

**No. T-117-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las doce horas del día veintitrés de julio del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor, el Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo del señor -----, presentado ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 advirtió lo siguiente:

- El veintinueve de noviembre de dos mil diecisiete, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, aduciendo problemas en el servicio de internet móvil vinculado al número -----, por lo que solicitó una pronta solución a su inconveniente.
- El once de enero de este año, ante la Defensoría del Consumidor el señor ----- reiteró los hechos y la pretensión contenida en el reclamo inicial.

II. Mediante la resolución No. T-087-2018-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 resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. La señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-087-2018-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que al realizar un análisis en los registros de conexiones del servicio de Internet móvil asociado al número -----, para el período reclamado, es decir agosto y septiembre de 2017, no encontramos inconsistencia alguna en la utilización que del servicio de Internet móvil se ha realizado. (...)”*

IV. El trece de junio de este año, se recibió en esta Institución un correo electrónico del señor -----, en el cual manifestó que recibió una llamada de un representante del operador, acordando que recibiría un plan de navegación mayor consistente en 100 GB adicionales al plan contratado por el aumento de la cantidad de CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 4.00) en su factura mensual; sin embargo, dicha oferta no ha sido aplicada a su servicio.

V. Por medio de la resolución No. T-103-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto de lo indicado por la sociedad -----

El diez de julio de este año, el señor ----- reiteró lo expuesto en su nota de fecha trece de junio del presente año.

VI. 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: **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, 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 del señor -----, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las cuales los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que la sociedad ----- al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-087-2018-CAU, no presentó prueba que el reclamo presentado por el usuario fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, concurriendo el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor -----.

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.”*

En ese orden, la sociedad ----- debe acceder a la pretensión del usuario, debiendo brindar el servicio de internet móvil asociado al número ----- de la forma establecida en los términos y condiciones del contrato de servicio.

Por otra parte, se considera necesario solicitar al operador que se comuniquen con el señor -----, para que le presente los planes de contratación vigentes para que el usuario tenga la posibilidad de elegir el que mejor cubra sus necesidades.

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 el señor ----- el veintinueve de noviembre de dos mil diecisiete ante la sociedad ----- vinculado al servicio de internet móvil 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 brinde el servicio asociado al número -----, de la forma establecida en los términos y condiciones del contrato de servicio.

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 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.
- 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