

No T-023-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día uno de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXX, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX vinculado al servicio de telefonía fija e internet, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-004-2019-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 de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. La señora XXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando:

“...Tomando en consideración que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXX fue presentado en una de nuestras agencias el 30 de octubre de 2018, el plazo para que XXXX notificara a la sociedad reclamante, sobre la solución al reclamo presentado por esta, venció el 14 de noviembre de 2018.

Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por XXXX a XXXXXXXXXXXXXXXX a la dirección proporcionada por esta, el 14 de noviembre de 2018, es decir dentro del plazo establecido por la LT y por el medio señalado por dicha sociedad...”

Adjunto al escrito, la apoderada agregó copia de una nota de respuesta con fecha trece de noviembre de dos mil dieciocho, dirigida a los señores XXXXXXXXXXXXXXXX, con atención al señor XXXXXXXX, en la dirección: XXXXXXXXXXXXXXXX, la cual tiene un sello que consigna: fecha de recibido: catorce de noviembre de dos mil dieciocho, hora: diez horas con cuarenta y siete minutos de la mañana, nombre: XXXXXXXXXXXXXXXX, Firma: ilegible, con un sello de la referida sociedad impreso.

- IV. Mediante la resolución No. T-011-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXX, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX.
- V. El quince de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-011-2019-CAU, expresando:

“(...) la sociedad XXXXXXXXXXXX presentó por escrito respuesta a carta presentada en Edificio XXXXX el día treinta de octubre del año dos mil dieciocho a nuestra empresa XXXXXXXXXXXX. (...)”

En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. Marco Legal Aplicable

- 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 LT, 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, y de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la LT.

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 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 del 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.

Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor...”

Por otra parte, el artículo 72 de la LT establece en el inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

- 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

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.

- Causales del reclamo de mérito

Al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX 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), k) de la Ley de Telecomunicaciones.

- Plazos de respuesta y notificación del reclamo de mérito

En este punto debe señalarse que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXX, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX fue interpuesto el treinta de octubre de dos mil dieciocho, en una agencia de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX por lo que el plazo para resolver y notificar una respuesta -favorable o desfavorable- a la sociedad reclamante finalizó el catorce y quince de noviembre de dos mil dieciocho, respectivamente.

Respecto de lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-004-2019-CAU, señaló que remitió copia de una nota emitida por la Gerencia de Atención Clientes Corporativos de XXXXX, dirigida a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX con atención a XXXXX, en la dirección: XXXXXXXX, la cual tiene un sello que consigna fecha de recibido: catorce de noviembre del año dos mil dieciocho, hora: diez horas con cuarenta y siete minutos de la mañana, nombre: XXXX, Firma: Ilegible, con el sello de la referida sociedad impreso, dirección que efectivamente corresponde a la consignada en el reclamo de mérito.

Debido a las pruebas antes relacionadas, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX a fin de que se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad XXXXXXXX

El señor XXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en la calidad antes descrita, evacuó la audiencia conferida mediante nota presentada el quince de febrero de este año, en la cual aceptó que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX respondió el reclamo presentado pero que continuaban existiendo problemas con el servicio.

Con base en la prueba documental descrita y los argumentos de la sociedad usuaria, vinculados a la recepción de la notificación de la respuesta al reclamo emitida por parte de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX se advierte que el motivo de inconformidad de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX tramitado ante esta Superintendencia, estriba sobre el contenido de la respuesta proveída y la falta de acciones del operador tendientes a resolver la problemática planteada.

Sobre lo anterior, debe exponerse que de conformidad con la Ley de Telecomunicaciones el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días hábiles, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, es decir once días hábiles posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución a favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En ese orden de ideas, la naturaleza del presente procedimiento se limita a determinar si efectivamente el operador resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones el reclamo presentado por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

En el caso que el operador haya resuelto y notificado la respuesta al usuario, la Ley de Telecomunicaciones prevé la aplicación del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor.

Con base en lo expuesto y el marco regulatorio aplicable a los reclamos de los usuarios, esta Superintendencia debe determinar que el reclamo de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (presentado el treinta de octubre de dos mil dieciocho) debe tenerse como resuelto y notificado por parte del operador XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por haberse comprobado que la sociedad reclamante recibió respuesta a su reclamo.

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.

Con fundamento en lo anterior y retomándose las disposiciones enumeradas en este apartado, debe manifestarse que los usuarios tienen derecho a recibir con calidad e idoneidad los servicios que prestan los operadores.

Por lo tanto, esta Superintendencia cumpliendo con sus funciones otorgadas por Ley, considera pertinente requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que debe prestar los servicios de telefonía fija e internet cumpliendo con las condiciones pactadas en el contrato suscrito con el usuario y cobrar los servicios que efectivamente se prestaron.

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 resuelto y notificado en tiempo el reclamo interpuesto el día treinta de octubre de dos mil dieciocho por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad

XXXXXXXXXXXXXXXXX de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- b) Remitir copia del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor a fin que dicha entidad tramite el reclamo de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX deberá adjuntarse copia del escrito presentado por la sociedad usuaria.

- d) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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