**N**.º **T-078-2019-CAU. -**  SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día once de julio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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 con números XXXXXXXXX y XXXXXXXXX.
* El dos de abril de dos mil diecinueve, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, denunciando cobros injustificados al no recibir los servicios en las condiciones contratadas. Por lo que solicitó se resuelvan los problemas de cobertura, o en su defecto, se dejen sin efecto los contratos respectivos.
* El usuario reiteró ante el Centro de Atención al Usuario de la SIGET la pretensión contenida en el reclamo de mérito.

1. Mediante la resolución N.° T-054-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., para que, por medio de su apoderado o representante legal, remita la documentación por medio de la cual compruebe que el reclamo del señor XXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La señora XXXXXXXXXXX, actuando en calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“…Al respecto, hacemos de su conocimiento que XXXXXXXX intentó notificar al usuario sobre la resolución del reclamo en cuestión, a la dirección proporcionada por este. Sin embargo, señalamos que dicha acción no fue posible concretarla (…)*

*No obstante que los impedimentos para ingresar a la zona se enmarcan dentro del caso fortuito o fuerza mayor y escapan del control de XXXXXXXX, mi representada resolvió conceder la baja definitiva de los servicios mencionados desde el 29 de abril de 2019. Cabe señalar que debido a que la inconformidad del usuario radica en la supuesta falta de prestación de los servicios en los términos contratados, los contratos relativos al financiamiento de los equipos entregados se mantienen, por lo que el señor XXXXXXXX deberá continuar cancelando los financiamientos correspondientes.*

*De igual forma hacemos de su conocimiento que para el caso de la línea XXXXXXXXX, XXXXXXXX resolvió anular las facturas de los meses de noviembre, diciembre de 2018, enero, febrero, marzo y abril de 2019, por la cantidad total de US$164.16. no obstante lo anterior, es importante mencionar que el usuario puede continuar cancelando el financiamiento del terminal por el plazo restante del contrato (5 cuotas de US$7.00 mensuales cada una) o en caso el cliente no desee continuar cancelando el financiamiento del terminal, debe devolver el terminal con todos sus accesorios en perfecto estado de funcionamiento, en una de nuestras agencias. (…)*

*En relación a la línea de telefonía móvil asociada al número XXXXXXXXX, mi representada ha resuelto anular las facturas de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, por la cantidad de US$67.76 y conceder la baja definitiva de los servicios antes mencionados desde el 29 de abril de 2019. (…)*

*Cabe señalar que debido a que la inconformidad del usuario radica en la supuesta falta de prestación de los servicios en los términos contratados, los contratos relativos al financiamiento de los equipos entregados se mantienen, por lo que el señor XXXXXXXX deberá continuar cancelando los financiamientos correspondientes. A la fecha, según nuestros registros, el usuario se encuentra pendiente de pago de 3 cuotas de financiamiento correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2019 (…)*

*No obstante lo anterior, es importante mencionar que el usuario puede continuar cancelando el financiamiento del terminal por el plazo restante del contrato (8 cuotas de US$4.03 mensuales cada una) o en caso el cliente no desee continuar cancelando el financiamiento del terminal, debe devolver el terminal con todos sus accesorios en perfecto estado de funcionamiento, en una de nuestras agencias. (…)”.*

1. Mediante la resolución N.° T-064-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXX, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del presente acuerdo, se pronunciara por escrito en relación a la respuesta de la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V.

Consta que dicho proveído fue notificado el día cinco de junio de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia finalizó el veinte de junio de este año, sin que el señor XXXXXXXX hiciera uso de su derecho de audiencia.

1. En consideración de lo anterior, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:
2. 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.

El artículo 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos dispone que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación. Asimismo, el procedimiento administrativo deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación, haya sido ésta de oficio o a petición del interesado.

En concordancia con lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones -vigente al momento de la presentación del reclamo de mérito ante el operador-, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- indicando en la letra f) que en el contrato de servicio respectivo se deberá especificar claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo. Además, en la letra i) se consigna la capacidad de exigir a los operadores una respuesta a 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.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones -vigente al momento de la presentación del reclamo de mérito ante el operador- 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; y, 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.

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-vigente al momento de la presentación del reclamo de mérito ante el operador-, específicamente los preceptuados en la letra c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere, y de las condiciones de la contratación; letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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.

1. 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 antes descrito.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXX, 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) e i); y, 98 letras a) y f) de la Ley de Telecomunicaciones.

En lo que respecta al segundo supuesto, debe destacarse que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución N.° T-054-2019-CAU, manifestó que no notificó al usuario la respuesta de su reclamo.

Ante lo expuesto, debe traerse a colación que la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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.

En relación con lo anterior, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente: *“(…) si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario (…). En consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”*

Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia determina que concurrió el segundo supuesto para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXX.

En ese sentido y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., debe efectuar baja de los servicios de telefonía móvil con números XXXXXXXXX y XXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados con fecha posterior al dieciséis de abril del presente año, fecha en que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

El requerimiento descrito deberá ser efectuado por la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. Recursos

En cumplimiento de los artículos 104 y 123 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), es pertinente informar que la presenta 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, el artículo 89 de la Ley de Procedimientos Administrativos, los artículos 29 letras f) e i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones y 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

1. Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXX el dos de abril de dos mil diecinueve ante la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., efectuar baja de los servicios de telefonía móvil con números XXXXXXXXX y XXXXXXXXX, sin ninguna penalidad. Debiendo anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados con fecha posterior al dieciséis de abril del presente año, fecha en que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

El requerimiento descrito deberá ser efectuado por el operador en un plazo máximo de quince 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 al señor XXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes; y,
2. Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente