

No. T-145-A-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiséis de septiembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor -----presentó un reclamo ante la sociedad ----- por el servicio de telefonía móvil asociado al número -----; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al revisar la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia observó lo siguiente:

- ✓ El día veintiuno de octubre del año dos mil diecisiete, el usuario interpuso un reclamo en una de las agencias del operador debido a su inconformidad con la falta de entrega de los recibos por los servicios asociados al teléfono móvil número -----, por lo que solicitó la entrega de los recibos en su lugar de residencia.
- ✓ El día diecinueve de junio del presente año, el señor -----presentó ante esta Superintendencia una nota manifestando que a la fecha el operador no le entrega las facturas en la dirección señalada para tal efecto, por lo que le han realizado cobros adicionales por mora. Debido a lo anterior, reiteró su solicitud respecto a que se le envíen las facturas de los servicios contratados a la dirección siguiente: -----; y, se le reintegren los cobros generados en concepto de pago extemporáneo.

- II. Mediante la resolución No. T-121-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada -----, Apoderada General Judicial de la sociedad ----- - respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-121-2018-CAU, exponiendo lo siguiente:

“(...) Respecto a este caso, se ha tomado nota de la dirección exacta manifestada por el usuario para la entrega de facturas: “-----”; y se ha hecho las diligencias internas correspondientes para verificar la entrega de las mismas. (...)”

- IV. Mediante la resolución No. T-128-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, para que se manifestara respecto a lo expresado por la sociedad -----

Consta en el expediente de mérito, que dicho proveído fue notificado el seis de septiembre de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el trece del mismo mes y año, sin que el señor -----hiciera uso de su derecho de audiencia.

- V. En atención a lo expuesto, 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 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:

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. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; letra g) Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario; y, 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 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 este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, 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.

Se desprende de lo anterior, que para declarar la presunción a favor del usuario, 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 usuario, 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 originaron el reclamo del señor Lazo Tejada, 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), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad ----- no indicó si respondió el reclamo del usuario de forma favorable o no en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, limitándose a manifestar que tomó nota de la dirección donde deberá entregar las facturas por los servicios reclamados.

De conformidad con lo anterior, al no haber comprobado el operador el cumplimiento a la disposición mencionada, esta Superintendencia advierte que operó la presunción a favor del usuario, debiendo la sociedad ----- efectuar con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número -----, las acciones siguientes:

- Garantizar que las facturas sean entregadas en la dirección proporcionada para tal efecto, con la debida anticipación para que el usuario no incurra en pagos moratorios; y,
- Reintegrar los cobros generados en concepto de pago tardío desde el veintiuno de octubre de dos mil diecisiete hasta que sea corregida de forma efectiva la entrega de la factura respectiva.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor -----el veintiuno de octubre del año dos mil diecisiete, ante la sociedad ----- relacionado con el servicio de telefonía móvil vinculado al número -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad ----- con relación al servicio de telefonía móvil asociado al número -----, debe efectuar las acciones siguientes:
 - Garantizar que las facturas sean entregadas en la dirección proporcionada para tal efecto, con la debida anticipación para que el usuario no incurra en pagos moratorios; y,
 - Reintegrar los cobros generados en concepto de pago tardío desde el veintiuno de octubre de dos mil diecisiete hasta que sea corregida de forma efectiva la entrega de la factura respectiva.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debe remitir al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) Notificar al señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales correspondientes.
- 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