

No. T-043-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día tres de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX 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:

- Los servicios reclamados se encuentran asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXX.
- El día diecinueve de febrero de este año, la usuaria presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con el cobro indebido en concepto de plan de recarga mensual y por no recibir dichas facturas en la dirección señalada para tal efecto.

En ese sentido, solicitó al operador se concluya el contrato sin penalidad y se anulen los cobros detallados en las facturas del mes de diciembre de dos mil dieciocho y enero de dos mil diecinueve.

- La usuaria reiteró la pretensión contenida en el reclamo de mérito ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

II. Mediante la resolución No. T-030-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX para que, por medio de su apoderado o representante legal, traslade la documentación comprobando, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

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

“(...) Al respecto, manifestamos que se realizaron las siguientes acciones:

- a) El reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX fue respondido en fecha 6 de marzo de 2019, y enviado por medio de servicio de mensajería, el cual fue enviado a la dirección que la consumidora proporcionara en el escrito, sin embargo, fue devuelta por error en la dirección, ya que no se proporcionó el número del polígono (adjunto acuse y resolución enviada).*

IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

1

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 facturarle; y, 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 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.

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, 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 de la usuaria 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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX, 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 k) 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 XXXXXXXXXXXXXXXX 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 usuaria

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.

Debe destacarse que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-030-2019-CAU, ésta manifestó que no notificó la respuesta del reclamo.

Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia advierte que concurrió el segundo de los supuestos establecidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo procedente determinar que operó la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX.

Debido a lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX debe conceder la desactivación y baja de los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda los montos facturados en los meses de diciembre de dos mil dieciocho y enero de dos mil diecinueve.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX 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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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 f), e i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, y la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXX el día diecinueve de febrero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX vinculado a los

servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX que conceda la desactivación y baja de los servicios de telefonía móvil asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda los montos facturados en los meses de diciembre de dos mil dieciocho y enero de dos mil diecinueve.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX 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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.

A la notificación de la usuaria deberá adjuntarse una copia del escrito y documentación presentada por el operador.

- d) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

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