**N.º T-079-2019-CAU. -** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las doce horas con treinta minutos del día once de julio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

1. El señor XXXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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:

* Los servicios reclamados se encuentran asociados al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXXXXX.
* El día quince de abril de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad con la calidad del servicio de internet móvil y la disminución injustificada de datos contratados, en ese sentido, solicitó al operador: 1) La terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna; y, 2) Se anulen o reintegren, según corresponda, los cobros facturados en concepto de internet móvil desde el mes de junio de dos mil dieciocho.
* El usuario reiteró ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia la pretensión contenida en el reclamo de mérito.
1. Mediante la resolución N.° T-058-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación con la cual comprobara que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. El licenciado XXXXXXXXXXX actuando en calidad de apoderado general judicial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“…En dos ocasiones, se envió carta con fecha 17 de abril del presente año respondiendo a dicho reclamo: el día 23 de abril, donde manifestaron que no quiso firmar de recibido; y el día 26 de abril, informaron que no había nadie quien pudiera recibir la carta, realizándole una llamada para coordinar entrega, para tal efecto se adjunta comprobantes. En dicha carta se menciona el cumplimiento a los niveles de calidad establecidos en su contrato, sugiriendo presentar su celular al área de taller para realizar las pruebas y validar el inconveniente es vía simcard o dispositivo.*

*(…) En vista de la imposibilidad de entrega física de la correspondencia, se procede a enviarle vía electrónica al correo que dejo autorizado (…)”.*

A dicho escrito, el referido apoderado adjuntó copias simples de: 1. Carta de respuesta enviada al señor XXXXXXXXXXXXXXX, 2. Dos esquelas de notificación en domicilio de fechas veintitrés y veintiséis de abril de dos mil diecinueve, respectivamente, y 3. Nota firmada donde el usuario señala como medio para recibir notificaciones las direcciones *XXXXXXXXXXXXX* y el correo electrónico *XXXXXXXXXXX* *.*

1. Por medio de la resolución N.° T-065-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por escrito se manifestara respecto a la respuesta de la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

Según consta en la documentación agregada al expediente, dicha audiencia fue notificada el siete de junio de este año, por lo que la fecha para manifestarse al respecto finalizó el veinticuatro del mismo mes y año; sin que el usuario hiciera uso de su derecho de audiencia.

1. En consideración de lo anterior, el presente diferendo se encuentra en estado de dictar la resolución final, por lo que esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:
2. 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 de la Ley de Telecomunicaciones -vigente al momento de la presentación del reclamo de mérito ante el operador- enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, 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 LT 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 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.

1. Análisis

Partiendo de las disposiciones anteriores, se desprende que 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.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXX, 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), 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 ese orden de ideas, la naturaleza del presente procedimiento se limita a determinar si efectivamente el operador resolvió y notificó la respuesta del reclamo presentado por el usuario en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones.

En este punto, es oportuno indicar que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., resolviera y notificara una respuesta al señor XXXXXXXXXXXXXXX finalizaron los días veintinueve y treinta de mayo de dos mil diecinueve, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que el operador al responder la audiencia conferida mediante la resolución N.° T-058-2019-CAU, señaló que notificó la resolución del reclamo el día dieciocho de abril de este año, enviando la respuesta al correo electrónico designado por el usuario - *XXXXXXXXXX*-. Para demostrar lo anterior, presentó una nota de respuesta al reclamo dirigida al usuario con fecha diecisiete de abril de este año.

Debido a lo expuesto, esta Superintendente debe tener por válidamente realizado el acto de comunicación por el operador, debido a que se tiene constancia de haber sido practicada en la dirección elegida por el usuario para tal efecto y 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 XXXXXXXXXXXXXXX debe tenerse como resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

1. Otras consideraciones

Con fundamento en la Ley de Telecomunicaciones, es evidente que los usuarios tienen derecho a recibir con calidad e idoneidad los servicios que prestan los operadores; por lo tanto, la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., en caso de continuar los problemas en la prestación de los servicios contratados por el señor XXXXXXXXXXXXXXX, deberá realizar las gestiones necesarias para optimizar el servicio y brindarlo en las condiciones pactadas en el contrato; pues de lo contrario, estaría cobrando al usuario por una prestación que no ha recibido.

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 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:

1. Declarar que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXX interpuesto el día quince de abril de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes; y,
3. Remitir copia de esta resolución a la Defensoría del Consumidor y al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

 Manuel Ernesto Aguilar Flores

 Superintendente