



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD
Y TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN N.º T-012-2024-CAU. SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día treinta de abril del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia, **CONSIDERANDO QUE:**

- I. El día dos de febrero del presente año, el señor xxx interpuso un reclamo en contra de la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V., por su inconformidad con la prestación del servicio de internet residencial debido a constantes fallas. Debido a lo anterior, solicitó que el operador brinde el servicio con la calidad y condiciones pactadas.

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

- II. Mediante la resolución N.º T-010-2024-CAU de fecha cuatro de abril 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 nueve de abril de este año, por lo que el plazo otorgado a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. finalizó el veintitrés del mismo mes y año.

- III. Los días cinco y nueve de abril de este año, el usuario presentó escritos indicando que el servicio fue dado de baja por el operador y que se encontraba pendiente la anulación de la factura del mes de abril de este año.

- IV. El once de abril de este año, la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V., presentó un escrito en el cual expresó lo siguiente:

[...] Se contactó al cliente el cual nos manifestó su molestia por la emisión de la factura del mes de Abril, ya que había solicitado la baja del servicio (...)

Solución: Se contactó nuevamente al cliente y se le informó que se podría presentar a agencia para así proceder con la finalización de baja de servicio. Cliente se presenta día 09 de Abril haciendo entrega de los equipos correspondientes que tenía asignado su servicio, se realiza la cancelación de contrato, y el ajuste \$0.00 a la factura que fue emitida correspondiente al mes de Abril, según lo solicitado por el cliente [...]

Asimismo, remitió prueba de la gestión realizada con el usuario y comprobando las acciones efectuadas.

- V. 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:

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.



"[...] 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 al usuario, 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 [...]"

En concordancia con lo anterior, el artículo 98 LT establece lo siguiente: *"El operador deberá resolver de manera gratuita en un plazo máximo de cinco días hábiles, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos 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 dicha ley y sus reglamentos."*

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. SOBRE ARGUMENTOS DE LAS PARTES

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.



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 f) de la Ley de Telecomunicaciones, ya que el señor xxx indicó que el operador le estaba prestando el servicio de internet residencial de forma deficiente y con fallas constantes.

En el presente caso, la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. el día 11 de abril de este año, manifestó que resolvió el reclamo presentado dando de baja la relación contractual por los servicios de internet residencial y anulando la factura del mes de abril de 2024. Además, remitió prueba documental de la gestión realizada con el usuario y comprobando las acciones efectuadas.

Asimismo, el señor xxx confirmó que el operador efectuó la baja del servicio contratado y la gestión de anulación de la factura referida.

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 con la inconformidad con la prestación del servicio de internet residencial debido a constantes fallas.



- El operador ha indicado que canceló el contrato de servicio con el señor xxx y anuló el cobro de la factura que correspondiente al mes de abril 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 dar por concluido el contrato y anular el cobro de abril de este año.

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 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**:

- a) Establecer que la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V. resolvió de forma favorable la pretensión del señor xxx, al otorgarle la baja de los servicios de internet residencial y anular la factura del mes de abril de 2024.
- b) Notificar esta resolución al señor xxx y a la sociedad ENLACEVISIÓN, S.A. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores
Superintendente