

**No. T-029-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día trece de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que el señor XXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXX 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 XXXXXXXX.
- ✓ El día cinco de diciembre de dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador por problemas en la prestación del servicio de telefonía móvil y falta de activación del servicio “Stream” incluido en los contratos suscritos.

En ese sentido, solicitó al operador: 1) Que lo servicios le sean prestados de acuerdo a las condiciones contratadas; 2) Se le aplique un incremento de velocidad al servicio de internet móvil de 3GB, sin costo adicional alguno; y, 3) Se anulen las facturas correspondientes al mes de diciembre de dos mil dieciocho; o, en su defecto, se le conceda la baja de los servicios sin pago de penalidad alguna, conservando las terminales que le fueron entregadas.

- ✓ El usuario reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET.

- II. Mediante la resolución No. T-017-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El licenciado XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

“““(…) *Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que según nuestros registros el reclamo presentado por el señor XXXXXXXX no fue respondido dentro del plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones, por lo tanto, se procede a cumplir con las pretensiones del consumidor:*

- a. *Respecto al inconveniente reportado con el servicio de Streaming, asociado a la línea XXXXXX, no ha podido ser utilizado por el usuario debido a que previamente debe confirmar su usuario, lo cual no ha realizado a la fecha, la solicitud de confirmación fue enviada a su correo electrónico XXXXXX, nuevamente en fecha 25 de febrero se le envió un correo electrónico para que pueda ingresar (...)*
- b. *Con relación a la capacidad adicional solicitada, a partir de este día, cuanta con doble capacidad de navegación por 1 año en las 2 líneas contratadas.*

- c. *Finalmente, respecto a la anulación de las facturas con vencimiento diciembre de 2018, debido a que éstas ya fueron pagadas, no es posible atender su solicitud, no obstante, se ha procedido a anular los montos relacionados al servicio, de las facturas de vencimiento 11/02/2019 por un monto de US\$16.71 correspondiente a la línea XXXXX y US\$16.41 correspondiente a la línea 7184-6557, debiendo pagar únicamente las cuotas de financiamiento por las terminales. (...)*””””

IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

#### A. MARCO LEGAL APLICABLE

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 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 destacan 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; 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, en la letra k) Otras medidas que señale la SIGET.

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual esta Superintendencia 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 e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el *proveedor* ofertó públicamente; 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.

Asimismo, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

## B. CASO CONCRETO

Pertinencia de aplicar la presunción a favor del usuario

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.

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 XXXXXXXX, se observa que los mismos encajan dentro de las causales por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo

previamente citado, específicamente en las letras: 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; y, f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario.

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario establecer que los plazos para que la sociedad XXXXXXXX resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo del señor XXXXXXXX finalizaron los días diecinueve y veinte de diciembre de dos mil dieciocho, respectivamente.

En la tramitación del reclamo, el operador XXXXXXX al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-017-2019-CAU, no remitió documentación alguna por medio de la cual comprobará que el reclamo del señor XXXXXXXX fue notificado y resuelto en tiempo. Sin embargo, realizó las gestiones siguientes:

- Respecto a la falta de activación del servicio de Streaming, en el servicio de telefonía móvil con número XXXXXXX, el día veinticinco de febrero de este año, envió al correo personal del usuario, la solicitud de confirmación para que pueda ingresar y utilizar dicho servicio.
- Aplicó doble capacidad adicional de navegación por un año, en los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXX; y,
- Anuló las facturas con fecha de vencimiento el once de febrero de este año, en ambos servicios, debiendo cancelar únicamente las cuotas de financiamiento de las terminales.

Con base en lo anterior, esta Superintendencia advierte que la sociedad XXXXXXXX incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones y, por consiguiente, ha concurrido la condición principal para declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXX operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Bajo ese contexto, el operador XXXXXXX deberá brindar los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXX, de conformidad con lo establecido en los contratos suscritos, conforme a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas, y debe reintegrar o descontar en el próximo ciclo de facturación los montos respectivos por el servicio no prestado.

En caso de no prestar los servicios de telefonía móvil descritos de forma eficiente, el operador deberá hacerlo del conocimiento del usuario y concederle la terminación anticipada de los contratos sin pago de penalidad alguna.

### C. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos -LPA- es pertinente informar que la presente resolución es un acto administrativo definitivo, por tal motivo puede ser impugnada mediante:

Recurso de Reconsideración: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (Artículos 132 y 133 LPA).

Recurso de Apelación: el cual se puede interponer en el plazo máximo y perentorio de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este proveído (Artículo 134 y 135 LPA).

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 que en el reclamo interpuesto el cinco de diciembre de dos mil dieciocho por el señor XXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXX operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Requerir a la sociedad XXXXXXXX que respecto de los servicios de telefonía móvil asociados a los números XXXXXXXX, deberá brindarlos de conformidad con lo establecido en los contratos suscritos, conforme a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y, debe reintegrar o descontar en el próximo ciclo de facturación los montos respectivos por el servicio no prestado.

En caso de no prestar los servicios de telefonía móvil descritos de forma eficiente, el operador deberá hacerlo del conocimiento del usuario y concederle la terminación anticipada de los contratos sin pago de penalidad alguna.

- b) Notificar al señor XXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.
- c) 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