

**No. T-018-2019-CAU.** - SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas del día diecinueve de febrero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que señala el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- El dieciocho de septiembre del año dos mil dieciocho, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, por su inconformidad con el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a las situaciones siguientes:

1. En el mes de febrero del año dos mil dieciocho, el servicio fue suspendido por el operador por no estar adjudicado a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Por dicha razón, la usuaria solicitó se cancelara el servicio; sin embargo, dicha petición no fue aceptada.
2. El treinta y uno de agosto de ese mismo año, el servicio fue nuevamente suspendido y al preguntar la razón le reiteraron que era debido a que el número no estaba asignado; y,
3. Por cobros excesivos a lo establecido en el contrato.

Por lo expuesto, la usuaria solicitó dar por finalizado el contrato sin penalidad alguna y el reintegro de las facturas canceladas por recibir un servicio deficiente.

- La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró ante la Defensoría del Consumidor el reclamo de mérito y la pretensión expuesta en el mismo.

- II. Mediante la resolución No. T-008-2019-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto, hacemos de su conocimiento que el caso no fue escalado al área pertinente por medio de nuestra plataforma, por lo que no se encuentra información de la usuaria. No obstante, se le ha anulado a la usuaria la última factura cobrada, por lo que actualmente la cuenta se encuentra sin ningún saldo pendiente. (...)”*

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

#### **A. Marco legal**

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 con lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes: letra d) A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; y, letra i) 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 art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones él o los conceptos definidos en la presente ley.

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 o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos;* 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, k) *Otras medidas que señale la SIGET.**

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual esta Superintendencia forma parte, se retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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, 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 se encuentre 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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX, 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 d) e i); y, 98 letras a), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX al responder a la audiencia concedida manifestó que el caso no fue escalado al área pertinente por lo que no se le dio el trámite correspondiente, indicado que anuló la última factura cobrada, por lo que actualmente la cuenta se encuentra sin saldo pendiente.

De lo manifestado por el operador, se constató que incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la segunda condición para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX deberá acceder a la pretensión de la usuaria, debiendo efectuar las acciones siguientes:

1. La finalización del contrato suscrito, sin pago de penalidad alguna; y,
2. El reintegro de los pagos efectuados a partir del día tres de octubre del año dos mil dieciocho, fecha en que operó la presunción a favor de la usuaria.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el dieciocho de septiembre del año dos mil dieciocho 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 XXXXXXXXXXXX que efectúe las gestiones siguientes:
  1. La finalización del contrato suscrito, sin pago de penalidad alguna; y,
  2. El reintegro de los pagos efectuados a partir del día tres de octubre del año dos mil dieciocho, fecha en 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar esta resolución a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX 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