

**No. T-019-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las catorce horas con treinta minutos del día diecinueve de febrero del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante 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 documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- El reclamo está vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXXX.
  - El cinco de octubre de dos mil dieciocho, el usuario presentó un reclamo en una de las agencias del operador, debido a problemas en la prestación de los servicios y cobros excesivos. Debido a lo anterior, solicitó se haga efectiva la baja de los servicios y se tenga por finalizado el contrato.
  - El veinte de octubre de dos mil dieciocho, el usuario reiteró la solicitud relacionada ante la Defensoría del Consumidor, requiriendo al operador que se concrete la baja del servicio sin pago de penalidad y se ajuste en las facturas generadas por cobros excesivos.
  - Los plazos para que XXXXXXXXXXXXX resolviera por escrito y notificara su respuesta al señor XXXXXXXXXXXXX finalizaron los días diecinueve y veintidós de octubre del año dos mil dieciocho, respectivamente.
- II. Mediante la resolución No. T-007-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

La resolución en referencia fue notificada a la sociedad XXXXXXXXXXXXX el día treinta y uno de enero de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia venció el día cinco de febrero del mismo año.

Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, se verificó que el operador no respondió la audiencia otorgada.

III. En atención a lo expuesto, 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 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:

*“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. 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 del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado. k) Otras medidas que señale la SIGET; y, l) Por el incumplimiento en la prestación de servicios de telecomunicaciones instituidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de servicio establecidas por la SIGET.

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 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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXX, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos.

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. En razón a la finalidad que conlleva la notificación, 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 XXXXXXXX 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 del 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, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX no contestó la audiencia otorgada en la resolución No. T-007-2019-CAU, 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, 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 señor XXXXXXXXXXXXXXXX, debiendo conceder la desactivación y baja de los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados en dicha cuenta con fecha posterior al veintidós de octubre del año dos mil dieciocho, fecha que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

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 XXXXXXXX el cinco de octubre de dos mil dieciocho, vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXX, que conceda la desactivación y baja de los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXXXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados en dicha cuenta con fecha posterior al veintidós de octubre del año dos mil dieciocho, fecha que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

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 XXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; y,
- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

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

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones