

No. T-169-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día seis de diciembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. 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 documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados con el número telefónico móvil -----.
- ✓ El día ocho de agosto de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- manifestando su inconformidad con los cobros en concepto de “mensajes entrantes a números cortos”, efectuados en las facturas con vencimiento en los meses de julio y agosto de dos mil dieciocho. Por lo que solicitó al operador que dichos cobros sean reintegrados.
- ✓ El día treinta y uno de agosto de este año, la señora ----- presentó su reclamo ante la Defensoría del Consumidor, reiterando los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-153-2018-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 de la señora -----, 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 la solución a dicho reclamo presentado por la usuaria ----- se emitió el día 21 de agosto de 2018, sin embargo hubo imposibilidad de entregar dicha documentación en la dirección de residencia de la señora -----, por causas de fuerza mayor,(...)””

No obstante lo anterior, se le ofreció una concesión especial de un descuento del 50 % del total a cancelar por concepto de mensajes entrantes a números cortos, lo cual asciende a un monto de \$16.98, en la factura con vencimiento el 18 de agosto de 2018, el cual fue efectivamente realizado el 21 de agosto de los corrientes (...)””

- IV. Mediante resolución No. T-158-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora ----- 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 dieciséis de noviembre de este año, sin que a la fecha la señora -----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 encuentra: 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.

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 de la señora -----, 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.

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario establecer que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador -----, como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento de la usuaria reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuaria de los servicios de telecomunicaciones posee.

En la tramitación del reclamo, el operador ----- al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-153-2018-CAU, manifestó que fue imposible notificar la respuesta del reclamo a la usuaria, proponiendo una solución alterna al reclamo.

Con base en lo expuesto, esta Superintendencia advierte que la sociedad ----- incumplió la segunda condicionante establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, concurriendo las condiciones para declarar que en el reclamo interpuesto por la señora ----- operó la presunción a favor de la usuaria.

Bajo ese contexto, el operador en el número de telefonía móvil -----, deberá anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados en concepto de “mensajes entrantes a números cortos” reflejados en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de julio y agosto de este año.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir a la señora ----- 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 la señora ----- ante la sociedad ----- el ocho de agosto de este año, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, operó la presunción a favor de la usuaria 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 móvil -----, debe anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque –según corresponda-, los cobros generados en concepto de “mensajes entrantes a números cortos” reflejados en las facturas con fecha de vencimiento en los meses de julio y agosto de este año.

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

- c) Notificar esta resolución a la señora -----; 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 Noemí Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones