

No. T-031-2019-CAU. - SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las doce horas con treinta minutos del día trece de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 once de noviembre de dos mil dieciocho, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, debido a su inconformidad con la calidad de los servicios que le provee vinculados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Por lo expuesto, el usuario solicitó sean prestados bajo las condiciones que fueron pactadas; y, se le reintegren los montos que fueron cancelados por un servicio que no fue prestado.

- El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró ante el CAU el reclamo de mérito y la pretensión antes expuesta.

- II. Mediante la resolución No. T-006-2019-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada XXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida expresando lo siguiente:

“(...) mi representada ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el sentido de aplicar un descuento total por la cantidad de US\$121.90, según se detalla en el siguiente cuadro:

<i>Período de factura</i>	<i>Fecha de vencimiento de factura</i>	<i>Descuento aplicado</i>
<i>22AGO al 21 SEP 2018</i>	<i>15/10/18</i>	<i>\$5.19</i>
<i>22 SEP al 21 OCT 2018</i>	<i>13/11/18</i>	<i>\$33.79</i>
<i>22 OCT al 21 NOV 2018</i>	<i>14/12/18</i>	<i>\$34.93</i>
<i>22 NOV al 21DIC 2018</i>	<i>14/01/19</i>	<i>\$47.99</i>

Asimismo, hacemos de su conocimiento que, con la finalidad de continuar prestando los servicios, XXXXX ofrece al usuario, la prestación de los servicios de telefonía fija, internet y

televisión por suscripción, bajo la modalidad inalámbrica o bien, solicitar la baja de estos, sin pago de penalidad alguna. (...)”

IV. Por medio de la resolución No. T-013-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por escrito se manifestara respecto a la respuesta de la sociedad XXXXXX

V. El veintisiete de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota mediante la cual respondió a la audiencia manifestando -entre otras cosas-, lo siguiente:

“(...) En cuanto a las refacturaciones que según han realizado, estoy de acuerdo. Dado en que no estoy de acuerdo en las dos opciones, me resta informarles que ya casi se cumple un mes desde que la empresa (XXXX) me solventó las fallas que afectaban mi servicio telefónico por medio de personal contratista; no comprendo el porqué de estas dos opciones: 1-Nuevo contrato 2-Dar de baja, si desde que me repararon el servicio no ha presentado más fallas y por mi parte yo quiero continuar con el mismo servicio ya que hasta la fecha han solucionado el problema y no veo la necesidad de hacer modificaciones. (...)”

VI. 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 a 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 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 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 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.

Finalmente, 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 señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó su inconformidad con la calidad en la prestación de los servicios de internet y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó sean brindados bajo las condiciones pactadas y se le reintegren los pagos efectuados por servicios no recibidos.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expresó que solventó los problemas técnicos que impedían brindar los servicios con calidad y aplicó un descuento al usuario por la suma de CIENTO VEINTIUNO 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 121.90).

Por su parte, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó estar de acuerdo con los descuentos aplicados por el operador y confirmó lo expuesto por el operador respecto al restablecimiento de los servicios, por lo que deseaba continuar recibiendo los servicios bajo las mismas condiciones que fueron pactados.

Debido a lo antes relacionado, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo presentado el once de noviembre del año dos mil dieciocho.

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

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo presentado el once de noviembre del año dos mil dieciocho ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios de internet y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.
- c) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

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