

No. T-161-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día doce de noviembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por Derivación de la Defensoría del Consumidor, 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 advierte lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados se encuentran vinculados al número de telefonía fija -----.
 - ✓ El veinticinco de junio de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, aduciendo falta de notificación de sus facturas y cobros indebidos por las cantidades de CUARENTA Y OCHO 10/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 48.10); y, TRES 87100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$3.87).
 - ✓ El día trece de julio de este año, la señora ----- ante la Defensoría del Consumidor, reiteró los hechos y petición contenidos en el reclamo de mérito.
 - ✓ Los plazos para que ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta a la señora ----- finalizaron los días nueve y diez de julio de este año, respectivamente.
- II. Mediante la resolución No. T-136-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora -----, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
 - III. El veintisiete de septiembre de este año, la señora -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad ----- presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-136-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Tomando en consideración que el reclamo de la señora ----- fue presentado el 25 junio de 2018, el plazo para que ----- notificara a la usuaria sobre la solución al reclamo presentado por esta, venció el 9 de julio de 2018.

Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por ----- a la usuaria, a la dirección de correo electrónico proporcionada por esta ([-----](#)), el 4 de julio de 2018, es decir dentro del plazo establecido por la LT y por el medio señalado por la usuaria.(...)

En adición, adjunto al presente escrito, remito impresión del correo electrónico remitido y copia de la respuesta enviada a la dirección de correo electrónico indicado por la señora -----.

----- pues, en cumplimiento a lo indicado por la LT, emitió y notificó de forma oportuna a la señora -----, la solución del reclamo presentado por esta a -----, es decir que mi representada ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT. (...)

- IV. Por medio de la resolución No. T-150-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora - -----, para que se manifestara respecto de los argumentos expuestos y documentación agregada por la sociedad -----

Consta que dicho proveído fue notificado el diecinueve de octubre de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el veintiséis del mismo mes y año; sin que la señora ----- hiciera uso de su derecho de audiencia.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL

- Ley de Telecomunicaciones

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 lo sucesivo LT, 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.

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, y de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la LT.

Por su parte, el artículo 98 de dicha Ley 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.

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 de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio;* g) *Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario;* y, k) *Otras medidas que señale la SIGET.*

- Ley de Protección al Consumidor

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

B. ANÁLISIS DEL CASO

De las disposiciones mencionadas, se desprende que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que interponga ante el operador, 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, 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 de la señora -----, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letras f), i); y, 98 letras a), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que 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.

En este punto, debe destacarse que los plazos para que la sociedad ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta a la señora - -----, finalizaron los días nueve y diez de julio de este año, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que la sociedad ----- al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-136-2018-CAU, señaló que notificó la resolución del reclamo el día cuatro de julio del presente año enviando la respuesta al correo electrónico personal _ -----, de la forma expresamente elegida por la señora -----.

A fin de demostrar lo anterior, presentó una nota de respuesta al reclamo dirigida a la usuaria de fecha cuatro de julio de este año; y, una impresión de pantalla, de un mensaje dirigido al correo electrónico que consigna “*Adjunto carta de respuesta del número -----*”.

Debido a lo anterior y al revisar el reclamo interpuesto por la señora ----- ante el operador -----, esta Superintendencia corroboró que la dirección a la que remitió la respuesta al reclamo es la misma señalada por la usuaria; y que fue notificado dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Debido a lo expuesto, es pertinente tener por válidamente realizado el acto de comunicación por el operador, debido a que se tiene constancia de haber sido practicada en la dirección electrónica habilitada al efecto, elegida por la usuaria. Por lo tanto, esta Superintendencia considera que el reclamo de la señora ----- debe tenerse como resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

C. Otras consideraciones

El artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, se establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

El artículo 2 de la misma Ley, dispone que las normas de la presente Ley se aplicarán atendiendo entre otros fines, para la protección de los derechos de los usuarios.

En este punto, debe traerse a colación que los usuarios tienen derecho a conocer bajo que concepto se realizan los cobros que figuran en el recibo o comprobante de pago, y, que mensualmente reciban la facturación de sus servicios en la dirección señalada.

En el presente caso, de la información que consta en el expediente de mérito, la sociedad ----- manifestó que el cobro reclamado por la usuaria se debió a que en el mes de enero del presente año, no emitió la correspondiente factura por el servicio de Doble Play asociado al número -----; y, no se pronunció en cuanto a la falta de notificación de la facturación mensual en el lugar designado para tal efecto.

Por lo tanto, esta Superintendencia cumpliendo con sus funciones otorgadas por Ley, considera pertinente requerir a la sociedad -----lo siguiente:

- En primer lugar, debe tomar las medidas administrativas pertinentes para emitir mensualmente los cobros por los servicios brindados y no cobrar dos periodos en una misma factura, pues tiene un impacto negativo en la economía de la usuaria; y,
- En segundo lugar, la usuaria tiene derecho a recibir el recibo en la dirección solicitada para tal efecto, por lo que debe efectuar las gestiones internas correspondientes para cumplir con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, con fundamento en lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 70, 74 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el reclamo de la señora -----interpuesto el día veinticinco de junio de dos mil dieciocho ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija ----- fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad al plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir a la Defensoría del Consumidor copia del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice el trámite que corresponde a fin de resolver la inconformidad manifestada por la señora - -----.
- c) Notificar a la señora - -----; y, a la sociedad ----- para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de esta 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