

**No. T-012-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las doce horas del día uno de febrero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
  - ✓ El ocho de agosto del año dos mil dieciocho, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, debido a que los servicios no son brindados bajo las condiciones contratadas y se le están efectuando cobros indebidos en la facturación mensual. Por lo tanto, solicitó la terminación anticipada del contrato y la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.
  - ✓ La usuaria reiteró ante el CAU de la SIGET, los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.
- II. Mediante la resolución No. T-168-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. La licenciada XXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general administrativa, mercantil y judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““ (...) manifestamos que sí se respondió en tiempo y forma el reclamo interpuesto por la usuaria, el cual se intentó notificar el día 15 de agosto de 2018, sin embargo, fue imposible dado que la zona es considerada de alto riesgo, por lo que por causas de fuerza mayor no pudo ser entregada. A la presenta se adjunta tanto la respuesta efectuada como el acta de notificación de resolución de reclamo con el cual se evidencia dicha situación.*

*Por otro lado, es pertinente expresar que, en el presente caso, la solicitud de anulación del contrato y baja del servicio de telefonía móvil sin penalidad no es procedente, puesto que el servicio ha sido brindado correctamente bajo las condiciones contratadas y no hay ninguna evidencia de haberse efectuado cobros indebidos. (...)”””*

- IV. Mediante resolución No. T-002-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito respecto de lo manifestado por la sociedad XXXXXXXXXXX.

- V. El día veintiuno de enero de este año, la señora XXXXXXXXX presentó una nota en la cual indicó que no está de acuerdo con lo manifestado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debido a que nunca recibió ninguna carta de respuesta a su reclamo, no obstante, haberle proporcionado al operador sus números telefónicos para que se comunicaran con ella. Por lo tanto, reiteró su solicitud expuesta en el reclamo de mérito presentado el ocho de agosto del año dos mil dieciocho.
- VI. 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 destacan 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, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual esta Superintendencia 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 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, 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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

## **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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 previamente citado.

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario establecer que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintidós y veintitrés de agosto de dos mil dieciocho, respectivamente.

En la tramitación del reclamo, el operador XXXXXX al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-168-2018-CAU, manifestó que fue imposible notificar la respuesta del reclamo a la usuaria debido a que la zona es considerada de alto riesgo.

En ese orden, debe exponerse que el legislador ha delegado en la SIGET parte de la tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET, en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la usuaria, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, -favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

De los antecedentes del caso, debe exponerse que el operador no resolvió ni notificó el reclamo de la usuaria dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y tampoco remitió documentación por medio de la cual se constate que intentó realizar las gestiones necesarias para prestar los servicios vinculados al número móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; o bien, que tenga problemas para entrar en la zona donde resida la usuaria.

Con base en lo expuesto, esta Superintendencia advierte que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y, por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX operó la presunción a favor de la usuaria.

Bajo ese contexto, el operador en los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar las acciones siguientes

- ✓ Efectuar la baja de los servicios sin pago de penalidad alguna.

Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

- ✓ Eliminar o reintegrar cualquier cobro generado posterior al veintitrés de agosto de dos mil dieciocho, fecha en la que operó la presunción a favor de la usuaria.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 a esta Superintendencia y a la señora XXXXXXXX, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto el ocho de agosto de dos mil dieciocho por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que respecto de los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguientes:

✓ Efectuar la baja de dichos servicios, sin pago de penalidad alguna.

Debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor; y,

✓ Eliminar o reintegrar cualquier cobro generado posterior al veintitrés de agosto de dos mil dieciocho, fecha en la que operó la presunción a favor de la usuaria.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 a esta Superintendencia y a la señora XXXXXXXXX, una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes. Agregando a la notificación del referido operador, copia de la nota presentada por la usuaria el veintiuno de enero de este año.
- 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