

**No. T-044-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día cuatro de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El señor XXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de 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:

- El veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador debido a su inconformidad con la prestación de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXX.

- El señor XXXXX reiteró ante la Defensoría del Consumidor el reclamo y la pretensión expuesta en el mismo.

II. Mediante la resolución No. T-022-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. La señora XXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida expresando lo siguiente:

*“(...) No obstante que la imposibilidad de ingreso a la zona es un aspecto que se escapa del total control de mi poderdante, XXXX ha resuelto descontar al usuario, el monto de US\$72.89 (que incluye IVA y CESC), que corresponde a la diferencia del monto mensual cancelado por el usuario en relación a la establecida en el nuevo contrato suscrito por este, para el período comprendido entre el mes de diciembre 2017 a la fecha (es decir lo correspondiente a 14 meses y 16 días). (...)*

*Por otra parte, XXXXX hace del conocimiento de esa Superintendencia que su personal técnico logró ingresar al sector en el que se encuentran instalados los servicios, realizando el cambio de equipo y migrando los servicios a lo establecido en el contrato suscrito por el usuario.*

*Adicionalmente, y no obstante que el monto mensual contractualmente pactado con el usuario, por el paquete Triple Play Sat 5Mbps Básico, es de US\$ 36.50, XXXXX ha resuelto como concesión especial, que el usuario cancele, por el referido paquete, la cantidad de US\$28.81 (más IVA y CESC) (...)*”

IV. Mediante la resolución No. T-034-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito respecto de la respuesta de la sociedad XXXXXXXX

El usuario presentó una nota en la cual indicó que: ““(…) en dicha actuación movieron antena y actualizaron caja de TV. Ellos reconocieron una mala instalación, cableado viejo y un servicio de 3Mbps antes de retirarse me dijeron que lo reportarían para re instalación interna, que esperaríamos entre 48 y 72 horas máximo. Hasta la fecha dicha instalación no se ha realizado, sigo manteniendo un internet lento e inestable.

*Por la respuesta de la apoderada se reconoce mi demanda como justa y apegada a lo pactado en el contrato. Por lo anterior expreso: estar de acuerdo con el romano III literal “a” y “b” (…)*”

V. 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 con 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 d) A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio; y, 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 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; c) Instalación o Activación del Servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para

proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.

Finalmente, en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor del cual esta Superintendencia forma parte, se retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letra i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta de acuerdo a los términos originales, si esto fuere posible; a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio; aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley; letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, letra 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 del usuario ante el operador se encuentre 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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor 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 d) e i); y, 98 letras a), c) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad XXXXXX indicó que no notificó la respuesta al reclamo del usuario; por lo que le otorgó al usuario un descuento por la suma de SETENTA Y

DOS 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 72.89); y, concedió una tarifa preferencial por los servicios contratados por la cantidad mensual de VEINTIOCHO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.81) más IVA y CESC.

Respecto de lo anterior, el usuario aceptó la propuesta del operador y manifestó que el servicio de internet es lento e inestable.

Debido a lo expuesto por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX en el presente procedimiento se constató que el operador incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones y, por consiguiente, ha concurrido la segunda condición para determinar que operó la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX deberá realizar respecto a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, las acciones siguientes:

1. Garantizar que los servicios se brinden bajo las condiciones ofertadas en el contrato suscrito, debiendo realizar todas las acciones pertinentes para proporcionarlos con la calidad adecuada.
2. Realizar el descuento que asciende a la cantidad de SETENTA Y DOS 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 72.89); y,
3. Conceder una tarifa preferencial por los servicios contratados por la cantidad mensual de VEINTIOCHO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.81) más IVA y CESC.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 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 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 letras d) e i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones y 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXX el veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad XXXXXXXX que respecto a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXX, realice las acciones siguientes:
- Garantizar que los servicios se brinden bajo las condiciones ofertadas en el contrato suscrito, debiendo realizar todas las acciones pertinentes para proporcionarlos con la calidad adecuada.
  - Realizar el descuento que asciende a la cantidad de SETENTA Y DOS 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 72.89); y,
  - Conceder una tarifa preferencial por los servicios contratados por la cantidad mensual de VEINTIOCHO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.81) más IVA y CESC.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a 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 XXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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