

**No. T-038-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del veintisiete de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia recibió el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentado ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 veintiocho de enero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, por un supuesto incumplimiento de contrato debido a que no ha recibido los beneficios del servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En razón de lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

- ✓ El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET el reclamo de mérito y la pretensión antes expuesta.

II. Mediante la resolución No. T-028-2019-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 que indica la Ley de Telecomunicaciones.

III. El licenciado XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“(...) A) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que la respuesta al reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en fecha 28 de enero de 2019, no fue enviada, por lo tanto se procedió a informarle vía telefónica lo siguiente:*

- *Se anularon las facturas de vencimiento 26/02/2019 y 29/03/2019 por US\$18.27 cada una.*
- *Que se procederá con la baja inmediata del servicio sin el pago de ninguna penalidad. (...)*”

IV. 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 del caso

La sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX aceptó que no respondió ni notificó la respuesta al reclamo interpuesto por el usuario, por lo que anuló las facturas con vencimiento en las fechas veintiséis de febrero y veintinueve de marzo de este año y le otorgó la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

En vista de lo expuesto por el operador, esta Superintendencia concluye 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 veintiocho de enero de este año.

### 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 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 4 de la Ley de Protección al Consumidor, y 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo presentado el veintiocho de enero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la referida sociedad debe anular las facturas con vencimiento en las fechas veintiséis de febrero y veintinueve de marzo de este año y conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, remita a esta Superintendencia copia de la documentación respectiva como prueba de su cumplimiento.
- c) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.
- d) 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