**RESOLUCIÓN N.° T-009-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con cuarenta minutos del día seis de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día treinta y uno de marzo del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V., por el cobro indebido de un diez por ciento (10%) más de la cuota mensual acordada por la cantidad de TREINTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 34.99) en concepto de servicios de internet residencial, e indicó que el operador suspendió de forma injustificada el servicio de internet.

El día once de abril 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 el señor xxx, sin que a la fecha se manifestara al respecto.

1. Mediante la resolución N.° T-005-2023-CAU, de fecha quince de mayo del presente año, se requirió a la sociedad ENLACEVISIÓN, 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, se manifestara por escrito respecto del reclamo interpuesto.

Dicha resolución fue notificada a las partes el día dieciocho de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. finalizó el uno de junio del mismo año.

1. El veintiséis de mayo de este año, la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[…] Dando respuesta al caso del señor xxx:

Como empresa CABLE COLOR se ha brindado una promoción de aumento del 10% en MB por un costo mínimo en factura adicional al paquete contratado, siempre de realizar cobro se consulta con cliente si desea optar por promoción o cancela la cantidad que ya fue contratada en su momento.

El señor xxx, cancelo los meses de marzo y abril con aumento de servicio y aumento en factura lo cual canceló $38.00 cada mes y él contaba con una facturación de $34.99 en los 2 meses canceló $6.02 de más, lo cual para mes de mayo se ajusta y tendría que cancelar la cantidad de $28.98. […]

1. 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. […]

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 […]”

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:

b) Cobro del servicio por montos cobrados al usuario por el servicio contratado, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho del operador para cobrarlos.

**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 falta de resolución de parte del operador.

En el presente caso, se advierte que el procedimiento administrativo dio inicio debido a que el señor xxx no obtuvo una respuesta por parte de la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V.

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 b) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que el señor xxx indicó que el operador le estaba realizando un cobro indebido mensual que excede en un diez por ciento (10%) de la cuota en concepto de servicios de internet residencial.

En el presente caso, la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. el día 29 de mayo de este año, manifestó que descontará la cantidad pagada en exceso durante los meses de marzo y abril del presente año por un total de SEIS 02/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 6.02), por lo cual el usuario deberá pagar en la factura de mayo de este año la cantidad de VEINTIOCHO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 28.98).

En ese sentido, se observa que el operador resolvió de forma favorable el reclamo presentado por el señor xxx.

**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 reclamo del usuario se vincula al cobro indebido que excede en un diez por ciento (10%) la cuota mensual acordada en concepto de servicios de internet residencial.
* El operador corrigió el cobro realizado al señor xxx, mediante un descuento aplicado en la factura de mayo de este año.

En razón de lo detallado, esta Superintendencia considera pertinente resolver el reclamo del usuario en el sentido de establecer que la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al descontar en la factura de mayo de este año el monto cobrado en exceso en los meses de marzo y abril del mismo año y corregir el cobro mensual de los servicios de internet residencial conforme a lo establecido en el contrato.

**4. CONCLUSIÓN**

Establecido lo anterior, esta Superintendencia concluye lo siguiente:

* Se 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 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 reclamo fue resuelto por el operador favorablemente para el usuario.

**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 ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. resolvió de forma favorable la pretensión del señor xxx, al descontar en la factura de mayo de este año el monto cobrado en exceso durante los meses de marzo y abril del mismo año, corrigiendo el cobro mensual de los servicios de internet residencial conforme a lo establecido en el contrato.
2. Notificar esta resolución al señor xxx y a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente