**RESOLUCIÓN N.° T-013-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día veintiocho de junio del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día tres de marzo del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra 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 a los números xxx, debido a constantes fallas que le impiden hacer uso de los mismos.

El día diez de marzo 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 xxx, sin que a la fecha se manifestara al respecto.

1. Mediante la resolución N.° T-001-2023-CAU, de fecha diecinueve de abril del presente año, 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 dicha resolución para que se manifieste por escrito respecto del reclamo interpuesto por el señor xxx.

Dicha resolución fue notificada a las partes el día veinticuatro de abril de este año, por lo que el plazo otorgado al operador finalizó el día nueve de mayo del mismo año.

1. El día veinticuatro de abril de este año, el señor xxx remitió un escrito solicitando se le aclare las gestiones administrativas posteriores a la notificación.

El día veinticinco del mismo mes y año, el CAU aclaró al usuario que la resolución notificada corresponde al inicio del procedimiento en el cual se otorgó audiencia al operador y que oportunamente la SIGET emitirá la resolución definitiva.

1. El día ocho de mayo de este año, el licenciado xxx, apoderado de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

[…] se ofrece como concesión especial las siguientes alternativas:

1. Descuento del 20% en sus cargos básicos en los próximos 6 meses para las 3 líneas, descuento que, de ser aceptado por el consumidor, comenzaría a aplicarse a partir de la factura con vencimiento 11 de julio de 2023.
2. Terminación anticipada del contrato de servicios de las tres xxx sin pago de penalidad por el servicio, debiendo pagar únicamente los financiamientos restantes de los equipos, según se establece en el contrato de compraventa de equipos, ya que éste es independiente al de servicios. […]

1. Mediante la resolución N.° T-006-2023-CAU, de fecha quince de mayo del presente año, 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 dieciocho del mismo mes y año, por lo que el plazo otorgado al usuario finalizó el día uno de junio de este año.

1. El día veintidós de mayo de este año, el señor xxx presentó un escrito indicando que personal del operador lo contactó vía telefónica para gestionar su queja, expone que durante dicha comunicación también existieron problemas con la señal.

Expone que el operador no está cumpliendo con el servicio contratado respecto a las llamadas telefónicas y a la velocidad de los datos móviles.

Por otra parte, indica su inconformidad con la fecha de pago de sus servicios y denuncia que el operador efectúa gestiones de cobro administrativas en fechas previas al vencimiento de las facturas.

En ese sentido, solicita se le aclaré la forma de proceder respecto a las propuestas de solución ofrecidas por el operador, en razón que considera que lo indicado no compensa las fallas del servicio de telecomunicaciones.

El día veintinueve del mismo mes y año, el CAU aclaró al usuario que la resolución notificada, es un traslado de la propuesta de solución del operador, con el fin que se pronuncié al respecto.

1. El día cinco de junio de este año, el usuario reiteró que la propuesta del operador no compensa las fallas en los servicios de telecomunicaciones que lo han afectado durante meses.

El día quince del mismo mes y año, el señor xxx presentó un escrito detallando lo siguiente:

* + Indica que acepta la propuesta de solución vinculada al descuento en sus líneas telefónicas, sin embargo, detalla que el descuento ofrecido no compensa los problemas en el servicio que datan de más de seis meses.
  + El servicio de datos móviles ilimitados no está cumpliendo con el rendimiento ofertado, pues presenta una disminución de velocidad de conexión que llega a 1 Mb cuando comparte la conexión de internet con otro dispositivo. por lo cual solicita que se realicen las correcciones técnicas pertinentes en el sistema del operador para sus líneas telefónicas.
  + Existen problemas en la conectividad y enlace de llamadas internacionales a Estados Unidos que inician con la numeración 1 800, por lo que pide se realicen las correcciones técnicas respectivas en sus líneas telefónicas.
  + Expone su inconformidad con la fecha de corte y pago de los servicios vinculada al día 11 de cada mes, asimismo, reitera que el operador efectúa gestiones de cobro administrativas en fechas previas al vencimiento de las facturas.
  + Detalla suspensiones del servicio de telecomunicaciones antes de 60 días de impago de los servicios.
  + Solicita que toda comunicación del operador vinculada a los servicios contratados se efectué únicamente al número xxx.

Por otra parte, expone que renovó recientemente el contrato de servicios con el operador.

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. […]

q) A que no se les cobren tarifas por productos y servicios que no hayan sido contratados o aceptados expresamente de forma inequívoca y por medios constatables suscritos previamente por los usuarios o que éstos no hayan sido servidos […]

+

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 […]”

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.

* + - 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 el señor xxx no obtuvo una respuesta por parte de la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, 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 f) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que el señor Aguirre Sánchez indicó que constantes fallas le impiden hacer uso de los servicios de telefonía e internet móvil asociados a los números xxx.

En el presente caso, la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. el día 8 de mayo de este año, ofreció un descuento del 20% en sus cargos básicos en los próximos 6 meses para las 3 líneas, descuento que, de ser aceptado por el consumidor, comenzaría a aplicarse a partir de la factura con vencimiento 11 de julio de 2023 o la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad, debiendo pagar los financiamientos de los equipos telefónicos.

Asimismo, el usuario expresó el día 15 de junio de este año que acepta la propuesta del operador.

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

* + - 1. **INCIDENCIAS VINCULADAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Durante el trámite del reclamo, el señor xxx detalló diversas incidencias que afectan el uso de los servicios de telecomunicaciones, en ese sentido, con base en las facultades regulatorias que la normativa sectorial otorga a esta Superintendencia realiza el análisis siguiente:

Respecto a los problemas vinculados con el servicio de telefonía móvil, así como el rendimiento y velocidad de los datos móviles; debe señalarse que dicha incidencia podría vincularse con diversos factores técnicos de la red del operador, no obstante, la normativa sectorial determina parámetros mínimos que deben proporcionarse en los servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, es pertinente requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que cumpla con las condiciones ofertadas y contratadas; para lo cual deberá efectuar todas las gestiones técnicas pertinentes para que los servicios de telefonía e internet móvil asociados a los números xxx, sean brindados dentro de los parámetros y con la calidad técnica indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos.

Con referencia a los problemas en la conectividad y enlace de llamadas internacionales, es pertinente requerir al operador que realice todas las acciones técnicas necesarias a fin de corregir el porcentaje de llamadas caídas (“*Drop Call*”) a números internacionales realizadas desde los números xxx, a efecto de cumplir con los parámetros y calidad técnica indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos.

Respecto a la fecha de corte y pago de la facturación de los servicios contratados, es pertinente, con base en el artículo 29 letra z) de la Ley de Telecomunicaciones, requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V., que notifique al señor xxx en un plazo mínimo de diez días hábiles previos al vencimiento del cobro, de forma física o electrónica, la factura mensual de los servicios con los números xxx.

Asimismo, el operador deberá abstenerse de desconectar sin previo aviso los servicios contratados por mora menores a dos meses.

El operador deberá incorporar en sus registros el número xxx, como número designado por el señor xxx, para todo aviso y comunicación vinculada con los servicios contratados.

* + - 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 del usuario se vincula a constantes fallas que le impiden hacer uso de los servicios de telefonía e internet móvil asociados a los números xxx.
* El operador ha indicado que realizará un descuento del 20% en sus cargos básicos en los próximos 6 meses para las 3 líneas que se aplicará a partir de la factura con vencimiento 11 de julio de 2023. Asimismo, el usuario ha expresado su conformidad con la propuesta de solución.

En razón de lo detallado, esta Superintendencia considera 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 aplicar un descuento, a partir del mes de julio de este año, del 20% en los cargos básicos en los próximos 6 meses para los servicios de telefonía e internet móvil asociados a los números xxx.

Por otra parte, se indica al operador que realice las gestiones indicadas en el número 3 de esta resolución.

* + - 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 favorablemente para el usuario.

* + - 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 TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. cumplió con la normativa sectorial al resolver de forma favorable la pretensión del señor xxx, al aplicar un descuento, a partir del mes de julio de este año, del 20% en los cargos básicos en los próximos 6 meses para los servicios de telefonía e internet móvil asociados a los números xxx.
2. Requerir a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V. que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, respecto a los servicios asociados a los números xxx realicé lo siguiente:
3. Efectúe todas las gestiones técnicas pertinentes para que los servicios de telefonía e internet móvil sean brindados dentro de los parámetros y con la calidad técnica indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos.
4. Realice todas las acciones técnicas necesarias a fin de corregir el porcentaje de llamadas caídas (“*Drop Call*”) desde los números xxx hacia números internacionales, a efecto de cumplir con los parámetros y calidad técnica indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos.
5. Remita al señor xxx, de forma física o electrónica, la factura mensual de los servicios con los números xxx, en un plazo mínimo de diez días hábiles previos al vencimiento del cobro.
6. Se abstenga de desconectar los servicios contratados, sin previo aviso, por mora menores a dos meses.
7. Incorpore en sus registros el número xxx, como número designado por el señor xxx, para todo aviso y comunicación vinculada con los servicios asociados a los números xxx.
8. Remita la documentación pertinente a fin de confirmar el efectivo cumplimiento de lo indicado en este proveído.
9. 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 al señor xxx y a la sociedad TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente