**RESOLUCIÓN N.° T-009-2022-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con diez minutos del día trece de septiembre del año dos mil veintidós.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día trece de mayo del presente año, el señor +++ interpuso un reclamo en contra de MUNDOCABLE (comercializador de servicios de telecomunicaciones) por considerar indebido el cobro de la cantidad de TREINTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 30.00) en concepto de servicios de internet residencial ya que desde su instalación presenta continuas fallas. Debido a lo anterior, solicita la baja del servicio sin penalidad y la devolución de dicha cantidad.

El día dieciocho de mayo de este año, el Centro de Atención al Usuario (CAU), como parte de las diligencias previas de investigación, remitió al operador el reclamo presentado por el señor +++, sin que a la fecha se manifestara al respecto.

1. Mediante la resolución N.° T-008-2022-CAU, de fecha veintidós de junio de este año, se requirió al señor +++ 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 a las partes el día veintisiete de junio del presente año, por lo que el plazo otorgado al operador finalizó el día nueve de julio de este 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**

**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. […]

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

2) Que no se realicen acciones de cobro y exigencias de pago del servicio prestado, ni que se generen recargos, multas y suspensión del servicio, mientras que el reclamo interpuesto por el usuario ante el operador, SIGET o la Defensoría del Consumidor, se encuentre pendiente de resolución interna, administrativa o judicial.

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

En concordancia con lo anterior, El artículo 30-B de la LT, prohíbe en los numerales 3) y 8) a los operadores, limitar el derecho del usuario a la terminación del contrato suscrito en caso de incumplimiento del proveedor, sin penalidad para el usuario; así como, ofrecer o contratar sus servicios en zonas que no tengan cobertura.

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.

* + - 1. **ANÁLISIS DEL RECLAMO**

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.

Respecto de lo anterior, el usuario solicitó la terminación del contrato por deficiencia en el servicio ocurridas desde que fue instalado el día 13 de mayo de este año.

Por su parte, el operador MUNDOCABLE, no demostró haber resuelto el reclamo dentro del plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones ni tampoco presentó alguna prueba o documentación por medio de la cual demostrara que el servicio de internet residencial proporcionado al señor +++ no era deficiente.

Debido a lo anterior, esta Superintendencia determina que en el presente caso se ha constatado que existe una presunción a favor del usuario, por lo que MUNDOCABLE debe dar por terminado el contrato de telecomunicaciones suscrito con el señor +++, exonerarlo del pago de cantidades vinculadas a dicho servicio y reintegrar las cantidades pagadas.

* + - 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 supuestos legales contenidos en los artículos 29, 30-B y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, así como las pruebas aportadas por las partes permiten establecer si el reclamo fue o no resuelto por el operador y si la resolución está apegada a ley.

En ese sentido, se advierte que la presente resolución fue emitida con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando 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 del operador MUNDOCABLE, de conformidad con los artículos 29, 30-B y 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
2. Requerir al operador MUNDOCABLE, que de por terminado el contrato de telecomunicaciones, exonere al usuario del pago de cantidades vinculadas a dicho servicio y reintegre las cantidades pagadas.
3. Notificar esta resolución al señor +++ y al operador MUNDOCABLE por medio del señor +++, para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente