**RESOLUCIÓN N.° T-012-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintitrés de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día diez de marzo del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V., por el cobro indebido de la cantidad de OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 83.00) en concepto de servicios de internet residencial, el cual no fue contratado en las condiciones que refleja la facturación correspondiente al mes de marzo de este año.

El día dieciséis de marzo del presente 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 a la fecha se manifestara al respecto.

1. Mediante la resolución N.° T-002-2023-CAU, de fecha dos de mayo de este 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 cinco de mayo del presente año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. finalizó el día veintidós del mismo mes y año.

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

[…] En mes de marzo la empresa CABLECOLOR lanzó una promoción de aumento de servicio con 10MB adicional al que ya contaban y 10% más en su facturación, lo cual la señora xxx nos indicó vía llamada que no deseaba aumento de servicio pero ella canceló servicio con Crédito fiscal emitido por un monto de $ 83.00 lo cual se crea inconformidad, para solventar inconformidad nos hemos comunicado con la señora xxx la cual se le indico que monto cancelado en mes de marzo se ajustará su factura de mes de mayo cancelando la cantidad de $67.00, cliente está de acuerdo y cancelará mes de mayo en fecha 15. […]

1. Mediante la resolución N.° T-007-2023-CAU, de fecha diecisiete de mayo de este año, se concedió audiencia a la señora 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 treinta del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado finalizó el día doce de junio del presente año, sin que la usuaria hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

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

[…] Se indica que para el mes de mayo se realiza ajuste por cobro indebido, cliente cancelará la cantidad de $67.00 lo cual cliente acepta y cancela en fecha 13/05/2023. Actualmente cliente cuenta con servicio de SV 3PLAY PEQUE RESIDENCIAL 100MB $ 75, lo cual es lo firmado en el contrato […]

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.

* + - 1. **ARGUMENTOS DE LAS PARTES**

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 la señora 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 la usuaria se adecúa a lo establecido en los artículos 29 y 98 letra b) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que la señora xxx indicó que el operador le realizó el cobro indebido en concepto de servicios de internet residencial, valor que excede lo pactado en el contrato.

Por otra parte, dentro del procedimiento administrativo, la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. los días ocho de mayo y uno de junio de este año manifestó que corrigió el cobro mensual del servicio de internet residencial al valor mensual por la cantidad de SESENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 67.00).

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

* + - 1. **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 de la usuaria se vincula al cobro indebido por la cantidad de OCHENTA Y TRES 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 83.00) en concepto de servicios de internet residencial realizados por el operador.
* El operador ha indicado que corrigió el cobro realizado a la señora xxx.

En razón de lo detallado, esta Superintendencia considera pertinente resolver el reclamo de la usuaria en el sentido de establecer que la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al corregir el cobro mensual de servicios de internet residencial a la cantidad de SESENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 67.00).

* + - 1. **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 de forma favorable para la usuaria.

* + - 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.

* + - 1. **CÓMPUTO DE PLAZOS DE LOS ADMINISTRADOS**

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), en su artículo 81, establece que los actos, tanto de la Administración como de los particulares, deberán llevarse a cabo en días y horas hábiles.

De conformidad con lo establecido en el acuerdo N.° 44-2023/ADM y el Reglamento Interno de Trabajo, se informa que debido a las fiestas patronales de San Salvador, las oficinas de la SIGET permanecerán cerradas los días del 31 de julio al 4 de agosto de este año, por lo que ese período no se contará como hábil para efectos del cómputo de plazos de los administrados.

En consecuencia, la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1.Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;

2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,

3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

**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. cumplió con la normativa sectorial al resolver de forma favorable la pretensión de la señora xxx, corrigiendo el cobro mensual de los servicios de internet residencial a la cantidad de SESENTA Y SIETE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 67.00).
2. Hacer saber que la SIGET estará habilitada para emitir acuerdos y resoluciones, así como realizar cualquier otro acto administrativo, en el horario y fechas siguientes:

1.Los días 10 de junio y 1 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 5:00 p.m.;

2. Del lunes 17 al viernes 21 de julio de 2023, estarán habilitadas las horas comprendidas entre las 7:30 a.m. a las 5:30 p.m.; y,

3. El día 22 de julio de 2023, en un horario de 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

Asimismo, para efectos del cómputo de plazos de los administrados no se contarán como días hábiles del 31 de julio al 4 de agosto del 2023.

1. Notificar esta resolución a la señora xxx y a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente