**RESOLUCIÓN N.° T-099-2019-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con cincuenta minutos del día diecisiete de octubre del año dos mil diecinueve.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

1. La señora XXXXXXXXXXXX interpuso un reclamo ante la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente 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 se encuentra asociado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXX.
* El día veintisiete de enero de este año, la señora XXXXXXXXXXXX presentó su reclamo manifestando que desde el mes de junio de dos mil dieciocho, no le brindan los servicios contratados, por lo que solicitó la anulación de la factura N.° 127516172 que asciende a la cantidad de SESENTA Y UNO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.89) y el restablecimiento de dichos servicios.

Debido que el problema no fue resuelto, la usuaria presentó el reclamo de mérito en diversas ocasiones, solicitando que no se le afeXXXXXXXXXXXX su record crediticio, que se le anulen las facturas N. 0128043288 y N.° 0129630015 y el restablecimiento de los servicios.

* El día treinta y uno de mayo de este año, ante la Defensoría del Consumidor la señora XXXXXXXXXXXX reiteró el reclamo interpuesto indicando que el inconveniente no fue resuelto por el operador y que le continúan facturando un servicio que no posee, por lo que solicitó la anulación de las facturas generadas, el restablecimiento de los servicios y se limpie su record crediticio.

1. Mediante la resolución N.° T-090-2019-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara la documentación por medio de la cual comprobara que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
2. La licenciada XXXXXXXXXXXX, actuando en su calidad de apoderada especial de la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., presentó un escrito manifestando lo siguiente:

[…]

Al respecto XXXXXXXXXXXX hace del conocimiento de esa Superintendencia que las fallas en los servicios de telefonía fija e Internet que fueron reportadas por la señora XXXXXXXXXXXX intentaron ser atendidas oportunamente, sin embargo, el personal encargado de reparar dichas fallas no pudo ingresar al lugar de instalación de los servicios, debido a la presencia de pandillas en la zona de residencia de las usuaria, que no se los permitieron.

No obstante que los impedimentos para ingresar a la zona se enmarcan dentro del caso fortuito o fuerza mayor y escapan del total control de XXXXXXXXXXXX, mi representada resolvió aplicar, en agosto y octubre 2019, descuentos en las facturas de los meses de junio, julio y agosto del presente año (…)

Asimismo, resolvió anular el monto de US$61.89 (impuestos incluidos) correspondientes a los montos pendientes de pago de las facturas siguientes: agosto 2019 por la cantidad de US$13.16, la factura del mes de septiembre de 2019, por US$ 26.32 y la factura correspondiente al mes de octubre de 2019, por US$22.41. (…)

Asimismo y con respecto al restablecimiento de los servicios, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que nos encontramos en el proceso para restablecer los servicios contratados por la señora XXXXXXXXXXXX […]

1. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia estima procedente realizar las valoraciones siguientes:
2. **MARCO LEGAL**

**A.1. Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando lo siguiente:

[…]

“n) A presentar y que se le resuelvan los reclamos por el servicio público 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 por televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (roaming) y demás servicios regulados en la presente ley, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la misma y sus reglamentos;

t) A que se resuelva de forma expedita y eficiente toda petición, reclamación o trámites, en las oficinas físicas, centros de atención virtual o la línea gratuita de atención al usuario, de conformidad a la presente ley y sus reglamentos.

Además de los anteriores, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente ley, los siguientes:

3) A que se deje sin efecto en la emisión de la facturación, el cobro respectivo de él o los servicios contratados que no hayan sido efectivamente proporcionados al usuario. […]

En concordancia con lo anterior, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece 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 dicha ley y sus reglamentos.”*

En dicho artículo se desarrollan las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, indicando entre otras, en la letra f) Calidad e idoneidad en la prestación de los servicios incluyendo veracidad en 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 del usuario, debido al incumplimiento de los parámetros establecidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En el mismo artículo se establece que la notificación de 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 las normas legales aplicadas en la resolución del caso. Dicha notificación deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo establecido, enviando una copia de la misma a la SIGET. Dicha notificación debe efectuarse 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 de reclamo.

Asimismo, cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la solución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que se ordene al operador reintegrar lo que corresponda según lo reclamado y a descontarle en su próximo período de facturación por los servicios no prestados. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

**A.2. Ley de Protección al Consumidor**

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 del servicio público 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 día hábil siguiente de vencido el plazo.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora 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 de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., manifestó que anuló la cantidad de SESENTA Y UNO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.89), correspondiente a la suma de las facturas de los meses de agosto, septiembre y octubre de este año, indicando que a la fecha la señora XXXXXXXXXXXX no posee saldos pendientes de pago. A fin de comprobar lo anterior, agregó copia de la emisión de constancia de saldo de fecha nueve de octubre de dos mil diecinueve.

En cuanto a la condición de los servicios, el operador indicó que se encuentran en proceso de restablecer las prestaciones contratadas por la usuaria.

De lo expuesto, esta Superintendencia constató que el operador no respondió el reclamo en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones; sin embargo, anuló el cobro solicitado por la usuaria y se encuentra realizando gestiones para restablecer los servicios de telefonía fija e Internet.

En razón de lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., que realice todas las acciones que correspondan para solventar los problemas que afronta la usuaria con los servicios y que una vez superadas dichas deficiencias, lo haga del conocimiento de esta Institución.

**POR LO TANTO**, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, y 29 letras n), t) y numeral 3), 98 de la Ley de Telecomunicaciones y artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia **RESUELVE:**

1. Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXel veintisiete de enero de este año ante la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A. de C.V., operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Establecer que la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A., de C.V., anuló la cantidad de SESENTA Y UNO 89/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 61.89), correspondiente a la suma de las facturas de los meses de agosto, septiembre y octubre de este año, quedando la usuaria sin saldos pendientes de pago.
3. Requerir a la sociedad XXXXXXXXXXXX, S.A., de C.V., que realice las gestiones pertinentes para restablecer los servicios bajo la modalidad contratada por la XXXXXXXXXXXX, debiendo efectuar las acciones necesarias para garantizar su buen funcionamiento.

Una vez sea solventado el inconveniente presentado en los servicios de la usuaria, debe hacerlo del conocimiento de esta Institución.

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