



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN N.º T-011-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con veinte minutos del día treinta de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día cinco de febrero del presente año, la señora xxx interpuso un reclamo en contra la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. por su inconformidad con la prestación del servicio de telefonía móvil asociado al número xxx debido a constantes fallas que le impiden hacer uso del mismo. Debido a lo anterior, solicitó que el operador mejore la calidad del servicio en la zona geográfica xxx.

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

- II. Mediante la resolución N.º T-009-2024-CAU, de fecha veinte de marzo 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, remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora xxx fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Dicha resolución fue notificada a las partes el día uno de abril de este año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. finalizó el día quince del mismo mes y año, sin que hiciera uso de su derecho de defensa otorgado.

- III. 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.

Este documento es una versión pública del original, debido a la protección de datos personales, así como al resguardo de información clasificada como reservada o confidencial, conforme a los Arts. 19, 24 y 30 de la LAIP.



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. [...]

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.

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 generen 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.[...]"

En el mismo artículo se establece que la notificación de la solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los responsables, detallando cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y las normas legales aplicadas en la resolución del caso. Dicha notificación deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo establecido, enviando una copia de la misma a la SIGET. Dicha notificación debe efectuarse en la dirección donde se remiten las facturas por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Además, 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, establece que cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la solución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que se ordene al operador reintegrar lo que corresponda según lo reclamado.

2. ANÁLISIS DEL RECLAMO

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.

Bajo el contexto anterior, corresponde establecer que esta Superintendencia le compete velar por que los usuarios de los servicios de telefonía estén satisfechos con la calidad que los reciben.

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 a lo anterior, debe indicarse que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. no presentó ninguna respuesta en el tiempo definido por la ley.

En consecuencia, al no comprobarse la existencia de una notificación de solución en el plazo establecido en la ley, se debe establecer la presunción a favor de la usuaria, por lo que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. debe realizar las gestiones oportunas para mejorar la infraestructura en la zona y suministrar un servicio con la calidad debida a la señora xxx y demás usuarios de la zona.

3. ANÁLISIS LEGAL DEL PROCEDIMIENTO

Establecido lo anterior, debe mencionarse que el servicio de telefonía es un servicio de interés general y, como tal, la SIGET en su papel de regulador debe verificar e intervenir para que se cumplan ciertos parámetros y condiciones mínimas en la prestación del mismo, así como cerciorarse que se respeten los derechos de los usuarios finales contemplados en el marco regulatorio del sector de telecomunicaciones.

Por su parte, en los contratos de adhesión utilizados, los operadores deben respetar todas las condiciones y derechos que se le reconocen al usuario en la Ley de Telecomunicaciones y demás normativas aplicables al sector.

En ese sentido, al tener claro que dichos contratos deben ajustarse a la normatividad sectorial aplicable, debe indicarse que en el presente procedimiento ha quedado establecido que la señora xxx no está conforme con la calidad del servicio de telefonía móvil que recibe en xxx.

Al respecto, debe indicarse que si bien es cierto que el servicio de telefonía móvil, por su misma naturaleza, es para ser utilizado no en un lugar fijo, sino en diferentes puntos, y cada operador tiene definido su mapa de cobertura, no se puede ignorar el hecho que el servicio de telefonía móvil también se utiliza en gran medida en el lugar de residencia.

Por ello, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., debe realizar las acciones que considere pertinente para brindar el servicio con la calidad conforme a lo establecido en la normativa; o en su defecto otorgarle la baja del servicio a la usuaria sin penalidad alguna.



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 usuaria 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.

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, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

4. 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**:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora xxx operó la presunción a favor de la usuaria debido a la falta de solución por parte de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. de conformidad con los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V. que realice las gestiones oportunas para suministrar a la señora xxx un servicio con la calidad conforme a los parámetros técnicos establecidos en la normativa aplicable, o en su defecto, debe permitir a la usuaria prescindir del contrato sin penalidad alguna.
- c) Notificar esta resolución a la señora xxx y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente