

**No. T-040-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho del día veintiocho de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor XXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXX el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 doce de enero de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, denunciando cobros indebidos en la facturación del mes de enero del presente año, debido a que emitió dos facturas con fecha de vencimiento en el mes señalado. Además, señaló que en la segunda factura cobraron servicios que aún no había recibido.

Por lo tanto, solicitó al operador que corrija dicha irregularidad.

- ✓ El cinco de febrero de este año, el usuario al no obtener respuesta a su reclamo, reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET, manifestando que el operador suspendió injustificadamente los servicios.

- II. Mediante la resolución No. T-015-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que, por medio de su apoderado o representante legal, remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general administrativa, mercantil y judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“...Al respecto, hubo un cambio en el ciclo de facturación, ya que el ciclo con el que se le cobraba al usuario anteriormente iba del día 1 al día 31 y el nuevo ciclo va desde el día 20 al día 19. Por lo anterior, se emitió una primera factura prorrateada para el período del 01-12-2018 al 19-12-2018 y una segunda factura con el nuevo ciclo para el período del 20-12-2018 al 19-01-2019. En ese sentido, el usuario pagó el día 08 de enero la factura correspondiente al 01-12-2018 al 19-12-2018, pero no ha cancelado la del período del 20-12-2018 al 19-01-2019, estando en mora en el pago de sus servicios.*

*De igual manera, se hará un prorrateo en la siguiente factura por el tiempo que no se dieron los servicios...”*

- IV. Por medio de la resolución No. T-025-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito sobre la propuesta realizada por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La resolución en referencia fue notificada al usuario el siete de marzo de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia venció el día catorce del mismo mes y año.

La audiencia concedida fue contestada por el señor XXXXXXXXXXXX el diecinueve de marzo de este año, manifestando que el prorrateo ejecutado por el operador originó la emisión de dos facturas con vencimiento en el mismo mes y un cobro adelantado de los servicios sin haber sido brindados.

Por lo tanto, solicitó que el operador aplique el descuento correspondiente, y corrija la anomalía en la facturación, emitiendo los cobros una vez los servicios se brinden.

V. 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 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes:

*“(...) f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo; (...)*

*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 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 encuentran 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 o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos; y, e) Suspensión o corte del servicio: casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada.

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual 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; 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; y, l) Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

#### B. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

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 XXXXXXXXXXXX, 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) y e) de la Ley de Telecomunicaciones.

En lo que respecta al segundo supuesto, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. En razón a la finalidad que conlleva la notificación, debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que la sociedad XXXXXXXXXXXX como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento de la usuario reclamante la resolución correspondiente -sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

En este punto, debe destacarse que la sociedad XXXXXXXXXXXX al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-015-2019-CAU, no presentó prueba que el reclamo presentado por el señor XXXXX fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones; limitándose a presentar como alternativa de solución un cobro proporcional en la siguiente factura por el tiempo que no brindaron los servicios.

En relación con lo anterior, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente: “(...) 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 consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”

Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia determina que concurrió el segundo supuesto para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXX.

En ese sentido y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, la sociedad XXXXXXXXXXXX debe efectuar las acciones siguientes:

- Ajustar los ciclos y fecha de vencimiento de la facturación, de forma que sea emitida hasta que los servicios hayan sido efectivamente brindados al usuario; y,
- Debido a causas imputables al operador -la falta de respuesta del reclamo-, el usuario no canceló los cobros facturados, por lo que se le suspendió el servicio, por lo tanto, el operador debe anular los cobros facturados durante el período que no le fueron prestados.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra f), e i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXX el día doce de enero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número de cliente XXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX deberá realizar las acciones siguientes:
  - Ajustar los ciclos y fecha de vencimiento de la facturación, de forma que sea emitida hasta que los servicios hayan sido efectivamente brindados al usuario; y,
  - Debido a causas imputables al operador -la falta de respuesta del reclamo-, el usuario no canceló los cobros facturados, por lo que se le suspendió el servicio, por lo tanto, el operador debe anular los cobros facturados durante el período que no le fueron prestados.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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