

**No T-024-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día uno de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el treinta de octubre de dos mil dieciocho ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculado al servicio de telefonía móvil, 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-005-2019-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 sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. La señora XXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““(…) Tomando en consideración que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue presentado en una de nuestras agencias el 30 de octubre de 2018, el plazo para que XXXXX notificara al usuario sobre la solución al reclamo presentado por este, venció el 14 de noviembre de 2018.*

*Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por XXXXXX a la sociedad reclamante, 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 XXXXXXXXXXX. (...)””””*

Adjunto al escrito, la apoderada agregó copia de una nota de respuesta con fecha trece de noviembre de dos mil dieciocho, dirigida a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con atención a XXXXXXXXXXXX, 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: XXXXXXXX, Firma: Ilegible, con el sello de la referida sociedad impreso.

- IV. Mediante la resolución No. T-010-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en la calidad antes mencionada, para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentada el dieciocho de enero de este año.
- V. El quince de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX actuando en la calidad antes apuntada, presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-010-2019-CAU, expresando entre otras cosas, lo siguiente:

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

VI. 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 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 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 todo reclamo que sea interpuesto 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.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario previa audiencia al operador,

quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- Ley de Protección al Consumidor

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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. 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue interpuesto el treinta de octubre de dos mil dieciocho, en una agencia de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-005-2019-CAU, señaló que remitió copia de una nota emitida por la Gerencia de Atención Clientes Corporativos de XXXX, dirigida a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con atención a XXXXXXX, en la dirección: XXXXXXX, 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: XXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a fin de que se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad XXXXXXX.

El señor XXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se advierte que el motivo de inconformidad de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXX

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 el servicio de telefonía móvil 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 treinta de octubre de dos mil dieciocho por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor a fin que dicha entidad tramite el reclamo de la sociedad XXXXXXXXX

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de Representante Legal de la sociedad XXXXXXXXX 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