

No. T-003-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las doce horas del día nueve de enero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, 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:

- El reclamo está vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX.
- El veinte de septiembre de dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, denunciando cobros indebidos generados con fecha posterior a la solicitud de baja definitiva y terminación de la vigencia del contrato de servicios.

En ese sentido, solicitó al operador lo siguiente: 1) Se eliminen los cobros facturados indebidamente; 2) Se haga efectiva la baja del servicio y se tenga por finalizado dicho contrato; y, 3) Se le entregue el finiquito respectivo.

- El usuario reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET.
 - Los plazos para que XXXXXXXXXXXXXXXX, resolviera por escrito y notificara su respuesta al señor Amaya Amaya finalizaron los días cuatro y cinco de octubre del año recién pasado, respectivamente.
- II. Mediante la resolución No. T-165-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

La resolución en referencia fue notificada a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, el día once de diciembre de dos mil dieciocho, por lo que el plazo para responder la audiencia venció el día catorce del mismo mes y año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución a la fecha no consta la respuesta del operador.

- III. 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. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

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 XXXXXXXXXXXXXXXX, 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, debe destacarse 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 XXXXXX 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 usuario 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 usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

En el caso de mérito, con la audiencia otorgada a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, en la resolución No. T-165-2018-CAU, dicho operador no contestó la audiencia otorgada, por lo que no consta en el presente procedimiento argumentos ni prueba alguna que permitan verificar que emitió y notificó una respuesta al reclamo del usuario.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de

Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX, deberá acceder a la pretensión del usuario, debiendo efectuar con relación a los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, las gestiones siguientes:

1. Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del vencimiento del contrato de prestación de servicio de telefonía móvil; y,
2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior a la fecha de vencimiento del referido contrato. Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX el veinte de septiembre de dos mil dieciocho, vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX que respecto a los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las gestiones siguientes:
 1. Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, a partir del vencimiento del contrato de prestación de servicio de telefonía móvil; y,
 2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados con fecha posterior a la fecha de vencimiento del referido contrato. Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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

- c) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad XXXXXXXX, para los efectos legales correspondientes.

Este documento, corresponde una versión pública del original debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de cumplir. Art. 30 LAIP

- d) Remitir copia de la presente 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