

No. T-170-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas del día seis del mes de diciembre del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que el señor ----- presentó un reclamo ante la sociedad ----- el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 vinculado a los servicios de telefonía móvil asociados al número -----.
- El diecinueve de junio de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad ----- denunciando cobros indebidos que no corresponden a los conceptos detallados en el contrato de servicios. Por lo que solicitó lo siguiente: 1) Se haga efectiva la baja del servicio y se tenga por finalizado el contrato, sin el pago de penalidad por terminación anticipada; y, 2) Se anulen los cobros consignados en las facturas con vencimiento los días once de abril y once de mayo de este año.
- El catorce de agosto de este año, el usuario reiteró los hechos y la solicitud contenida en el reclamo de mérito ante el CAU de la SIGET, solicitando se declare la presunción a su favor.

II. Mediante la resolución No. T-135-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad ----- para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor ----- fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. La licenciada -----, actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad ----- respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-149-2018-CAU, expresando lo siguiente:

““(…) Que después de realizar las verificaciones correspondientes corroboramos que en fecha 24 de Mayo de 2018, el consumidor presento un reclamo por supuestos cobros indebidos, el cual se respondió al consumidor, no obstante debido a que la dirección proporcionada para recibir notificaciones es de alto riesgo, no fue posible ingresar a la zona, por lo que se explicó al consumidor tal situación y se le solicito que se presentara a un Centro de Atención al Cliente

a recoger la respuesta a su reclamo, presentándose en fecha 04 de junio de 2018, adjunto copia la respuesta que se le brindo con firma de recibido.(...)

(...)En dicha respuesta se le informaba que los cobros realizados eran los correctos, adjuntándole una copia de su contrato, suscrito en fecha 25 de enero de 2018, explicándole que los cobros realizados correspondían a los cobros indicados en la solicitud de servicios, por lo que no era posible acceder a su solicitud de baja.(...)

(...)En fecha 19 de junio de 2018, el señor ----- presento nuevamente un reclamo indicando únicamente que interponía “... queja por cobros emitidos y facturados los cuales no están establecidos en el contrato.”, sin indicar a que cobros se hace referencia, no obstante ya se le había respondido un reclamo bajo los mismos términos, se le envió la respuesta a su reclamo, pero debido a la zona no fue posible entregarla (Adjunto copia de la devolución por parte del Courier y copia de la carta firmada de recibido por parte de SIGET), llamándole en repetidas ocasiones al señor -----, para que se presentara a un Centro de Atención al Cliente a recoger las respuestas, lo cual no realizo(...)

(...)Que a pesar que mi mandante si dio respuesta a los reclamos presentados por el señor --- -----, en esta oportunidad se le ofrece, dar de baja los servicios contratados sin el pago de la penalidad correspondiente por terminación anticipada, debiendo pagar únicamente las facturas con vencimiento 11/04/18 correspondiente al periodo del 15 de febrero al 14 de marzo de 2018 y 11//04/18 correspondiente al periodo del 15 de marzo al 14 de abril de 2018, las cuales hacen un total de US\$57.42 y devolviendo en buenas condiciones de funcionamiento el terminal facilitado para la utilización del servicio.(...)””””

IV. Por medio de la resolución No. T-159-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor -----, por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicha resolución, para que se manifestara por escrito respecto de los argumentos expuestos por la sociedad -----

Consta en el expediente de mérito, que la resolución No. T-159-2018-CAU, fue notificada al señor ----- el día dieciséis de noviembre del presente año, sin que a la fecha el usuario respondiera la audiencia otorgada.

V. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. Marco legal aplicable

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.

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios, indicando entre otros los siguientes:

“(….)f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo; (…)

i) A que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, (…)””

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: **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. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; 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, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el *proveedor* ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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 interponga ante el operador. 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 el reclamo, 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.

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 -----, 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 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que en la tramitación del reclamo, la sociedad ----- indicó que emitió una respuesta al usuario de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, sin embargo, ésta no fue notificada a la dirección señalada para tal efecto.

Debido a lo anterior, es necesario exponer, que el operador ----- como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable–, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Tomando en cuenta lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad ----- incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo supuesto para determinar la presunción a favor del señor -----.

En ese orden, la sociedad ----- debe acceder a la pretensión del usuario, debiendo efectuar las gestiones siguientes:

1. Anular los cobros consignados en las facturas con vencimiento los días once de abril y once de mayo de este año; y,
2. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 29 letra f), i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor ----- el diecinueve de junio de dos mil dieciocho ante la sociedad ----- vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil -----, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad ----- que efectúe las gestiones siguientes:
 - Anular los cobros consignados en las facturas con vencimiento los días once de abril y once de mayo de este año; y,
 - Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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

- c) Notificar esta resolución al señor -----; y, a la sociedad ----- 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 Noemí Coto Estrada
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones