**RESOLUCIÓN N.° T-004-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cincuenta minutos del día diecisiete de marzo del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día treinta de diciembre del año dos mil veinte, la señora XXX interpuso un reclamo en contra la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. por su inconformidad con la prestación de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociado al número XXX, debido a constantes fallas que le impidieron hacer uso de los mismos. En ese sentido, la usuaria solicitó la baja sin pago de penalización, un descuento de nueve días en el mes de noviembre y se eliminara el cobro del mes de diciembre, ambos del año 2020.

El día siete de enero de este año, como parte de las diligencias previas de investigación, el Centro de Atención al Usuario (CAU) remitió al operador por correo electrónico el reclamo presentado por la señora XXX sin que se manifestara al respecto.

1. Mediante la resolución N.° T-002-2021-CAU, de fecha diez de febrero del presente año, esta Superintendencia requirió a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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, remitiera la documentación comprobando, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXX fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Dicha resolución fue notificada al operador y a la usuaria el día quince de febrero del presente año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. finalizó el día uno de marzo de este año.

1. El día dos de marzo del presente año, la licenciada XXX, apoderada general administrativa, mercantil y judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó la carta de respuesta remitida a la usuaria y en la cual manifestó lo siguiente:

“[…] Hemos verificado los servicios de televisión por cable e internet residencial y telefonía fija asociado al número XXX, de acuerdo con lo manifestado mencionamos que se procederá con la desactivación definitiva de los servicios con el número de orden: XXX, así mismo se procederá a eliminar cualquier saldo pendiente que existiere de acuerdo con los servicios mencionados anteriormente, esto se hace efectivo en la misma fecha que se emite esta resolución. […]”

1. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, estima procedente realizar las valoraciones siguientes:
   * + 1. **MARCO LEGAL**

El artículo 5-A de la Ley de Telecomunicaciones incisos tercero y cuarto determinan lo referente a la calidad de los servicios de telecomunicaciones y cómo se verificará su cumplimiento.

El artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, indicando, entre otros, su derecho a que se resuelvan sus reclamos de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 98 de la misma ley.

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 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. La 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.

* + - 1. **ANÁLISIS DE LA 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 de público de telefonía 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 de la usuaria 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 XXX, se observa que los mismos se encuentran 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, en la tramitación del reclamo la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. no presentó documentación que comprobara que la resolución del reclamo fuera notificada de la forma establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Sin embargo, en la nota remitida el dos de marzo de este año, el operador indicó que realizaría la desactivación definitiva de los servicios de televisión por cable, internet residencial y telefonía fija asociados al número XXX y eliminaría cualquier saldo pendiente que existiere de los servicios mencionados.

Debido a lo anterior, a pesar de que la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. no resolvió el reclamo dentro del plazo establecido en la ley, esta Superintendencia determina que el operador ofreció una solución favorable a favor de la usuaria, debido que existe una identidad entre su pretensión y lo resuelto por el operador.

* + - 1. **ANÁLISIS LEGAL**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto operador de telecomunicaciones como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y, también, en la protección y seguridad de los usuarios, en cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y sus reglamentos, que tiene como finalidad revisar normativamente los reclamos presentados por los usuarios en contra de los operadores de telecomunicaciones, así como el cobro realizado en concepto de dichos servicios.

En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado, se advierte lo siguiente:

* + El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que tanto usuaria como operador, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del objeto de reclamo.
  + En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del reclamo en cuestión.

El cumplimiento de los supuestos legales contenidos en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como las pruebas aportadas por las partes permiten establecer que el operador resolvió a favor de la usuaria al desactivar definitivamente los servicios de televisión por suscripción, internet residencial y telefonía fija asociadas al número XXX, y eliminar cualquier saldo pendiente que existiere de los servicios mencionados.

* + - 1. **RECURSOS**

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, 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 este acuerdo; 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 en uso de sus facultades legales, esta superintendencia **RESUELVE:**

1. Tener por resuelto a favor de la señora XXX el reclamo interpuesto el treinta de diciembre del año dos mil veinte, vinculado a la baja sin pago de penalización de los servicios de telecomunicaciones vinculados al número XXX.
2. Notificar esta resolución a la señora XXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A de C.V., para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente