

**No. T-053-2019-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día treinta de abril del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. El señor XXXXXXXX, actuando en representación del señor XXXXXXXX, interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXX 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 reclamo está relacionado a los servicios brindados a través del número XXXXXXXX.
- ✓ El veinte de febrero de este año, el señor XXXXXXXX, actuando en la calidad mencionada, presentó su reclamo en una de las agencias del operador, debido a su inconformidad por la deficiente calidad e interrupción de los servicios, por lo que solicitó la baja del contrato sin pago de penalidad, el ajuste de la factura que corresponde a diciembre de dos mil dieciocho y la anulación de las facturas a partir de enero de dos mil diecinueve.
- ✓ Los días veintiuno y veintidós de marzo de este año, el señor XXXXXXXX se presentó en el CAU de la SIGET a fin de reiterar el reclamo de mérito y la pretensión antes expuesta.

- II. Mediante la resolución No. T-042-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXX para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación con la cual comprobara que el reclamo del señor XXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

- III. La licenciada XXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXX respondió la audiencia concedida expresando principalmente lo siguiente:

*“(...) Tomando en cuenta que el reclamo del señor XXXXXXXX fue presentado a XXXXXXXX el 20 de febrero de 2019, el plazo para que XXXXXXXX notificara al usuario sobre la solución al reclamo presentado por esta, venció el 7 de marzo de 2019.*

*Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, fue notificado por XXXXXXXX al usuario, en la dirección señalada por este, el 4 de marzo de 2019, es decir dentro del plazo establecido por la LT. Lo antes indicado, se comprueba por medio de fotocopia de la nota de respuesta al reclamo (adjunta), con el respectivo acuse de recibo por el señor XXXXXXXX. (...)*

A dicho escrito, la apoderada especial adjuntó copia simple de la nota de respuesta enviada al señor XXXXXXXX.

- IV. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa 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.

El artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones contempla el derecho que tiene todo usuario 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 establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT 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 los reclamos que sean interpuestos 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.

### ✓ Ley de Protección al Consumidor

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Así mismo tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos

jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

## 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.

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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXX, 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 f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, 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, es oportuno indicar que los plazos para que la sociedad XXXXXXXX resolviera y notificara una respuesta al señor XXXXXXXX finalizaron los días seis y siete de marzo de este año, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que la sociedad XXXXXXXX al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-042-2019-CAU, señaló que notificó la resolución del reclamo el día cuatro de marzo de este año.

A fin de demostrar lo anterior, presentó una nota de la carta de respuesta identificada con el código No. Q-49508533 CAC Olímpica 20-02-2019, de fecha veintiocho de febrero de este año, en la cual se da a conocer al usuario la resolución a su inconformidad. Dicho documento contiene un sello en el cual se consigna que fue recibida por el señor XXXX el día cuatro de marzo de dos mil diecinueve, en la dirección colonia XXXXXXXXXXXX.

Al revisar el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXX ante el operador, esta Superintendencia corroboró que la dirección a la que se remitió 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 XXXXXXXX debe tenerse como resuelto 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 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 1, 29 letra i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y el artículo 1, 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXX, actuando en representación del señor XXXXXXXX, ante la sociedad XXXXXXXX vinculado a los servicios asociados al número XXXXXXXX, fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir a la Defensoría del Consumidor copia del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice el trámite que corresponde a fin de resolver la inconformidad manifestada por el señor XXXXXXXX.
- c) Notificar esta resolución al señor XXXXXXXX, quien actúa en representación del señor XXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXX para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario, debe agregarse una copia de la nota y documentación presentada por la sociedad XXXXXXXX

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

- d) Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.
- e) Archivar las presentes diligencias.

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