**N.° T-076-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día dos de julio del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

1. El señor XXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra del señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción que opera una empresa bajo el nombre de “XXXXXXXXXX”, 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 de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

* El reclamo está vinculado al servicio de televisión por suscripción.
* El día siete de mayo de este año, el usuario presentó su reclamo manifestando su inconformidad con la prestación del servicio por las constantes fallas en la señal y el cambio de programación de los canales contratados, por lo que solicitó la baja del servicio sin pago de penalidad alguna y la anulación de las facturas emitidas.
* El usuario reiteró ante el CAU de la SIGET la solicitud relacionada.

1. Mediante la resolución N.° T-067-2019-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción, para que en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación respectiva, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXX el día doce de junio de este año, por lo que el plazo para responder la audiencia venció el día veintisiete de junio del mismo año. Al revisar el registro de ingreso de documentación de esta Institución, se verificó que el señor XXXXXXXXXX no respondió la audiencia otorgada.

1. En atención a lo expuesto, 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 la cual se encuentra la siguiente: f) Calidad e idoneidad en la prestación de los servicios incluyendo veracidad de la información brindada al usuario y la deficiencia en la calidad de los servicios prestados: problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción al usuario, debido al incumplimiento de los parámetros establecidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

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 XXXXXXXXXX, 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 de la Ley de Telecomunicaciones.

En lo que respecta al segundo supuesto, el señor XXXXXXXXXX no contestó la audiencia otorgada en la resolución No. T-067-2019-CAU, por lo que no consta en el presente procedimiento argumentos ni prueba alguna que permitan verificar que emitió y notificó una respuesta al reclamo del usuario.

En ese orden de ideas, es necesario establecer, que el señor XXXXXXXXXX, como licenciatario del servicio de televisión por suscripción, 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 posee.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que el señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción y opera una empresa bajo el nombre de “XXXXXXXXXX”, 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 XXXXXXXXXX.

En ese orden, el señor XXXXXXXXXX debe conceder la baja del servicio de televisión por suscripción sin ninguna penalidad al señor XXXXXXXXXX. Debiendo anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados en dicha cuenta con fecha posterior al dieciséis de mayo de este año, fecha en que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

Con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, el operador debe remitir al señor XXXXXXXXXX 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 la Ley de Procedimientos Administrativos, la Ley de Telecomunicaciones, y la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

1. Declarar que en el reclamo interpuesto el siete de mayo de este año por el señor XXXXXXXXXX en contra del señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción y que opera una empresa bajo el nombre de “XXXXXXXXXX”, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir al señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción y que opera una empresa bajo el nombre de “XXXXXXXXXX”, que conceda al señor XXXXXXXXXX la baja del servicio de televisión por suscripción sin ninguna penalidad. Debiendo anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados en dicha cuenta con fecha posterior al dieciséis de mayo de este año, fecha en que la presunción a favor del usuario surtió los efectos legales correspondientes.

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

1. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXX y al señor XXXXXXXXXX, licenciatario del servicio de televisión por suscripción y que opera una empresa bajo el nombre de “XXXXXXXXXX” para los efectos legales correspondientes; y,
2. Remitir copia de la presente resolución a la Defensoría del Consumidor y el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente