**RESOLUCIÓN N.° T-007-2021-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintiocho de junio del año dos mil veintiuno.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET recibió el día treinta de abril de este año, el reclamo interpuesto por el señor +++ en contra la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. en el cual solicitó la aplicación de la presunción a favor establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, debido a que el operador no resolvió dentro del plazo correspondiente el reclamo interpuesto el día diecinueve del mismo mes y año relacionado a su inconformidad con la prestación de los servicios asociados a las líneas de telefonía móvil número +++ y +++.

En ese sentido, el señor +++ solicitó lo siguiente: 1) Recibir de forma correcta el servicio de navegación de datos en las líneas referidas; 2) La devolución o reintegro como ajuste de lo pagado en los meses de marzo y abril de 2021; y 3) Se modifique el plan de la línea móvil número +++ por uno que contenga el plan denominado Nación Tigo Plus o roaming en América por el precio de VEINTISÉIS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 26.00).

1. Mediante la resolución N.° T-006-2021-CAU, de fecha diecisiete de mayo de este año, se 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 que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor +++ fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Dicha resolución fue notificada al operador y al usuario el día veinte de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. finalizó el tres de junio del mismo año, sin que hiciera uso de su derecho de defensa otorgado.

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

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 dicho 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. **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; y a descontarle en su próximo período de facturación por servicios no prestados.

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 del señor +++, se observa que los mismos son contemplados 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, es necesario establecer que el usuario adjuntó copia de hoja de recepción de reclamo por escrito de fecha 19 de abril de este año, en la que consta que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. propuso como solución lo siguiente: *“****Propuesta de solución Tigo Store:*** *SE LE REALIZA CAMBIO DE SIM CARD +++ AL NUMERO:+++ AL CLIENTE Y SE LE OFRECao (sic) UN DESCUENTO $10 EN CADA UNA DE LAS LINEAS (+++ Y +++) PERO CLIENTE NO ACEPTA OFERTA)”.*

Al considerar que no existió una solución por escrito por parte del operador, el usuario se avocó a esta Superintendencia, por lo que se emitió la resolución N.° T-006-2021-CAU dando inició al procedimiento establecido en el artículo 98 de la LT.

Respecto de lo relacionado anteriormente, es preciso indicar que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece que si el usuario no aceptare la resolución a su reclamo ante el operador podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor o SIGET. Asimismo, dispone que 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.

Tomando en cuenta lo anterior, al analizar el reclamo presentado por el señor +++ ante el operador, se advierte que en la hoja de recepción de fecha 19 de abril de este año se propuso una solución; sin embargo, dicha propuesta no cumple con los requisitos establecidos en la ley para considerarse fundamentada y, por tanto, válida. En virtud de lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. debió notificarle al usuario una respuesta a su reclamo con los requisitos y en los plazos que establece la ley en la dirección señalada para recibir notificaciones.

En consecuencia, al no comprobarse la existencia de una notificación de solución en el plazo establecido en la ley, se debe establecer la presunción a favor del usuario. En consecuencia, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. debe realizar las gestiones siguientes:

* Prestar el servicio de navegación de forma eficiente en las líneas de telefonía móvil número +++ y +++.
* Compensar al usuario por las interrupciones ocurridas en el servicio de navegación durante los meses de marzo y abril del presente año.
* Respecto de la modificación del contrato de la línea móvil número +++ debe informar al señor +++ los planes de servicio disponibles, para que solicite un paquete de servicios que se adapte a su presupuesto, o caso contrario, que el usuario tenga la posibilidad de efectuar la portación del servicio telefónico hacia otro operador.
  + - 1. **ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO**

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 usuario 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 supuesto legales contenidos en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como las pruebas aportadas por las partes permiten establecer si el reclamo fue resuelto por el operador o en su defecto deberá declararse la presunción a favor de las pretensiones del usuario, por tanto, de acuerdo con lo anterior para el caso, el operador no dio respuesta al reclamo del usuario en el plazo establecido, siendo pertinente declarar la presunción a favor de las pretensiones establecidas en el reclamo.

En ese sentido, se advierte que la declaratoria de presunción a favor del usuario resuelve el caso y fue emitida con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando al usuario que la SIGET ha revisado la prueba documental incorporada con base en lo establecido en el marco regulatorio del sector. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

* + - 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. Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor +++ operó la presunción a favor del usuario, debido a la falta de solución por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. de conformidad con en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. En virtud de la presunción a favor, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. debe realizar las gestiones siguientes:

* Prestar el servicio de navegación de forma eficiente en las líneas de telefonía móvil número +++ y +++.
* Compensar al usuario por las interrupciones ocurridas en el servicio de navegación durante los meses de marzo y abril del presente año.
* Respecto de la modificación del contrato de la línea móvil número +++ debe informar al señor +++ los planes de servicio disponibles, para que solicite un paquete de servicios que se adapte a su presupuesto, o caso contrario, que el usuario tenga la posibilidad de efectuar la portación del servicio telefónico hacia otro operador.

1. Notificar esta resolución al señor +++ y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente