**RESOLUCIÓN N.° T-021-2023-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintiuno de agosto del año dos mil veintitrés.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE**:

1. El día dieciséis de marzo del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el que manifestó que al momento de efectuar la recarga de saldo a su servicio de telefonía móvil con el número xxx, el sistema realizó doble cobro sin obtener el beneficio equivalente a la compra del paquete “Chivo”, por lo que solicitó el reintegro de dicho saldo.

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

1. Mediante la resolución N.° T-004-2023-CAU, de fecha cinco de mayo del presente año, se requirió a la sociedad DIGICEL, 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 doce de mayo de este año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. finalizó el día veintiséis del mismo mes y año.

1. Los días nueve y veinte de junio del presente año, fuera del plazo la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. remitió por correo electrónico, un escrito en el cual manifestó lo siguiente:

[…]

* Se confirmó que el cliente xxx activó el paquete Chivo 30 días x 9 2022 en dos ocasiones el 10 de enero 2023
* Se confirmó que recibió los beneficios de voz y datos de ambos paquetes.

Sin embargo el 04 de abril, mi compañero xxx solicitó activarle (gratis) un paquete chivo de $9.00 el cual fue activado al número xxx, en compensación al reclamo del cliente. […]

1. El día veintidós de junio de este año, el señor xxx remitió un escrito en el cual indicó que no ha recibido una respuesta del operador.
2. Mediante la resolución N.° T-014-2023-CAU, de fecha cuatro de julio 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 manifestado por el operador.

Dicha resolución fue notificada al operador y al usuario los días diez y once de julio de este año, respectivamente, por lo que el plazo otorgado finalizó el día veinticinco del mismo mes y año, sin que el usuario hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

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. […]

t) A que se resuelva de forma expedita, y eficiente toda petición, reclamación o trámites en las oficinas físicas centros de atención virtual o la línea gratuita de atención a usuarios, de conformidad a la presente ley y sus reglamentos. […]”

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:

“[…] **g) Acreditación de saldos y paquetes de datos:**

1. Problemas en la activación de paquetes de datos. […]”
   * + 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 DIGICEL, 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 g) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que el señor xxx indicó que al efectuar la recarga de saldo a su servicio de telefonía móvil con el número xxx, el sistema realizó doble cobro sin obtener el beneficio equivalente a la compra del paquete “Chivo”, por lo que solicitó el reintegro de dicho saldo.

Por otra parte, dentro del procedimiento administrativo, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. manifestó que activó de forma gratuita al número xxx un paquete “Chivo” por la cantidad de NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 9.00).

Debido a lo anterior, se concluye que el operador resolvió de forma favorable el reclamo presentado por el señor 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 del usuario se vincula a un doble cobro de recarga de saldo del paquete “Chivo” sin obtener el beneficio equivalente a la compra.
* El operador ha indicado que procedió activar gratis al número de telefonía móvil xxx un paquete “Chivo” por la cantidad de NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 9.00).

En razón de lo detallado, esta Superintendencia considera pertinente establecer que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. compensó al usuario al activarle gratis en el número de telefonía móvil xxx un paquete de datos por la cantidad de NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 9.00).

* + - 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 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.

**POR LO TANTO,** de conformidad a lo expuesto y en uso de sus facultades legales, esta Superintendencia **RESUELVE:**

1. Establecer que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. resolvió de forma favorable la pretensión del señor xxx, al activar gratis un paquete “Chivo” por la cantidad de NUEVE 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 9.00).
2. Notificar esta resolución al señor xxx y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores

Superintendente