**N**º. **T-075-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día dos de julio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXXX, en su calidad de administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 XXXXXXXXXXX.
* El día nueve de mayo de este año, el usuario presentó su reclamo en una de las agencias del operador, aduciendo cobros indebidos en concepto de roaming en la facturación del mes de marzo del presente año, debido a que contrato el Plan Nación que lo habilita a utilizar los servicios de telefonía en la región centroamericana sin cargo de roaming o cargos adicionales.
* El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET la solicitud relacionada.

1. Mediante la resolución N°. T-062-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La licenciada XXXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada general administrativa, mercantil y judicial de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito expresando lo siguiente:

*“““(…) el reclamo del señor XXXXXXXXXX, representante legal de la empresa XXXXXXXXXXX S.A de C.V. fue resuelto y notificado en tiempo en fecha 24 de mayo de 2019, y enviado por medio de correo electrónico* [*XXXXXXXXXXXXX*](mailto:miguelmiguel2006@yahoo.com)*, el cual fue designado por el cliente para recibir notificaciones (…)*

*b) En referencia a la anulación del saldo por servicios de roaming XXXX, correspondiente al mes de marzo de la línea asociada a la empresa XXXXXXXXXXX S.A de C.V. con número XXXXXXXXXXX no procede ya que los saldos son acordes a lo consumido.*

*c) Se realizó un ajuste como concesión de US$20.00 impuestos incluidos la fecha 16/04/2019, quedando un monto a cancelar por su parte de US$56.58 Impuestos incluidos siendo este remanente de la factura de consumo mensual con vencimiento 17/04/2019. (…)”””*

Junto al escrito, la apoderada agregó copia impresa del correo electrónico, copia de la carta de respuesta enviada al usuario y copia del reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXX ante el operador.

1. Por medio de la resolución N°. T-071-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXX, quien actúa en la calidad antes mencionada, para que se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por el operador.

El usuario envió un correo electrónico en el cual indicó que: *“““(…) El día 24 de mayo puse un reclamo por cargos indebidos a la Empresa XXXX, efectuados por unos mensajes de texto enviados desde el telefono celular en plan corporativo No. XXXXXXXXXXX e Honduras. Dichos mensajes de texto fueron enviados despues de que mi esposa ya estaba en el Salvador de regreso. La compañia XXXXXXXXX argumenta que en mi reclamo no cumpli los plazos de la contestacion de ellos, aparte me siguen diciendo que dicho cobro es normal, cuando no considero correcto. (…)”””*

Adjunto a dicho correo, el usuario agregó copia de la respuesta a su reclamo enviada por el operador el día veinticuatro de mayo de este año, mediante la dirección de correo electrónico [XXXXXXXXX](mailto:earivera@sv.tigo.com) y copia del reclamo interpuesto el nueve de mayo de este año.

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 a lo anterior, mediante el Decreto Legislativo N.° 281 de fecha veintisiete de marzo del año dos mil diecinueve, publicado en el Diario Oficial N°. 70, Tomo N.° 423, de fecha diez de abril de este mismo año, se reformó la Ley de Telecomunicaciones. Dichas reformas tienen como finalidad garantizar y fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, así como la calidad de los servicios proporcionados por los operadores.

En el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, se establecieron los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, 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, 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; (…)*

*r) A que durante la vigencia del contrato las condiciones contractuales aceptadas por el usuario, no sean modificadas de manera unilateral por parte del proveedor. (…)*

*t) A que se resuelva de forma expedita y eficiente toda petición, reclamación o trámites, en las oficinas físicas, centros de atención virtual o línea gratuita de atención al usuario, (…)”””*

Por otra parte, en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones se detalló 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: letra a), numeral 1) vinculado a la facturación por cobros y cargos que el usuario desconoce; y letra b) por montos cobrados respeto de los cuales el usuario desconoce el título del cual se deriva el derecho del operador.

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 de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., 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 a), numeral 1) y letra b) 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.

En este punto, es oportuno indicar que los plazos para que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., resolviera y notificara una respuesta a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., finalizaron los días diecisiete y veinte de mayo de este año, respectivamente.

Respecto de lo anterior, debe traerse a colación que la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., remitió la respuesta del reclamo al correo electrónico del señor XXXXXXXXXXX, hasta el día veinticuatro de mayo de este año, evidenciándose que notificó fuera del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad XXXXXXXXXXX, 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 de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V.

En ese orden, la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., deberá acceder a la pretensión de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., debiendo anular o reintegrar, según sea el caso, el monto facturado en concepto de roaming durante el mes de marzo del presente año, en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXX.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXXX quien actúa en la calidad antes descrita 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 f), i) r) y t), 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 XXXXXXXXXXX, administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. el nueve de mayo de este año, ante la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que anule o reintegre, según sea el caso, el monto facturado en concepto de roaming durante el mes de marzo del presente año, en el servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXX.

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

1. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXX, administrador único y representante legal de la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V. y a la sociedad XXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del correo electrónico enviado por el usuario el veinticinco de junio de este año.

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