

No. T-046-2019-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día nueve de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de 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 diecisiete de enero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, aduciendo incumplimiento de contrato por no recibir el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo que solicitó la baja del servicio sin pago de penalidad y que el número sea migrado a modalidad prepago.
- ✓ La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró ante el Centro de Atención al Usuario de la SIGET el reclamo de mérito y la pretensión antes expuesta.

- II. Mediante la resolución No. T-035-2019-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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. El licenciado XXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX respondió la audiencia concedida expresando lo siguiente:

“(...) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que, no contamos con un comprobante del courier para confirmar nuestra respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por lo tanto se procedió a reversarle la línea a modalidad prepago, y a la anulación de la factura con vencimiento 11 de abril del presente año. (...)

- 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 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 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; f) Calidad de Idoneidad en la Prestación del Servicio Incluyendo Veracidad de la Información Brindada al Usuario: problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; 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 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 descrito.

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 letra i); y, 98 letras a), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX indicó que no posee la documentación con la cual compruebe que notificó la respuesta al reclamo de la usuaria.

Debido a lo expuesto por la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX en el presente procedimiento se advierte 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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXX debe cumplir con lo solicitado por la usuaria en su nota de fecha diecisiete de enero de este año.

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 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 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el diecisiete de enero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones. Por lo tanto, el operador debe cumplir con lo solicitado por la usuaria en la nota antes señalada.

El operador con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debe remitir a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- b) Notificar esta resolución a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.
- c) 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