

No. T-049-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintitrés de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante 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 revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados se encuentran vinculados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ El día veintiocho de enero de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con el cobro efectuado en concepto de internet móvil en la factura correspondiente al mes de diciembre del año dos mil dieciocho, debido a que solicitó la baja del servicio.

En ese sentido, solicitó al operador reintegre la factura correspondiente al mes de diciembre de dos mil dieciocho.

- ✓ El usuario reiteró la solicitud relacionada ante el CAU de la SIGET.
- II. Mediante la resolución No. T-021-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que, por medio de su apoderado o representante legal, presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
 - III. La señora XXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

“““(…) Tomando en consideración que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue presentado en una de nuestras agencias el 28 de enero de 2019, el plazo para que XXXXX notificara al usuario sobre la solución al reclamo presentado por este, venció el 12 de febrero de 2019.

Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por XXXXXX al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el 8 de febrero de 2019, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el usuario (XXXXXXX), es decir dentro del plazo establecido en la LT (...)

Se adjunta al presente escrito copia de la impresión de correo electrónico por medio del cual se remitió la respuesta y copia de la nota de respuesta. Las anulaciones de facturas indicadas en las notas, fueron realizadas por XXXXX (...)

Dado lo anterior, a la fecha, el usuario se encuentra solvente en sus obligaciones de pago, relacionadas con el servicio de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXX. (...)””””

Junto al escrito en referencia, la apoderada agregó captura de pantalla del sistema del referido operador, donde consta la anulación de las facturas con fecha de vencimiento el veinticuatro de diciembre de dos mil dieciocho y veintitrés de enero de dos mil diecinueve.

- IV. Por medio de la resolución No. T-032-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta del operador presentada el siete de marzo de este año.

Consta que dicho proveído fue notificado el veintiséis de marzo de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el nueve de abril de este año, sin que el señor XXXXXXXXXXXXXXXXhiciera uso de su derecho de audiencia.

- V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. Marco legal

- Ley de Telecomunicaciones

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 lo sucesivo LT, 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 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando – entre otros- lo 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 artículo 98 de la misma ley, de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la presente ley.

En ese sentido, el artículo 98 de dicha Ley 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.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- Ley de Protección al Consumidor

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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. Análisis del caso

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que interponga ante el operador, 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 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.

- Causales del reclamo de mérito

Al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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.

- Plazo de respuesta y notificación

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que 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.

En este punto, debe destacarse que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX resolviera por escrito y notificara su respuesta al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días once y doce de febrero de este año, respectivamente.

Respecto de lo anterior, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-021-2019-CAU, señaló que notificó la resolución del reclamo el día ocho de febrero del presente año, enviando la respuesta al correo electrónico designado por el usuario -XXXXXX-. Para demostrar lo anterior, presentó una nota de respuesta al reclamo dirigida al usuario con fecha ocho de febrero de este año.

Debe indicarse que el operador resolvió a favor del usuario el reclamo, debido a que anuló las facturas correspondientes a los meses de diciembre de dos mil dieciocho y enero del dos mil diecinueve.

De conformidad con lo expuesto, esta Superintendencia corroboró que la dirección a la que remitió el operador la respuesta del reclamo es la señalada por el usuario, y que ésta fue notificada dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, esta Superintendencia considera que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX debe tenerse como resuelto de forma favorable al usuario y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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 impugnado mediante la interposición de los siguientes recursos:

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, con fundamento en lo expuesto y los artículos 29 letra i), 70, 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 4 de la Ley de protección al Consumidor, y 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX interpuesto el día veinticinco de enero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto de forma favorable al usuario y notificado en tiempo de conformidad al plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para los efectos legales correspondientes; y,
- c) Remitir copia de esta 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