

No. T-010-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día catorce de enero del año dos mil dieciséis.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Se encuentra en trámite el reclamo presentado por _____ actuando en su calidad de Representante Legal de la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., en adelante GRUPO MIALI, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en lo sucesivo también CTE, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En el reclamo de mérito, _____ adujo que la sociedad CTE, S.A. de C.V., le facturó cobros excesivos en concepto del sistema de telefonía fija "E1", asociado al número XXXXX, el cual genera cargos por llamadas realizadas a la misma red del operador, originando facturas por las cantidades de XXXXX DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) y XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), cargos con los que no está de acuerdo en pagar, debido a que cuando contrató el servicio se le indicó que el costo mensual sería de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) más IVA.

Asimismo, el usuario manifestó que contrató con el operador CTE una planta para el funcionamiento del servicio descrito, por un valor de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), sin que la misma funcionara adecuadamente. Por otra parte expresó que dos teléfonos móviles solicitados, no han sido entregados por el referido operador.

En razón de lo expuesto, _____ solicitó la desactivación del sistema de telefonía fija "E1", la finalización del contrato suscrito por dicho servicio, la eliminación de los cobros excesivos y la instalación del servicio de telefonía fija bajo las condiciones contratadas con anterioridad.

- II. Mediante la resolución No. T-189-2015-CAU, de fecha dieciocho de noviembre de dos mil quince, se concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentaran la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del GRUPO MIALI, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El día veintiséis de noviembre de dos mil quince, se recibió un escrito de la señorita XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-189-2015-CAU, expresando lo siguiente:

"(...) a) Antecedentes

Previo a pronunciarnos sobre la audiencia concedida, consideramos importante hacer una breve reseña de los hechos que han dado origen al presente caso.

Según lo indicado por el _____ en su nota de reclamo presentado el 18 de septiembre de 2015, este manifestó que su inconformidad se deriva de los supuestos cobros

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

excesivos realizados por las cantidades de US\$XXXXXX y US\$XXXXXX, con los cuales no está de acuerdo ya que asegura que el servicio de El que contrató tenía un costo de US\$XXXXXX.

b) Sobre el cumplimiento según lo establecido en el art. 98 LT

El art. 98 de la LT, establece que "El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil...".

Sobre este punto cabe señalar que según la LT, "...La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, **al día siguiente de vencido el plazo...**".

Tomando en consideración que el reclamo del _____ fue presentado el 18 de septiembre de 2015, el plazo para que CTE notificara a GRUPO MIALI, S.A. DE C.V., sobre la solución al reclamo presentado por venció el 2 de octubre de 2015.

Al respecto, y en cumplimiento a lo indicado por la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna a GRUPO MIALI, S.A. DE C.V., la solución del reclamo presentado a CTE. Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por CTE a dicha sociedad el 1 de octubre de 2015, es decir dentro del plazo establecido por la LT. Según se indica en el acuse de recibido, la solución al reclamo fue recibida por la

Mi representada, ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT. (...)"

Adjunto a su escrito, _____ remitió copia de una nota de respuesta dirigida a la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., a la dirección: "XXXXXX"; dicha correspondencia consigna haber sido recibida por _____ XXXXX a las trece horas del día uno de octubre de dos mil quince, en la que consta el sello del GRUPO MIALI, así como la firma de la empleada que recibió dicha notificación.

En ese sentido, la referida Apoderada pidió que se agregue la documentación con la cual se comprueba que el reclamo de mérito, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones; que se declare dicho reclamo resuelto en tiempo; se dé por finalizado el presente procedimiento; y, se manden a archivar las presentes diligencias.

- IV. Mediante la resolución No, T-212-2015-CAU, de fecha diez de diciembre de dos mil quince, se otorgó audiencia a la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., para que se pronunciara por escrito respecto de las pruebas presentadas, así como de lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en su nota de fecha veintiséis de noviembre de dos mil quince.
- V. El día veintidós de diciembre del año dos mil quince, se recibió un escrito _____ quien actuando en la calidad antes descrita, expresó diversos argumentos relativos a su inconformidad con el servicio contratado con la sociedad CTE, S.A. de C.V.

Sin embargo, es necesario acotar que el mismo no se pronunció respecto a la respuesta y notificación relativa al reclamo presentado ante el operador, así como de la prueba aportada para tal efecto.

VI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. Marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.

• **Ley de Telecomunicaciones.**

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en lo sucesivo LT, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

El artículo 29 letra i) de la LT, establece el derecho que tiene todo usuario 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 artículo 98 de la misma Ley, y de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la LT.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. (...) La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...); dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento del reclamo.

De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes. Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.”

Por otra parte, el artículo 72 de la LT establece en el inciso segundo y último, que los hechos alegados por las partes pueden ser acreditados por cualquier medio de prueba y, que cuando esa Ley establezca criterios específicos para la valoración de la prueba, la SIGET deberá sujetarse estrictamente a los mismos; en los demás casos, la prueba se apreciará conforme a las reglas de la sana crítica.

• **Ley de Protección al Consumidor.**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1, dicha Ley tiene como objeto y finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

Así mismo, tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y la Defensoría del Consumidor como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores, disponiendo su organización, competencia y sus relaciones con los órganos e instituciones del Estado y los particulares, cuando requiera coordinar su actuación.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 2 de dicho cuerpo normativo, quedan sujetos a dicha ley todos los consumidores y los proveedores, sean éstos personas naturales o jurídicas en cuanto a los actos jurídicos celebrados entre ellos, relativos a la distribución, depósito, venta, arrendamiento comercial o cualquier otra forma de comercialización de bienes, o contratación de servicios.

B. Regulación de competencia respecto al trámite de reclamos de los usuarios del sector de telecomunicaciones.

A partir del análisis de las disposiciones citadas relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertas implicaciones aplicables al caso concreto.

Al respecto, se establece que la Ley de Protección al Consumidor es de aplicación general en caso de diferendos de esta naturaleza. En tal sentido, la Ley de Telecomunicaciones regula supuestos especiales vinculados a desacuerdos entre operadores y usuarios, inclusive reclamaciones por cobros indebidos, que de otra manera serían también regulados por la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante, el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, éste no aceptare la solución ó propuesta. Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

Para que ello ocurra, el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día siguiente de vencido el plazo, es decir once días posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En tal sentido, las reclamaciones entre operadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, esa misma norma prevee la aplicación supletoria del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor. La aplicación de uno u otro régimen condicionará la competencia específica de la autoridad correspondiente.

Por lo anterior, la naturaleza del presente procedimiento, iniciado ante esta Superintendencia, se refiere a determinar si efectivamente el operador CTE, resolvió y notificó en el plazo estipulado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

C. Análisis del caso concreto.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario reiterar que la tramitación del mismo, tiene como base el escrito de reclamo de la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., presentado el día dieciocho de septiembre de dos mil quince, ante el operador CTE, S.A. de C.V.

Habiendo establecido lo anterior, para que esta Superintendencia declare que se ha configurado la presunción que opera a favor de la sociedad reclamante, debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en las disposiciones legales citadas y acorde a los supuestos que condicionan su aplicabilidad, siendo los siguientes:

1. Que haya transcurrido un plazo de diez días hábiles a partir de la interposición del reclamo, sin que el operador emita por escrito una solución al usuario, ya sea favorable o desfavorable; y,
2. Que la notificación de la solución del mismo, no haya sido comunicada por escrito al usuario afectado, al día hábil siguiente de vencido el plazo en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiera señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

El reclamo de la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., fue interpuesto en una de las agencias del operador CTE el día dieciocho de septiembre de dos mil quince, por lo que el plazo para que dicho operador resolviera y notificara el mismo, finalizó el día dos y cinco de octubre de ese mismo año, respectivamente.

De conformidad con lo expresado por sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito de fecha veintiséis de noviembre de dos mil quince, el día uno de octubre del mismo año remitió a la sociedad reclamante una respuesta a su reclamo, es decir dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, agregando para tal efecto la prueba documental pertinente.

Dicha prueba versa en la copia de una nota de respuesta dirigida a la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., a la dirección: "XXXXXX"; en la misma se consigna que fue recibida por la señorita XXXXX a las trece horas del día uno de octubre de dos mil quince, en la que consta el sello de GRUPO MIALI, así como la firma de la empleada que recibió dicha notificación.

En razón de lo anterior, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., a fin de que se manifestara sobre lo expuesto por el operador, así como de la prueba presentada; Sin embargo, dicha sociedad reclamante se limitó argumentar que no estar de acuerdo con lo resuelto por el operador CTE, sin pronunciarse respecto a la prueba documental relativa a la respuesta y notificación de su reclamo en tiempo.

Sobre este punto, es necesario enfatizar que tal situación ha quedado aclarada anteriormente, por lo tanto al apreciar la prueba documental incorporada al presente procedimiento, es posible determinar que el reclamo interpuesto el día dieciocho de septiembre de dos mil quince, fue resuelto y notificado en el tiempo establecido en el plazo del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que esta Superintendencia debe declarar que el reclamo fue resuelto en tiempo.

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.

Sin embargo, es preciso señalar que a pesar de evidenciarse una respuesta y notificación de la misma por parte del operador, existe una clara inconformidad expresada por la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., vinculada al tratamiento brindado por los servicios de telecomunicaciones contratados con la sociedad CTE, S.A. de C.V., reiterando su solicitud de desactivar el sistema E1, obtener la finalización del contrato suscrito, la eliminación de los cobros aplicados de manera indebida y el restablecimiento de las condiciones en las que adquirió el servicio de telefonía fija con anterioridad, adicionalmente en el escrito de fecha veintidós de diciembre de dos mil quince, solicitó que debido a los inconvenientes surgidos con el servicio en referencia, el operador CTE le indemnice por daños y perjuicios ocasionados.

En ese sentido, es procedente remitir a la Defensoría del Consumidor copia certificada del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice el trámite correspondiente de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y los artículos 1 y 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que el reclamo interpuesto el día dieciocho de septiembre de dos mil quince por la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., ante el operador CTE, S.A. de C.V., fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes de conformidad a lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar a la sociedad GRUPO MIALI, S.A. de C.V., y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

Ing. Blanca Noemi Coto Estrada.
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Esta es una versión pública, de conformidad al Art. 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública, por contener información confidencial o reservada.