mismo.

- II. Mediante la resolución No. T-073-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que 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 el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Según consta en el expediente administrativo de mérito, la resolución No. T-073-2018-CAU, fue notificada a la sociedad ----- el veintiséis de abril de este mismo año, venciendo el plazo para responder la audiencia el dos de mayo de este año.

No obstante lo anterior, al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, se constató que el operador no respondió la audiencia otorgada.

- III. Por medio de la resolución No. T-086-2018-CAU, esta Superintendencia concedió una nueva audiencia a la referida sociedad para que, presentara la documentación pertinente con la cual comprobara que respondió el reclamo de la señora ----- en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- IV. El cinco de junio de este año, se recibió un escrito del licenciado -----, quien actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-086-2018-CAU, exponiendo lo siguiente:

*“(...) Al respecto informo que debido a un error involuntario el caso este no fue contestado, no obstante con el objetivo de brindar una resolución especial al caso, ofrecemos a la consumidora la anulación de las facturas con vencimiento 17/04/2018 y 17/05/2018, quedando la línea activa para su uso (...)”*

- V. Mediante la resolución No. T-100-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señora -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador -----.

El cinco de julio de este año, se recibió una nota de la señora -----, mediante la cual manifestó lo siguiente:

*“(...) No estar de acuerdo con su resolución. Y solicito que analicen mi caso yo he cancelado varias facturas sin estar gozando del servicio de telefonía (no solo son dos facturas como lo expresan los sres de -----).*

En dicho escrito solicitó que el operador la compense económicamente con la cantidad de DOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,000).

- 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 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 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; y, 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, para que la presunción a favor de la usuaria 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 de la señora -----, 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) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad ----- al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-086-2018-CAU, indicó que el reclamo no fue contestado.

En consideración con lo expuesto, esta Superintendencia concluye que la sociedad ----- incumplió con 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 la señora ----- operó la presunción a su favor.

En ese orden, la sociedad ----- con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número -----, deberá efectuar lo siguiente:

- Reintegrar a la señora ----- por medio de cheque o efectivo, los montos cancelados con fecha posterior al corte injustificado del servicio hasta la fecha en la cual éste fue restablecido; y,
- Actualizar en la base de datos que la usuaria se encuentra solvente con respecto a los cobros derivados del servicio de telefonía móvil asociado al número -----.

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 cumplimiento.

Definido lo anterior, corresponde indicar con respecto a la solicitud de la señora de Godínez que sea compensada por el operador por la cantidad de DOS MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 2,000), que el artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones establece lo siguiente: *“La presente ley tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.”*

En su inciso segundo, establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia es competente para aplicar la normativa relacionada a los reclamos de los usuarios y resolverlo sobre lo regulado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, sus pronunciamientos no pueden extenderse a ámbitos exorbitantes al marco regulatorio propio de la prestación del servicio de telefonía; por lo cual no alcanza ni comprende aquellos aspectos obligacionales propios de tutela de otras jurisdicciones.

En este sentido, se advierte que el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no es aplicable cuando la naturaleza del reclamo sea distinta a la regulada en la norma que está directamente relacionada con la actividad de prestación del referido servicio público. Por tanto, esta Superintendencia no se encuentra facultada para emitir pronunciamientos sobre la solicitud pecuniaria hecha por la usuaria, debiendo avocarse a las instancias judiciales correspondientes.

Por otra parte, es preciso acotar que la señora ----- tiene el derecho de portar su número móvil -----, hacia otra compañía y el operador de permitir la portación del número, una vez que se hayan cumplido las condiciones que establece el Reglamento a la Portabilidad Numérica para la aplicación de la Portabilidad.

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 la señora ----- ante la sociedad ----- relacionado con el servicio de telefonía móvil vinculado al número -----, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad ----- con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número -----, debe efectuar lo siguiente:
  - Reintegrar a la señora ----- por medio de cheque o efectivo, los montos cancelados con fecha posterior al corte injustificado del servicio hasta la fecha en la cual éste fue restablecido; y,
  - Actualizar en la base de datos que la usuaria se encuentra solvente con respecto a los cobros derivados del servicio de telefonía móvil asociado al número -----;

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 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