

**No. T-041-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con tres minutos del día veintiocho de marzo del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante 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 documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- El reclamo está vinculado a los servicios de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXX.
  - El treinta de noviembre de dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo ante el operador, por cobros indebidos ya que no utilizó el servicio por varios días por causas imputables al operador, por lo tanto, solicitó un ajuste en el monto de la facturación.
  - El ocho de febrero de este año, el usuario reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET.
- II. Mediante la resolución No. T-027-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que, por medio de su apoderado o representante legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

La resolución en referencia fue notificada a la sociedad XXXXXXXXXXXX el día doce de marzo de este año, por lo que el plazo concedido para responder la audiencia venció el día quince del mismo mes y año.

En ese orden, la audiencia concedida fue contestada fuera de plazo, por la licenciada XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXX expresando lo siguiente:

*“... Efectivamente el terminal estuvo en revisión técnica con orden de reparación número 233466, durante ocho días, fue entregado por el señor XXXXXXXXXXXX en una de nuestras tiendas el doce de octubre del dos mil dieciocho y retirado el veinte de octubre del dos mil dieciocho (...)*

*(...) No obstante lo anterior XXXXXX ha realizado una excepción ajustando \$5.00, al cargo básico del plan pos pago asociado al número XXXXX (realizo cambio de número) correspondiente a los ocho días que el terminal estuvo en revisión técnica, descuento*

*que fue aplicado en la factura con vencimiento 26 de marzo del 2019, correspondiente a los ocho días que el terminal estuvo en revisión técnica. (...)*”

Por lo que la apoderada del operador solicitó se tuviera por evacuada la audiencia y por contestado el reclamo de mérito.

III. 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, la Ley de Telecomunicaciones indica en el artículo 29 letra f) que en el contrato de servicio respectivo se deberá especificar claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo. Además, en la letra i) se consigna la capacidad de exigir a los operadores una respuesta a 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.

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:

*“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 encuentra: letra 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, letra k) Otras medidas que señale la SIGET.

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 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.

#### 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.

No obstante, lo anterior 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 los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 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 el operador 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 el caso de mérito, con la audiencia otorgada a la sociedad XXXXXXXXXXXX en la resolución No. T-027-2019-CAU, dicho operador no contestó la audiencia otorgada en el plazo concedido ni presentó prueba que el reclamo presentado por el usuario fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, concurriendo el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXX.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad XXXXXXXXXXXX incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad XXXXXXXXXXXX deberá acceder a la pretensión del señor XXXXXXXXXXXX, debiendo ajustar en la factura de los servicios de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXX, el valor equivalente a los días que no recibió el servicio por causas imputables al operador.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

#### 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, en caso de inconformidad con su contenido, la misma 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 esta resolución, con base en los 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 esta resolución, con base en los artículos artículo 134 y 135 LPA.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, y la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXX el treinta de noviembre de dos mil dieciocho, vinculado a los servicios de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXX que ajuste en la factura de los servicios de telefonía móvil número XXXXXXXXXXXX, el valor equivalente a los días de servicios no recibidos por causas imputables al operador.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

- c) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; y,
- 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