

No. T-132-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día veintinueve de agosto 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 del señor ----- 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:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados con el número telefónico -----

- ✓ El día seis de febrero de este año, el señor ----- presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando su inconformidad por problemas de funcionamiento en la prestación del servicio de telefonía e internet móvil, por lo que solicitó al operador la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna.
- ✓ El día ocho de mayo de este año, el usuario presentó un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.

- II. Mediante la resolución No. T-108-2018-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 preceptuado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El licenciado -----, actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-108-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) En referencia a su requerimiento por el reclamo presentado del señor ----- y de conformidad al artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, cabe bien mencionar que tras haberse comunicado con el cliente e informarle sobre la baja anticipada de la línea -----, el señor ----- solicita la portabilidad numérica. En caso se proceda a lo anterior, como concesión especial el cliente no tiene que devolver la terminal asignada.

Además, como parte del procedimiento a dicho reclamo, se anuló la última factura generada con vencimiento al 11/08/2018, si llegara el cliente a recibir dicha factura debe hacer caso omiso ya que internamente se ha generado la anulación en el sistema. (...)”

- IV. Mediante resolución No. T-114-2018-CAU, se concedió audiencia al señor -----
----- para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por la sociedad -----

Consta en el expediente administrativo de mérito, que la resolución No. T-114-2018-CAU se notificó el día ocho de agosto del presente año, sin que a la fecha el usuario hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

- V. En atención a lo expuesto por las partes, 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 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 destacan las siguientes:

“(…) f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: (...) 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 hubieren 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, 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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. CASO CONCRETO

- **Pertinencia de aplicar la presunción a favor del usuario.**

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, lo anterior 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

los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo previamente citado, específicamente en la letra: f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario.

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario establecer que los plazos para que la sociedad ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo del señor ----- finalizaron los días veinte y veintiuno de febrero de este año, respectivamente.

El operador ----- al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-180-2018-CAU, no se manifestó sobre la respuesta y notificación al reclamo que presentó el usuario, limitándose a proponer como solución alterna lo siguiente:

- ✓ La baja anticipada de los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, y en caso que proceda la petición de portabilidad numérica expuesta por el usuario, se le otorgará como concesión especial la terminal asignada; y,
- ✓ La anulación de la última factura con vencimiento en el mes de agosto de este año.

Con base en lo expuesto, esta Superintendencia advierte que la sociedad ----- -- incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar que en el reclamo interpuesto por el señor ----- operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Bajo ese contexto, el operador en los servicios asociados al número -----, deberá efectuar las acciones siguientes

- ✓ Efectuar la baja de los servicios sin pago de penalidad alguna.

Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

- ✓ Eliminar o reintegrar cualquier cobro generado posterior al veintiuno de febrero de este año, fecha en la que operó la presunción a favor del usuario.

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 al señor ----- --, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto el seis de febrero de este año por el señor ----- ante la sociedad ----- operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que respecto de los servicios asociados al número -----, efectúe las acciones siguientes:
- ✓ Efectuar la baja de dichos servicios, sin pago de penalidad alguna.
- Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,
- ✓ Eliminar o reintegrar cualquier cobro generado posterior al veintiuno de febrero de este año, fecha en la que operó la presunción a favor del usuario.
- 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 al señor -----, una 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