

No. T-162-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día dieciséis de noviembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor -----presentó un reclamo ante la sociedad ----- vinculado al número de telefonía fija -----, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 veintiséis de julio de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, debido a que los servicios vinculados al número ----- no son brindados bajo las condiciones contratadas; y, la factura de junio de este año no fue entregada oportunamente, situación que le generó recargo por mora.

Por lo expuesto, el usuario solicitó que el servicio le sea brindado de conformidad con lo pactado; y, se le reintegre lo correspondiente al servicio no recibido.

- El señor -----reiteró ante la Defensoría del Consumidor el reclamo de mérito, solicitando la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

- II. Mediante la resolución No. T-138-2018-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 licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad --- ----- presentó un escrito con el cual respondió a la audiencia concedida, expresando lo siguiente:

“(...) b.1. Sobre la falla de Internet

(...) propone al usuario continuar prestando los servicios contratados, cambiando de la modalidad alámbrica a inalámbrica, manteniendo el número de teléfono asignado y la continuidad en el plazo de contratación, para lo cual el usuario puede avocarse a la agencia -----de su conveniencia. En el eventual caso que el usuario no estuviere de acuerdo con la propuesta del cambio de tecnología, ----- concede la baja de los servicios contratados, sin pago de penalidad alguna para el usuario, para lo cual debe comunicarse con la señorita -----, al teléfono -----.

b.2. Sobre el supuesto retraso en la entrega de factura del mes de junio

----- ha resuelto a favor del usuario anulando la factura con vencimiento 27 de julio de 2018, por el monto total de US\$27.8760, que se encontraba pendiente de pago. (...)

Dado que la factura con vencimiento en el mes de agosto de 2018, por un monto de US\$24.00, fue cancelada por el usuario, ----- reintegrará a este el monto antes señalado (US\$24.00). (...)

Finalmente, ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha anulado la factura con vencimiento en el mes de septiembre de 2018, por un monto de US\$24.00 (...)

- IV. Mediante la resolución No. T-154-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que se pronunciara por escrito sobre lo manifestado por la sociedad -----

Según consta en la documentación agregada al expediente de mérito, la notificación fue realizada el veintisiete de octubre de este año por lo que el plazo para manifestarse por escrito finalizó el cinco del mes de noviembre de los corrientes; 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: f) **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; g) Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario; y, 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 letra b) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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.

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 caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, 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 generaron el reclamo del señor -----interpuesto ante el operador el veintiséis de julio del presente año, 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 f), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que el plazo para que el operador ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo finalizaron los días quince y dieciséis de agosto de este año, respectivamente.

Al respecto, la sociedad ----- al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-138-2018-CAU, no presentó ningún documento por medio del cual comprobara que respondió y notificó al usuario la respuesta del reclamo presentado.

De lo anterior, se concluye que la sociedad ----- incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para que esta Superintendencia declare que en el reclamo presentado por el señor --- -----operó la presunción a favor.

Por lo tanto, la sociedad ----- deberá efectuar en los servicios vinculados al número de telefonía fija -----, lo siguiente:

- ✓ Conceder la baja de los servicios reclamados sin pago de penalidad alguna;
- ✓ Eliminar o reintegrar según sea el caso, las facturas generadas a partir del dieciséis de agosto de este año bajo el concepto de cargo por servicios contratados; y,
- ✓ Reintegrar en efectivo la cantidad de VEINTICUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 24.00) correspondiente al saldo de la factura cuyo vencimiento fue en el mes de agosto de este mismo año.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- - en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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 veintiséis de julio de este año, ante la sociedad ----- relacionado a los servicios vinculados al número de telefonía fija -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que efectúe en los servicios vinculados al número de telefonía fija -----, lo siguiente:
 - ✓ Conceder la baja de los servicios reclamados sin pago de penalidad alguna;
 - ✓ Eliminar o reintegrar según sea el caso, las facturas generadas a partir del dieciséis de agosto de este año bajo el concepto de cargo por servicios contratados; y,
 - ✓ Reintegrar en efectivo la cantidad de VEINTICUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 24.00) correspondiente al saldo de la factura cuyo vencimiento fue en el mes de agosto de este mismo año.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad ----- en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor -----y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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

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