**RESOLUCIÓN N.° T-001-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con veinte minutos del día uno de febrero del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día trece de agosto del año dos mil veintiuno, el señor XXX interpuso un reclamo en contra de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. por su inconformidad con la prestación de los servicios de telefonía e internet móvil asociados al número XXX, debido a constantes fallas que le impidieron hacer uso de estos.

Como parte de las diligencias previas de investigación, el día veinticinco de agosto del mismo año, el Centro de Atención al Usuario (CAU) remitió al operador el reclamo presentado por el señor XXX.

El mismo día, el operador remitió su respuesta al reclamo a través del cual manifestó, en síntesis, lo siguiente:

* Que realizó una inspección en las antenas cercanas a la residencia del usuario y que no contaban con tiempo estipulado para resolver el inconveniente, por lo que no podían garantizar la señal.
* Que la línea de telefonía podía ser utilizada en todo el país, no sólo en la zona afectada, lo que se confirmaba con el uso de llamadas y navegación.
* Que si el usuario solicitaba la baja de la línea o a migrar el servicio a la modalidad prepago, debía cancelar la cantidad de CIENTO OCHENTA Y CUATRO 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS (USD 184.00) por financiamiento de la terminal telefónica.

El día veinticinco de agosto de ese año, el usuario expresó su inconformidad con la respuesta del operador, por lo que se dio inicio al presente procedimiento administrativo.

1. Mediante la resolución N.° T-009-2021-CAU, de fecha diez de septiembre del año dos mil veintiuno, se requirió a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES 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 XXX 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 dieciséis de septiembre de año recién pasado, por lo que el plazo otorgado a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. finalizó el treinta del mismo mes y año.

1. El veintinueve de septiembre del año dos mil veintiuno, XXX, apoderada de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[…] A) Que de acuerdo con nuestros registros se han realizado visitas técnicas en la zona en la cual el señor XXX ha reportado inconvenientes, informándonos el área técnica que no es posible garantizar un alto nivel de señal, lo cual fue informado al consumidor. Es importante mencionar que los servicios ofrecidos por Telefónica son servicios móviles, por lo que aún y cuando por diversas razones en un lugar determinado el señor XXX no cuente con niveles óptimos de señal, no significa que el servicio no sea prestado por TELEFÓNICA ni utilizado por el consumidor, ya que según nuestros registros existe consumo de voz y de datos, entendemos que por esta razón desde la contratación de los servicios en diciembre de 2017 a la fecha, el señor XXX a pesar de los inconvenientes que ha manifestado decidió renovar sus contratos en dos oportunidades, la primera en junio de 2019 y la última en el mes de julio del año pasado, suscribiendo un contrato por 18 meses.

B) Debido a que no es posible mejorar los niveles de señal en el corto plazo en la zona reportada por el señor XXX, con el fin de evitarle más inconvenientes y cumpliendo con lo establecido en el Art. 29, letra w) de la Ley de Telecomunicaciones, se le ofreció dar por terminado el contrato de servicios sin el pago de ninguna penalidad por el servicio, la cual asciende a US$300.00 y si así lo deseaba pasar su número a modalidad prepago. Como es del conocimiento de esa Superintendencia el contrato de servicios es independiente al contrato de equipos, por lo cual, de acuerdo con el artículo 29 letra w) *“En caso que existan terminales, dispositivos tecnológicos o equipos financiados por el proveedor, estos serán pagados sin exceder el plazo del contrato (...) Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de cancelar de contado el saldo pendiente del saldo financiado...”*, por lo tanto, es necesario que el consumidor continúe pagando el financiamiento del aparato telefónico adquirido o pagar las cuotas de contado, las cuales hacen un total de US$180.00. No obstante, lo anterior, en caso de que el señor XXX no desee dar por terminado el contrato de servicios sin el pago de la penalidad por terminación anticipada, ofrecemos el 50% de descuento en el cargo básico mensual de su plan actual, hasta que concluya el plazo mínimo contratado en fecha 16 de julio de 2021, esto como compensación por los inconvenientes, una vez concluido el plazo obligatorio podrá solicitar la baja de los servicios. En caso de optar por alguna de las alternativas antes expuestas, es necesario que el señor XXX se presente a uno de nuestros Centros de Atención al Cliente […].

1. Mediante la resolución N.° T-0012-2021-CAU, de fecha diecinueve de noviembre del año dos mil veintiuno, se concedió audiencia al señor XXX por el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que se pronunciara por escrito sobre la propuesta del operador.

Dicha resolución fue notificada a las partes el día veinticuatro del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado al usuario finalizó el ocho de diciembre del mismo año.

1. El día seis de diciembre del año pasado, el señor XXX presentó un escrito por medio del cual rechazó la propuesta de terminar el contrato de servicios de telecomunicaciones y trasladarse a la modalidad prepago y solicitó que el operador mejorara su propuesta de solución presentada.
2. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia, con apoyo del Centro de Atención al Usuario (CAU), estima procedente realizar las valoraciones siguientes:
   * + 1. **MARCO LEGAL**

**1.A. Ley de Telecomunicaciones**

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

“[…] f) A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo […]

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 […]

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 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la misma y sus reglamentos. […]

w) Terminar el contrato en cualquier modalidad de suscripción, por incumplimiento por parte del proveedor de las condiciones ofertadas o por deficiencia en el o los servicios contratados. Dicha terminación no podrá exceder el plazo de cinco días contados a partir de la fecha de presentación del requerimiento realizado por el titular del servicio, y podrá ser exigida por cualquier medio y en cualquier momento. En todo caso, los proveedores del servicio incluirán en el contrato a pactar, ambos supuestos como causales de terminación del mismo, sin que incurra en ningún tipo de penalidad o recargo.

En caso que existan terminales, dispositivos tecnológicos o equipos financiados por el proveedor, estos serán pagados sin exceder el plazo del contrato, salvo que las partes acuerden ampliarlo. Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de cancelar de contado el saldo pendiente del monto financiado, en cualquier momento, así como de realizar los abonos que estime convenientes y sin que éste pierda el derecho a la portabilidad del número telefónico.

El proveedor deberá desbloquear dichos equipos de forma gratuita y el usuario continuar cancelando la totalidad del saldo pendiente de los mismos. En todo caso, el proveedor estará obligado a informarle al usuario, sobre el derecho que tiene de conservar el número telefónico.

En caso de no existir acuerdo en ello, el usuario podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a interponer la denuncia respectiva, la cual se resolverá según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor […]”

Por su parte, el artículo 98 LT establece que el operador deberá resolver de manera gratuita en un plazo máximo de cinco días hábiles los reclamos que presenten los usuarios. Asimismo, dispone que, si el usuario no aceptare la resolución a su reclamo ante el operador, podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor o la SIGET.

Finalmente, dicho artículo detalla las causales por las que los usuarios pueden interponer reclamo, indicando, entre otras:

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 del usuario, debido al incumplimiento de los parámetros establecidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad, los derivados de la suspensión del servicio sin previo aviso.

**2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES A ANALIZAR**

De conformidad con la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia tiene competencia para conocer los reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuando: a) no ha habido respuesta por parte del operador en el tiempo definido por la ley, y si la hubo, ésta no fue debidamente fundamentada; o b) el usuario se muestra inconforme con la resolución proporcionada por el operador en tiempo.

En el presente caso, se advierte que el procedimiento administrativo dio inicio en razón que, si bien se obtuvo respuesta por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. en las diligencias previas llevadas a cabo por el CAU, dicha respuesta fue trasladada al señor XXX quien manifestó su inconformidad con lo expresado por el operador.

Al respecto, al analizar la documentación del expediente de reclamo, esta Superintendencia determina que el motivo de la inconformidad planteada por el usuario se adecúa a lo establecido en los artículos 29 y 98 letra f) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que el señor XXX indica que el servicio de telefonía móvil presenta constantes fallas en la zona de su domicilio que le impiden hacer uso de los servicios de telecomunicaciones.

En el presente caso, de las respuestas brindadas por la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. los días 25 de agosto y 29 de septiembre del año recién pasado, debe destacarse lo siguiente:

1. El operador indicó que no le era posible garantizar un alto nivel de señal en la zona reportada por el usuario.
2. El servicio reclamado corresponde a un servicio de telefonía móvil, por lo cual el uso del mismo no se encuentra restringido a un lugar específico en el territorio nacional.
3. Propuso al usuario efectuar la terminación del contrato de servicios sin el pago de penalidad, previo pago del financiamiento del aparato telefónico por la cantidad de CIENTO OCHENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 180.00) y ofreció trasladar el número del servicio a la modalidad prepago;
4. Asimismo, propuso efectuar un 50 % de descuento en el cargo básico mensual del servicio hasta que concluya el plazo mínimo contratado.

Por su parte, el usuario rechazó la propuesta de terminar el contrato de servicios de telecomunicaciones o trasladarse a la modalidad prepago y solicitó que el operador mejorara la propuesta presentada.

**3. ANÁLISIS DEL CASO**

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, basa su actuar 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 debe establecer lo siguiente:

* El operador ha indicado la imposibilidad técnica de proporcionarle el servicio móvil en una calidad adecuada en la zona del domicilio del usuario, y ofreció al señor XXX la terminación del contrato sin penalidad alguna o modificar el plan a modalidad prepago. Dicha posición se advierte que está apegada a lo normado en los artículos 29 letra w) y 98 letra f) de la Ley de Telecomunicaciones.
* Los cobros realizados por el operador fueron conforme a los consumos de voz y de datos. Es decir, el usuario ha gozado de los servicios para los cuales fue contratada la línea.
* El usuario decidió continuar con la relación contractual por los servicios de telefonía e internet móvil asociados al número XXX a pesar de conocer de las limitantes técnicas de cobertura en una determinada zona.

De las premisas anteriores, se advierte que al no recibir el usuario la prestación del servicio con calidad, la obligación del operador según el marco regulatorio es permitirle que finalice el contrato. En el presente caso, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. propuso varias opciones, entre las cuales figura la terminación del contrato; sin embargo, el usuario ha manifestado su deseo de continuar la relación contractual con el operador y que éste mejore económicamente el plan ofertado.

En razón de dicha posición, esta Superintendencia estima necesario establecer que debido a la decisión voluntaria tomada por el señor XXX de continuar recibiendo un servicio con el cual no está conforme y del cual se encuentra facultado por Ley a portar el número telefónico hacia un operador de telecomunicaciones que le proporcione una oferta comercial y calidad del servicio acorde a sus requerimientos, no corresponde trasladar al operador la responsabilidad de asumir costos o hacer otras concesiones más allá de las propuestas planteadas y las obligaciones establecidas por la ley sectorial.

Por lo que la única obligación del operador reside en realizar las gestiones oportunas para mejorar la infraestructura en la zona y suministrar un servicio con la calidad debida al señor XXX y demás usuarios de la zona.

Por lo tanto, esta Superintendencia considera que pertinente resolver el reclamo del usuario en el sentido de establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al proponer como solución al reclamo del señor XXXpermitirle dar por terminado el contrato sin penalidad alguna o, en caso de desear continuar con la relación contractual, aplicarle un 50 % de descuento en el cargo básico mensual del servicio de telecomunicaciones asociado al número XXX.

**4. CONCLUSIÓN**

Establecido lo anterior, se concluye 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 supuestos legales contenidos en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como las pruebas aportadas por las partes permiten establecer por parte de esta Superintendencia una solución al reclamo, la cual 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.

**5. 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. Establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al proponer como solución al reclamo del señor XXXpermitirle dar por terminado el contrato sin penalidad alguna o, en caso de desear continuar con la relación contractual, aplicarle un 50 % de descuento en el cargo básico mensual del servicio de telecomunicaciones asociado al número XXX.
2. Establecer que la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al proponer como solución al reclamo del señor XXX permitirle dar por terminado el contrato sin penalidad alguna o, en caso de desear continuar con la relación contractual, aplicarle un 50 % de descuento en el cargo básico mensual del servicio de telecomunicaciones asociado al número XXX.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente