**N.**º **T-074-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día veintiséis de junio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXX, 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 documentación agregada al expediente, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

* El servicio reclamado se encuentra vinculado al número de telefonía móvil XXXXXXXXXXXX.
* El usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando su inconformidad por la falta de activación de la promoción de navegación y llamadas ilimitadas a todas las redes. En ese sentido, solicitó al operador la activación de la promoción que le fue ofertada.
* El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET la solicitud relacionada.
1. Mediante la resolución N°. T-057-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para que por medio de su apoderado o representante legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La señora XXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““(…) Al respecto, XXXXXXXX hace del conocimiento de esa Superintendencia que la promoción consistente en el paquete de navegación de 10 GB, se activó el 3 de abril de 2019 con duración de 4 días. Sobre este punto, señalamos que en dicho plazo, el usuario hizo uso del 50% del paquete antes indicado. No obstante, como concesión especial, el 21 de mayo de 2019, mi representada decidió activarle nuevamente el paquete de navegación de 10 GB por un período de 15 días, lo cual le fue notificado al usuario por medio de llamada telefónica realizada el 22 de mayo del presente año. (…)”””*

1. Por medio de la resolución N°. T-066-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta del operador presentada el treinta y uno de mayo de este año.

El usuario presentó una nota en la cual indicó que: *“““(…) efectivamente se me activaron los 10 GB el 21 de mayo de este año, por un período de 15 días,* ***sin embargo****, la promoción de llamadas ilimitadas a todas las redes que se me prometieron cuando contrate el servicio* ***NO se me activó****, por lo que solicitó se aplique la promoción como se me prometió al momento de contratar y se aplique la presunción a mi favor, ya que nunca se me notificó una respuesta a mi reclamo en el plazo establecido en la Ley de telecomunicaciones. (…)”””*

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.

En concordancia con lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes: letra i) 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 art. 98 de esta ley, de acuerdo al procedimiento determinado en este cuerpo legal; debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones él o los conceptos definidos en la presente ley.

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 de manera gratuita en un plazo máximo de cinco días hábiles, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en la presente ley y sus reglamentos. (…)*

*Cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la resolución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que ésta ordene al operador el reintegro de lo que corresponda según lo reclamado y a descontarle en su próximo período de facturación por los servicios no prestados. (…)*

*La solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los responsables, detallando cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso. La notificación de la solución del 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; dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten las facturas por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento del reclamo.”*

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran las siguientes: c) Instalación o Activación del Servicio:Incumplimiento de la empresa operadora de la instalación o activación del servicio a la que se hubiere comprometido al momento de la contratación o cuando la empresa operadora estableciera un plazo mayor al permitido por la normatividad vigente para proceder a dicha instalación o activación. Incluye también el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; 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, se retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letra letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en dicha ley y sus reglamentos.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de cinco 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 cinco 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 descrito.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXX, 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 letra c) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., indicó que como concesión especial activó en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX el paquete de navegación de 10 GB por un período de quince días, lo cual notificó al usuario mediante llamada telefónica.

Respecto de lo anterior, el usuario aceptó que el paquete de navegación le fue aplicado en la fecha descrita por el operador, pero manifestó que la promoción de llamadas ilimitadas a todas las redes por un período de quince días no le fue aplicado.

Debe indicarse, que el operador no presentó prueba documental por medio de la cual comprobara que el reclamo presentado fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXX.

En ese orden, la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión del señor XXXXXXXXXXXX, debiendo activar la promoción de llamadas ilimitadas a todas las redes por un periodo de quince días en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, previa notificación al usuario de la fecha en la que será aplicada dicha promoción.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

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, 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, 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 29 letras d) 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 XXXXXXXXXXXX ante la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., vinculado servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que efectúe la activación de la promoción de llamadas ilimitadas a todas las redes por un periodo de quince días en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXX, previa notificación al usuario de la fecha en la que será aplicada dicha promoción.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento establecido en la presente resolución.

1. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia de la nota presentada por el usuario.

1. 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