

No. T-143-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las catorce horas del día veinticuatro de septiembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor ----- presentó un reclamo 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 efectuar el análisis de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- El reclamo está vinculado a los servicios de televisión por suscripción, internet residencial y telefonía fija asociados al número -----.
- El dieciséis de mayo de este año, el usuario presentó un reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- denunciando que los servicios de telefonía fija e internet presentan fallas de forma reiterada; y que a partir del mes abril del corriente año, no le fueron proporcionados.

En ese sentido, solicitó lo siguiente: 1) Se anule el cobro facturado en el ciclo 04/2018; y, 2) Se efectúe la reparación de los servicios, o en su defecto, se le conceda la baja definitiva, sin el pago de penalidad alguna por incumplimiento de las condiciones contratadas.

- El dieciocho de junio de este año, el señor ----- ante el CAU de la SIGET, reiteró los hechos y la solicitud contenida en el reclamo de mérito.
- II. Mediante la resolución No. T-120-2018-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 del señor -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. La licenciada -----, Apoderada General Administrativa, Mercantil y Judicial de la sociedad ----- presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-120-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“““(…) con el fin de llegar a un consenso con el cliente y que este se sintiera satisfecho con la gestión, se tomó la decisión anular las facturas de los meses correspondientes al período de abril, mayo y junio, lo cual también se refleja en el Estado de Cuenta anexo(…)”

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida al señor -----, con fecha veintidós de mayo de este año, que contiene la resolución de un reclamo con número de gestión 275262, detallando una resolución al mismo.

- Un estado de cuenta del período comprendido del uno de enero al catorce de agosto de dos mil dieciocho a nombre del señor -----, con la cuenta de cliente -----.

IV. Mediante la resolución No. T-127-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador -----

Consta que en el expediente administrativo de mérito, que dicho proveído fue notificado el tres de septiembre de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el diez del mismo mes y año; no obstante, el señor -----no hizo uso de su derecho de audiencia.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

MARCO LEGAL APLICABLE

✓ Ley de Telecomunicaciones

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

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 al 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.

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 (...).”

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

ANÁLISIS DEL CASO

Con referencia al reclamo del señor ----- presentado el dieciséis de mayo de este año ante la sociedad ----- se advierte que durante la tramitación del diferendo, dicho operador ofreció como solución efectuar la anulación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de este año; y, respecto a las fallas en los servicios de telefonía fija e internet, manifestó que realizó gestiones necesarias para suministrarlos según lo pactado en el contrato respectivo.

Con fundamento en lo anterior, esta Institución estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió el reclamo a favor del señor ----- debido que existe una identidad entre su pretensión y lo resuelto por la sociedad -----

En ese sentido, de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente dar por finalizado el presente procedimiento, debiendo requerir a la sociedad ----- con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija -----, que efectúe la anulación de las facturas pendientes de pago correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de este año; y, preste el servicio de acuerdo a lo pactado.

Por otra parte, debe exponerse a la sociedad ----- que el artículo 98 letra f) dispone lo siguiente: ***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.***

Con fundamento en la anterior disposición, es evidente que los usuarios tienen derecho a recibir con calidad e idoneidad los servicios que prestan los operadores; por lo tanto, la sociedad -----

----- en caso de continuar los problemas en la prestación de los servicios contratados por el señor -----, deberá realizar las gestiones necesarias para optimizar el servicio y brindarlo en las condiciones pactadas en el contrato; pues de lo contrario, estaría cobrando al usuario por una prestación que no ha recibido.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor -----, el reclamo interpuesto el día dieciséis de mayo de este año, ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija -----.
- b) Determinar que la sociedad ----- debe efectuar la anulación de los montos cobrados en los meses de abril, mayo y junio de este año en los servicios asociados al número de telefonía fija -----.

En caso de continuar los problemas en la prestación de los servicios contratados, el operador ----- debe realizar las gestiones necesarias para brindar los servicios asociados al número de telefonía fija ----- en las condiciones pactadas en el contrato.

- c) Notificar al señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones