

**No. T-116-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas del día veintitrés de julio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia 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.

La documentación agregada al expediente de mérito es la siguiente:

- ✓ El día veintiséis de octubre de dos mil diecisiete, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador denunciando cobros indebidos por los servicios de telefonía asociados al número móvil -----;
- ✓ Copia de carta de fecha diecisiete de noviembre del año dos mil diecisiete emitida por el operador respondiendo el reclamo interpuesto por la usuaria.

Las fechas para emitir y notificar la respuesta del reclamo a la usuaria eran los días nueve y diez de noviembre del año dos mil diecisiete, respectivamente.

- ✓ El día veinticinco de abril de este año, la señora -----ante el CAU de la SIGET, reiteró lo expuesto en su reclamo ante el operador, solicitando se elimine el contrato asociado al número de telefonía móvil -----, se anulen los cobros indebidos y se actualice la base de datos de DICOM.

- II. Mediante la resolución No. T-089-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, remitiera 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. La licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto se le informa que, no obstante se respondió en tiempo el reclamo interpuesto por la usuaria, ésta respuesta no pudo ser entregada debido a que el domicilio de entrega se encuentra calificado como zona de alto riesgo.*

*En virtud de la investigación efectuada, y a atendiendo a las pretensiones de la usuaria, se procedió con la desconexión definitiva del servicio y la anulación total de los saldos por las facturas de consumos generadas. A la fecha, la línea se encuentra inactiva y sin saldos pendientes. (...)”*

- IV. Mediante la resolución No. T-101-2018-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad ----- que remitiera copia de la documentación que compruebe las gestiones detalladas en la nota presentada.

Asimismo, concedió audiencia a la señora -----, para que, se manifestara por escrito sobre lo expuesto por el operador -----.

- V. El nueve de julio de este año, la licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“(...) Por este medio, se remiten las gestiones:*

- a) *En cuanto a la desconexión definitiva del servicio se anexa captura de pantalla donde demuestra que el número ----- ya está inactivo en nuestro sistema (...)*
- b) *En cuanto a la anulación total de los montos facturados en el servicio de telefonía móvil asociado al número ----- se anexa captura de pantalla que demuestra que la línea no cuenta con saldos pendientes (...)*”

Por otra parte, la señora ----- no hizo uso de su derecho de audiencia otorgado.

- VI. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las valoraciones siguientes:

#### **A. Marco legal**

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: **letra 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 PRESTACION DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACION 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, 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 fin 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 dicho 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 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), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad ----- al responder la audiencia concedida mediante la resolución No. T-089-2018-CAU, expresó que no notificó la respuesta al reclamo de la usuaria.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la señora - -----.

En ese orden, la sociedad ----- debe acceder a la pretensión expuesta por la usuaria en el reclamo presentado el veintiséis de octubre de dos mil diecisiete, por lo que le corresponde efectuar las acciones siguientes:

- Anular los montos cobrados por los servicios de telefonía asociados al número móvil ----  
-----.
- Efectuar la baja y desactivar los servicios de telefonía asociados al número móvil -----  
-----.

Los requerimientos descritos, deberán ser efectuados por la sociedad -----  
- con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia y a la señora -----, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad ----- deberá emitir a favor de la señora - -----  
-----, el finiquito o constancia correspondiente.

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 e), j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora - -----, el veintiséis de octubre de dos mil diecisiete ante la sociedad ----- operó la presunción a favor de la señora ----- establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que efectúe las acciones siguiente:
  - Anular los montos cobrados por servicios de telefonía asociados al número móvil -----.
  - Efectuar la baja y desactivar los servicios de telefonía asociados al número móvil -----.

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

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad ----- deberá emitir a favor de la señora -----, el finiquito o constancia correspondiente.

- 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