

Comisión Nacional de Telecomunicaciones

Resolución AS542 / 02-A

COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONATEL).- Comayagüela, municipio del Distrito Central, seis diciembre de dos mil dos.

VISTA: Para resolver la Impugnación contenida en el expediente número 20020218VA35, presentada por el Abogado Samuel Valladares Sosa, en su condición de Apoderado Legal de la Sociedad TELEFONICA CELULAR, S.A.

CONSIDERANDO:

Que el recurrente impugna la Resolución NR004/02 emitida por esta Comisión en fecha veinticuatro de enero de dos mil dos y publicada en el Diario Oficial La Gaceta el cuatro de febrero del mismo año, argumentando que el plazo máximo de treinta días para resolver cualquier reclamo presentado ante el operador, es una disposición muy amplia y general ya que aplica para todo tipo de reclamos, lo que se considera inadecuado puesto que existirán reclamos o quejas que debido al proceso de obtención o verificación de información y por determinadas circunstancias tomarán mayor tiempo el atender y resolver. Asimismo, el peticionario objeta que durante la tramitación de un reclamo elevado ante CONATEL, los operadores no podrán suspender, cortar o suprimir el servicio prestado, situación que de aplicarse causará graves daños económicos al operador, por lo que se hace necesario formular distinciones entre los diferentes tipos de reclamo, regulando que la disposición debe ser aplicable al valor reclamado y que el mismo no debe ser aplicado cuando el abonado está en mora y el reclamo es por otro valor o concepto; al mismo tiempo alegan que las disposiciones emitidas le causan graves perjuicios de difícil o imposible reparación por lo que solicita se suspenda la ejecución y los efectos de la resolución impugnada.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad al Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones contenido en la Resolución NR028/

99 publicada en el Diario Oficial La Gaceta el veintisiete de diciembre de mil novecientos noventa y nueve, el operador de servicios de telecomunicaciones está en la obligación de atender, procesar y resolver los reclamos presentados por los usuarios, por lo que se hace necesario emitir una normativa que fije o determine el plazo dentro del cual se deberá solucionar la reclamación presentada, con la finalidad que el suscriptor o usuario tenga pleno conocimiento cuando empiezan a correr los términos para interponer ante CONATEL el reclamo por denegación o rechazo por parte del operador, a fin de garantizar sus derechos. Sin embargo, es adecuado dejar claramente establecido que el plazo consignado en la Resolución impugnada para que el operador resuelva el reclamo presentado por el usuario es prorrogable por un tiempo adicional que no excederá de la mitad del plazo inicialmente señalado, cuando existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el suscriptor o usuario.

CONSIDERANDO:

Que el referido Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones ya prevé que en el caso de una disputa por facturación el operador podrá requerir al suscriptor que pague la parte de la factura que no está en discusión, para evitar que se le interrumpa el servicio por falta de pago, lo mismo es aplicable cuando el reclamo es elevado ante CONATEL, consecuentemente, los montos en disputa no se considerarán como mora hasta la conclusión del caso y por consiguiente los operadores que presten los servicios contra los que se reclama deberán ofrecer al usuario el servicio en condiciones normales de operación siempre y cuando el suscriptor o usuario se encuentre solvente en sus obligaciones con el operador del servicio de conformidad a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes y las condiciones contractuales pactadas entre las partes. No obstante, el operador que presta el servicio objeto del reclamo podrá solicitar la autorización a este ente regulador para suspender, cortar o suprimir el servicio prestado al usuario o suscriptor reclamante cuando esté debidamente justificado los probables perjuicios graves o los daños de difícil reparación que le pudiesen ocasionar, esta aprobación la podrá solicitar el operador en cualquier etapa del proceso atención del reclamo o queja presentada.

CONSIDERANDO:

Que es facultad de este ente regulador emitir las disposiciones normativas que considere necesario, con la finalidad de asegurar una adecuada prestación de los servicios de telecomunicaciones, de manera que se brinden en forma eficiente y velando por el respeto de los derechos de los usuarios. Asimismo, el acto impugnado reúne los requisitos legales al haber sido dictados por el órgano competente, respetando el procedimiento establecido en el ordenamiento jurídico y su objeto es lícito, cierto y posible cuya finalidad es velar por el respeto de los derechos de los usuarios y evitar que se afecten indebidamente sus intereses.

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 12 reformado de la Ley Marco del Sector Telecomunicaciones establece que CONATEL es un órgano desconcentrado que funciona con competencia propia e independencia administrativa, principio que lo establece y refuerza el Artículo 43 reformado de la Ley General de la Administración Pública; por otra parte el Artículo 43 de la Ley de lo Contencioso Administrativo establece que cuando un acto emanare directamente del órgano superior de la respectiva jerarquía administrativa, el recurso procedente es el de reposición el cual agota la vía administrativa.

CONSIDERANDO:

Que con fecha veinticinco de marzo del año en curso la EMPRESA HONDUREÑA DE TELECOMUNICACIONES (HONDUTEL) presentó un personamiento como parte interesada o coadyuvante en la impugnación contenida en el expediente 20020218VA35, presentado por el Abogado Samuel Valladares Sosa en su condición de apoderado legal de la SOCIEDAD TELEFONICA CELULAR, S.A.

POR TANTO:

La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) en ejercicio de sus atribuciones y en aplicación de los artículos 2 reformado, 7, 8, 12 reformado, 13, 14 y 20 de la Ley Marco del

Sector Telecomunicaciones; 1, 6, 72, 73, 75, 236, 237, 239 y 240 del Reglamento General; 57 y 58 del Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones; artículos 19, 20, 24, 25, 26, 27, 32, 33, 64, 72, 74, 83, 87, 88, 129, 131, 135, 137 y 138 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 43 de la Ley de lo Contencioso Administrativo, y demás resoluciones regulatorias emitidas por CONATEL.

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar el Resolutivo Primero de la Resolución NR004/02, el cual deberá leerse de la siguiente manera: "Presentado un reclamo ante el operador de servicios de telecomunicaciones, en las condiciones previstas en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución NR028/99, éste deberá ser resuelto en un plazo máximo de dos meses, contado desde la fecha de presentación. Plazo que podrá ser prorrogable por un tiempo adicional que no excederá de la mitad del plazo inicialmente señalado, cuando existan razones debidamente justificadas y acreditadas ante el suscriptor o usuario".

SEGUNDO: Modificar el Resolutivo Cuarto de la Resolución NR004/02, el cual deberá leerse de la siguiente manera: "El escrito de reclamo del usuario ante CONATEL, contendrá la identificación del reclamante y del operador contra el cual se hace la pretensión deducida y copia de la Resolución recaída, en su caso, o documento acreditativo de la fecha de los escritos del reclamante ante el operador y, con carácter potestativo, las alegaciones que considere oportunas en apoyo de su reclamo. De dicho escrito se dará traslado al operador, para que conteste en el plazo de diez días máximo, con análogo contenido al escrito del reclamante, con indicación de los medios de prueba necesarios.

Los medios de prueba que se deberán utilizar consistirán en: a) Los registros de llamada, ya sean éstos magnéticos, ópticos, o cualquier otro medio entregados por los equipos de tarificación de los centros de conmutación de la red del operador. b) En los reclamos relacionados con facturación de llamadas presentadas por operadores de países extranjeros con los cuales el operador ha realizado convenios de servicios (cobro revertido, rooming, etc.) se tomará como suficiente la confirmación del cobro recibido durante

la investigación del reclamo. c) En caso de que el suscriptor no quede satisfecho con lo anterior y persiste en su reclamo, deberá procederse en una segunda fase, la cual requerirá que el operador presente prueba que, como mínimo, durante el período de los seis meses anteriores no se ha registrado ninguna llamada del suscriptor hacia el número telefónico de destino. En caso de no encontrarse registro alguno hacia ese número, se realizará el correspondiente descargo a favor del suscriptor. En caso de encontrarse llamadas hacia ese número telefónico se mantendrá el cargo facturado y se aplicará un sobrecargo del 20% por costo de investigación.

TERCERO: Ampliar el Resolutivo octavo, agregando que, “durante la tramitación de un reclamo elevado ante CONATEL por parte de los usuarios o suscriptor de servicios de telecomunicaciones, los operadores que presten los servicios contra los que se reclama, no podrán suspender, cortar o suprimir el servicio prestado, el usuario o suscriptor deberá gozar del servicio objeto del reclamo en condiciones de operación siempre y cuando el suscriptor o usuario se encuentre solvente en sus obligaciones con el operador del servicio de conformidad a lo establecido en las disposiciones normativas vigentes y las condiciones contractuales pactadas entre las partes. No obstante, el operador que presta el servicio objeto del reclamo podrá solicitar la autorización a este ente regulador, para suspender, cortar o suprimir el servicio prestado al usuario o suscriptor reclamante cuando esté debidamente justificado los probables perjuicios graves o los daños de difícil reparación que le pudiesen ocasionar, esta aprobación la podrá solicitar el “operador en cualquier etapa del proceso atención del reclamo o queja presentada”.- **NOTIFIQUESE.**

Marlon Ramssés Tábora M.

Presidente

CONATEL

Dante Ariel Mossi R.

Comisionado - Secretario

CONATEL