

**No. T-144-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas del día veinticuatro de septiembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que la señora -----  
-----interpuso un reclamo 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:

- ✓ El dos de junio de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando que el servicio de telefonía fija vinculado al número -----no funcionaba, por lo que solicitaba que fuera restablecido; y, que efectuaran el cambio de router mediante el cual se le brinda el servicio de internet.
- ✓ El veintiuno de junio de este año, la usuaria presentó un escrito ante esta Superintendencia indicando que el servicio no había sido restablecido, por lo que solicitó se le reintegre los montos cancelados desde el mes de mayo de este año en concepto de telefonía fija; y, que dicho servicio sea restablecido.

- II. Mediante la resolución No. T-124-2018-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 de la señora -----, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece 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-124-2018-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

*“(…), ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que este día (15 de agosto del presente año) aún con los riesgos que representa ingresar a la zona de residencia de la usuaria, personal técnico de ----- realizó una visita técnica, quedando el servicio funcionando de manera óptima.(…), hacemos de su conocimiento que, por los posibles inconvenientes experimentados, ----- reintegrará a la señora ----- el monto de US\$62.02 IVA y CESC incluidos. Dicho reintegro se aplicará automáticamente a la siguiente factura que se emita, y en el eventual caso que la factura sea por un monto menor, el valor restante se aplicará a las siguientes facturas hasta agotar el monto antes indicado. (...)”*

- IV. Mediante resolución No. T-129-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora -----, para que, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad -----.

El diez de septiembre de este año, la señora ----- presentó una nota aceptando la propuesta de solución a su reclamo.

- 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**

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad ----- informó a esta Superintendencia que el reclamo de la señora ----- fue resuelto a su favor, debido a que las fallas reportadas en los servicios fueron solventadas y se encuentran funcionando normalmente; y, que procederá a efectuar un reintegro por la cantidad de SESENTA Y DOS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 62.02) IVA y CESC incluidos.

El diez de septiembre del presente año, la señora ----- aceptó la propuesta del operador.

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

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad ----- ha resuelto a favor de la señora -----, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el dos de junio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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 f), 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 de la señora -----, el reclamo interpuesto el dos de junio de este año, ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija -----.
- b) Determinar que la sociedad ----- con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija -----, efectuará las gestiones siguientes:
  - Brindar los servicios asociados al número en mención de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito; y;
  - Aplicar un descuento en la facturación emitida por dichos servicios, por un monto total de SESENTA Y DOS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 62.02).

- c) Notificar a la señora -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito presentado por la usuaria el día diez de septiembre del presente año.

- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor; y, al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

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