

**No. T-014-2019-CAU.** - SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día seis de febrero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXX 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:

- El quince de mayo de dos mil dieciocho, el señor XXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo aduciendo que desde el mes de febrero de ese mismo año, no se le brindaba el servicio de telefonía móvil e internet asociado al número XXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó: a) La terminación del contrato sin pago de penalidad alguna; b) De existir saldos pendientes por financiamiento de equipos sean cancelados de los pagos de las facturas que realizó por los servicios no brindados; y, c) Una compensación por incumplimiento del contrato sea abonada a la cuenta de otros servicios contratados con el operador.
  - El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET los hechos y petición contenidos en el reclamo de mérito.
- II. Mediante la resolución No. T-167-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación con la cual comprobara que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
  - III. La señora XXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida expresando principalmente lo siguiente:

*“(...) Tomando en consideración que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX fue presentado en una de nuestras agencias el 15 de mayo de 2018, el plazo para que XXXXXX notificara al usuario sobre la solución al reclamo presentado por este, venció el 29 de mayo de 2018.*

*Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificada por XXXXXXX al usuario, a la dirección proporcionada por este (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), el 29 de mayo de 2018, es decir dentro del plazo establecido por la LT. (...)*

A dicho escrito, la apoderada especial adjuntó copia simple de la nota de respuesta enviada al señor XXXXXXXXXXX.

- IV. Por medio de la resolución No. T-001-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXX, por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por escrito se manifestara respecto a la respuesta de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Según consta en la documentación agregada al expediente, dicha audiencia fue notificada el dieciséis de enero de este año, por lo que la fecha para manifestarse al respecto finalizó el veintitrés del mismo mes y año; sin que el usuario hiciera uso de su derecho de audiencia.

- V. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL**

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

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 lo sucesivo LT, 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.

El artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones contempla 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 establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT 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 al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.*

*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...”*

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a los reclamos que sean interpuestos en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

## **B. ANÁLISIS DEL CASO**

Partiendo de las disposiciones anteriores, se desprende que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que interponga ante el operador, 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, 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 Reinosa Sánchez, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letras f), i); y, 98 letras a), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que 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.

En este punto, es oportuno indicar que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXXXX resolviera y notificara una respuesta al señor XXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintinueve y treinta de mayo de dos mil dieciocho, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que la sociedad XXXXXXXXXXXXX al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-167-2018-CAU, señaló que notificó la resolución del reclamo el día veintinueve de mayo de dos mil dieciocho en la dirección XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

A fin de demostrar lo anterior, presentó una copia de la carta de respuesta identificada con código No. Q-45401734, de fecha veinticinco de mayo del año dos mil dieciocho, en la cual se da a conocer al usuario la resolución a su inconformidad. Dicho documento contiene un sello de recibido el cual consigna la fecha veintinueve de mayo del año dos mil dieciocho, a las diez horas con cuarenta y ocho minutos, recibida por XXXXXXXXXXXXX.

Debido a lo anterior y al revisar el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXX ante el operador XXXXX, esta Superintendencia corroboró que la dirección a la que remitió la respuesta al reclamo es la señalada por el usuario; y que fue notificada dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, esta Superintendencia considera que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX debe tenerse como resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

### **C. Otras consideraciones**

El artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, se establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

El artículo 2 de la misma Ley, dispone que las normas de la presente Ley se aplicarán atendiendo entre otros fines, para la protección de los derechos de los usuarios.

Por consiguiente, esta Superintendencia cumpliendo con sus funciones otorgadas por Ley, considera pertinente requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXX que realice las acciones pertinentes y adecuadas para proveer servicio de telefonía móvil e internet asociado al número XXXXXXXXXXXXX de conformidad con lo pactado.

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

- a) Declarar que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX interpuesto el día quince de mayo de dos mil dieciocho ante la sociedad XXXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir a la Defensoría del Consumidor copia del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice el trámite que corresponde a fin de resolver la inconformidad manifestada por el señor XXXXXXXXXXXXX.
- c) Archivar las presentes diligencias.
- d) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; y,
- e) Remitir copia de esta 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