

**No. T-033-2019-CAU.** - SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día quince de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- El reclamo está vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXX.
  - El día ocho de noviembre del año dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, debido a su inconformidad con la prestación del servicio de telefonía móvil, por lo que solicitó la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna y la anulación de la factura con fecha de vencimiento en el mes de noviembre de dicho año.
  - El usuario reiteró la solicitud relacionado ante el CAU de la SIGET
- II. Mediante la resolución No. T-009-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación con la cual comprobara que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El licenciado XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““(…) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que en fecha 08 de noviembre de 2018, el consumidor presentó un reclamo debido a que no cuenta con señal en su lugar de residencia, el cual se le dio respuesta en esa misma fecha, tal y como se comprueba con la carta adjunta, la cual fue recibida por el señor XXXXXXXXXXXX (…)”””*

A fin de comprobar lo expuesto, adjunto al escrito copia de una nota de fecha ocho de noviembre de dos mil dieciocho, dirigida al señor XXXXXXXXXXXX, en la dirección: XXXXXXXXXXXX. Correo [XXXXXX](#). Teléfono de contacto XXXXXX, la cual contiene un sello que consigna que fue recibido por: XXXXXXXXXXXX, con DUI: XXXX, el día ocho de noviembre de dos mil dieciocho.

- IV. Por medio de la resolución No. T-016-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXXX

Según consta en la documentación agregada al expediente, dicha audiencia fue notificada el veintidós de febrero de este año, por lo que la fecha para manifestarse al respecto finalizó el uno de marzo de este año; sin que el usuario hiciera uso de su derecho de audiencia.

V. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL

✓ 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 Ley de Telecomunicaciones contempla 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 establecido.

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 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 los reclamos que sean interpuestos 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.

✓ 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 DEL CASO

Partiendo de las disposiciones anteriores, se desprende que 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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX, 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), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que 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.

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

En este punto, es oportuno indicar que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXXXX resolviera y notificara una respuesta al señor XXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintidós y veintitrés de noviembre de dos mil dieciocho, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que el operador al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-009-2019-CAU, presentó una copia de la notificación de la carta de respuesta del reclamo, donde consta que fue recibida por el usuario.

Debido a lo expuesto, esta Superintendente debe tener por válidamente realizado el acto de comunicación por el operador, debido a que se tiene constancia de haber sido practicada en la dirección habilitada para tal efecto elegida por el usuario y notificada dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, esta Superintendencia considera que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX debe tenerse como resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Establecido lo anterior, la Ley de Telecomunicaciones dispone que 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. Por lo tanto, el presente reclamo al haber sido notificado en tiempo al usuario, se remitirá a la Defensoría del Consumidor copia del presente expediente administrativo, a fin que realice el trámite correspondiente.

### 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.

Por consiguiente, esta Superintendencia cumpliendo con sus funciones otorgadas por Ley, considera pertinente requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXX que realice las acciones pertinentes y adecuadas para proveer los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXX de conformidad con lo pactado.

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

- a) Declarar que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXX interpuesto el día quince de mayo de dos mil dieciocho ante la sociedad XXXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir a la Defensoría del Consumidor copia del presente expediente administrativo, para que realice el trámite que corresponde a fin de resolver la inconformidad manifestada por el señor XXXXXXXXXXXXX.
- c) Archivar las presentes diligencias.
- d) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; y,
- e) Remitir copia de esta 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