**N.° T-091-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con quince minutos del día veinticuatro de septiembre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia considerando que:

1. El señor XXXXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX 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 de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

* El veintisiete de junio de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador, manifestando que se encontraba activo un servicio de telefonía móvil asociado al número XXXXXXXXXXXXXX, que no solicitó y por el cual el operador cobra la cantidad de VEINTE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 20.00); por lo que solicitó la cancelación del servicio y se le reintegren o anulen los cobros respectivos; y,
* 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-086-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La licenciada XXXXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida expresando lo siguiente:

*“(…) Al respecto, XXXXXXXXXX hace del conocimiento de esa Superintendencia que, no obstante en nuestros sistemas se registra la contratación de un plan Control $20.00, a nombre del señor XXXXXXXXXX, XXXXX ha resuelto, en el sentido de anular las facturas correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de 2019, por un monto total de $32.54, así como efectuar la baja definitiva del servicio antes indicado. (…)”*

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 el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones, se establecen los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando -entre otros- los siguientes: 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 dicha ley; y, q) A que no se les cobren tarifas por productos y servicios que no hayan sido contratados o aceptados expresamente de forma inequívoca y por medios constatables suscritos previamente por los usuarios o que estos no hayan sido servidos.

Por su parte, 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: a) Facturación: montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos.

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 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.

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 XXXXX, 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 letras de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto al responder la sociedad XXXXXXXXXXX S.A. de C.V., la resolución N.° T-086-2019-CAU, se advierte que no presentó documento alguno mediante el cual comprobara que brindó una respuesta al señor XXXXXXXXXXXXXX de conformidad con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, limitándose a exponer que anulará las facturas del servicio reclamado correspondientes a los meses de mayo, junio y julio de este año y que concederá la baja definitiva del servicio.

En vista de lo anterior, esta Superintendencia constató que el operador incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la segunda condición para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXX.

En ese sentido, la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., deberá realizar respecto al servicio asociado al número XXXXXXX, las acciones siguientes:

1. La finalización del contrato por el servicio de telefonía móvil, sin pago de penalidad alguna; y,
2. La anulación de todas las facturas generadas bajo dicho concepto, a partir del mes de mayo de este año y de los meses subsiguientes.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. **Recursos**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), el recurso de reconsideración, puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de esta resolución; y, el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 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 el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

1. Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXX el día veintisiete de junio de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A., de C.V., que respecto al servicio asociado al número XXXXXXXX, realice las acciones siguientes:
3. La finalización del contrato por el servicio de telefonía móvil, sin pago de penalidad alguna; y,
4. La anulación de todas las facturas generadas bajo dicho concepto, a partir del mes de mayo de este año y de los meses subsiguientes.

Los requerimientos descritos deberán ser efectuados por la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXXXXXXXy a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

1. Notificar esta resolución al señor XXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad XXXXXXXXXXXXXX S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes, debiendo agregar a la notificación del usuario una copia del escrito presentado por el operador el día diecinueve de septiembre de este año.
2. 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