

No. T-160-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día nueve de noviembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que el señor -----
----- 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:

✓ Los servicios reclamados están vinculados con el número de telefonía fija -----
-----.

✓ El veintidós de mayo de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- aduciendo problemas en la prestación de los servicios.

En ese sentido, solicitó al operador: 1) Se le efectúe un descuento por los servicios no prestados hasta la fecha; 2) Se reparen los servicios descritos, o en su defecto, se le conceda la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad; y, 3) En caso de contratar un nuevo servicio, se le asigne el mismo número de telefonía fija.

✓ El veintinueve de junio de este año, el usuario reiteró ante la Defensoría del Consumidor los hechos y la pretensión contenida en el reclamo inicial.

II. Mediante la resolución No. T-139-2018-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 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 -----
----- presentó un escrito manifestando que se restablecieron los servicios de línea fija e internet, y aplicaron los descuentos respectivos en las facturas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y agosto del presente año.

IV. Mediante resolución No. T-151-2018-CAU, esta Superintendencia 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-151-2018-CAU se notificó el día dieciocho de octubre del presente año, sin que a la fecha el usuario hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

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 del señor ----- fue resuelto a su favor, debido a que los servicios de telefonía fija e internet vinculados al número fijo ----- se encuentran funcionando en perfecto estado, y se le aplicó un descuento o ajuste en las facturas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y agosto del presente año, que asciende a un monto total de CIENTO NOVENTA Y SIETE 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 197.78).

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor ---- 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 del señor -----, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el veintidós de mayo 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 del señor -----, el reclamo interpuesto ante la sociedad ----- el veintidós de mayo del presente año, 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 de acuerdo a las condiciones contratadas, o en su defecto, conceder la terminación anticipada de los servicios sin pago de penalidad; y,
 - Aplicar un descuento por un monto total de CIENTO NOVENTA Y SIETE 78/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 197.78), en las facturas correspondientes a los meses de abril, mayo, junio y agosto del presente año; y,
- c) Notificar al señor -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador.
- 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