

**No. T-163-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día veinte 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 al número de telefonía fija -----.
- ✓ El diecinueve de junio de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con los cobros que exceden el monto establecido en el contrato suscrito el día veintitrés de mayo de este año, por la falta de activación del paquete de canales HD; y, por no haber instalado un aparato adicional para el servicio de televisión por suscripción.

En ese sentido, solicitó al operador: 1) La anulación de los montos que exceden la cuota establecida en el contrato suscrito; 2) Realice la activación del paquete de canales HD contratado; y, 3) Instale el servicio de televisión por suscripción en un aparato adicional.

- ✓ Al no obtener el usuario una respuesta por parte del operador reiteró ante el CAU de la SIGET la solicitud antes expuesta.

- II. Mediante la resolución No. T-146-2018-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 expresando lo siguiente:

*“““(...) ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que en la factura correspondiente al período comprendido entre el 8 de mayo y el 7 de junio de 2018, aplicó cobros proporcionales para cada uno de los paquetes contratados por el usuario, así: a) cobro proporcional por el paquete triple play satelital de **5 megas** básico Plus que tenía contratado antes del 23 de mayo de 2018 y b) cobro proporcional por el paquete triple play de **3 megas** básico plus, que contrato a partir del 23 de mayo de 2018.*

*Respecto de la inconformidad señalada por el usuario sobre la falta de instalación de los canales HD incluidos en el paquete contratado, ----- hace del conocimiento de esa Superintendencia que fue hasta el 3 de julio de 2018, que personal técnico de representada pudo concretar el cambio de equipos que permiten la visualización de los canales bajo el formato HD, debido a que en la zona*

*de residencia del usuario, algunos miembros de pandillas impedían el acceso a la residencia del señor ----- (...)*

*Respecto a la aplicación de un descuento del 50% del cobro del mes, hacemos de su conocimiento que en la factura cuya fecha de vencimiento será en el mes de noviembre de 2018. Hemos aplicado un saldo a favor del señor -----, por el monto total de US\$16.85 incluye IVA (US\$16.00 correspondiente al 50% del valor de la cuota mensual del paquete y US\$0.85 adicional al monto según el contrato) (...)*

*Cabe aclarar que los montos adicionales a los US\$32.00 de la cuota mensual del paquete contratado, que se han aplicado en las facturas cuyo vencimiento fueron el 2 de agosto de 2018 y 5 de septiembre de 2018, por US\$32.12 y US\$ 32.31 respectivamente, tienen su origen en llamadas realizadas hacia números de otros operadores, que no se encuentran incluidos en el plan contratado. (...)””””*

- IV. Mediante resolución No. T-155-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor ----- para que se manifestara por escrito respecto de lo manifestado por la sociedad -----

Consta en el expediente de mérito, que dicho proveído fue notificado el día veintinueve de octubre de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el día seis de noviembre del mismo 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; 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; y, en la 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. CASO CONCRETO**

### **• Pertinencia de aplicar la presunción a favor del usuario**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste 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 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, lo anterior 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 del señor -----, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, específicamente en la letra: a) Facturación; y, f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario.

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario establecer que los plazos para que la sociedad ----- resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo del señor ----- finalizaron los días tres y cuatro de julio de este año, respectivamente.

El operador ----- al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-146-2018-CAU, no se manifestó sobre la respuesta y notificación al reclamo que presentó el usuario, limitándose a proponer una solución alterna al reclamo.

Con base en lo expuesto, esta Superintendencia advierte que la sociedad ----- incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, concurriendo las condiciones para declarar que en el reclamo interpuesto por el señor ----- operó la presunción a favor del usuario.

Bajo ese contexto, el operador en los servicios asociados al número de telefonía fija -----, deberá efectuar las acciones siguientes

- ✓ Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los montos mensuales que excedan la cantidad de TREINTA Y DOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 32.00), en los meses de mayo y junio de este año.
- ✓ Brindar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito el día veintitrés de mayo de este año, conforme a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y,
- ✓ Aplicar un descuento equivalente al cincuenta por ciento de la cuota mensual establecida en el contrato, en concepto de servicios no prestados hasta la fecha en que éstos fueron brindados de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito con el usuario.

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 ----- ante la sociedad ----- el diecinueve de junio de este año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad ----- con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija -----, debe efectuar las acciones siguientes:
- ✓ Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los montos mensuales que excedan la cantidad de TREINTA Y DOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 32.00), en los meses de mayo y junio de este año.
  - ✓ Brindar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito el día veintitrés de mayo de este año, conforme a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y,
  - ✓ Aplicar un descuento equivalente al cincuenta por ciento de la cuota mensual establecida en el contrato, en concepto de servicios no prestados hasta la fecha en que éstos fueron brindados de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito con el usuario.

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.

- c) Notificar esta resolución 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