

No. T-050-2019-CAU. - SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veintiséis 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 XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXX, 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 advirtió lo siguiente:

- ✓ El día doce de diciembre de dos mil dieciocho, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con problemas de funcionamiento en la prestación del servicio de telefonía móvil, por lo que solicitó la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.
- ✓ El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET los hechos y la petición contenidos en el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-026-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX para que, por medio de su apoderado o representante legal, presentará la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El licenciado XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderado general judicial con cláusula especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando lo siguiente:

““(…) se le realizó una llamada telefónica al señor XXXXXXXXXXXX, indicándole que se le brindaría doble capacidad de navegación por un año, manifestando que aceptaba la propuesta, dando por resuelto su reclamo. (…)””

IV. Mediante la resolución No. T-037-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXX, para que se manifestaran por escrito respecto de lo expresado por la sociedad XXXXXXXXXXXX

El doce de abril de este año, el señor XXXXXXXXXXXX envió un correo electrónico aceptando la propuesta de solución al reclamo.

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

A. Marco Legal

✓ Ley de Telecomunicaciones

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

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 al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.

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 (...).”

Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

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 al usuario 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

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad XXXXXXXXXXXXX propuso como solución al reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXX aplicarle doble capacidad de navegación por un año en los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXX.

El señor XXXXXXXXXXXXX aceptó la propuesta del operador.

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXX y lo resuelto por la sociedad XXXXXXXXXXXXX

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad XXXXXXXXXXXXX resolvió a favor del señor XXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el doce de diciembre de dos mil dieciocho.

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, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 f), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 de la Ley de Protección al Consumidor y 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto ante la sociedad XXXXXXXXXXXXX el doce de diciembre de dos mil dieciocho, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXX.
- b) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXX; y, a la sociedad XXXXXXXXXXXXX para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del correo electrónico enviado por el señor XXXXXXXXXXXXX el día doce de abril del presente año; y,

Este documento, corresponde una versión pública del original debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de cumplir. Art. 30 LAIP

- c) Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Ingeniera Blanca Noemí Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones