

**No. T-023-2016-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las dieciséis horas con treinta minutos del día uno de febrero del año dos mil dieciséis. Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El día treinta y uno de agosto de dos mil quince, presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en lo sucesivo también CTE, debido a su inconformidad con los cobros aplicados en el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXX; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.

En el reclamo de mérito, \_\_\_\_\_ adujo que los cargos por el uso de telefonía fija son excesivos y no corresponden a las llamadas realizadas, situación que incrementa sustancialmente la cuota establecida en el contrato suscrito con el referido operador en el mes de enero de dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US \$XXXXX). Asimismo, la usuaria manifestó que en la factura del mes de septiembre de dos mil quince, se refleja un cargo correspondiente al mes de agosto de ese mismo año, el cual ya había pagado.

Por lo expuesto, la usuaria solicitó al operador CTE que investigue con base al registro de llamadas realizadas en la línea telefónica, y de comprobar facturaciones o cobros indebidos se ajusten al consumo mensual de llamadas efectivamente hechas; y, que se verifique que en la factura del mes de septiembre de dos mil quince, se cobre únicamente el mes que efectivamente corresponde.

- II. Mediante resolución No. T-151-2015-CAU, de fecha veintinueve de septiembre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que en el plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de \_\_\_\_\_ fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

Dicha audiencia fue respondida mediante un escrito presentado con fecha siete de octubre de dos mil quince, por la señorita XXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., expresó, entre otras cosas, que su poderdante emitió y notificó una respuesta por escrito al reclamo de \_\_\_\_\_, en el tiempo establecido en la Ley de Telecomunicaciones, sin embargo, la misma fue rechazada por la usuaria.

- III. Por medio de la resolución No. T-172-2015-CAU, emitida con fecha veintiséis de octubre de dos mil quince, esta Superintendencia concedió audiencia por el plazo de cinco días hábiles a \_\_\_\_\_ para que se manifestara por escrito respecto de lo expresado por el operador CTE.

Dicha audiencia fue notificada el día treinta de octubre de dos mil quince, sin embargo, la \_\_\_\_\_ no hizo uso de su derecho de audiencia.

- IV. El día veinte de noviembre de dos mil quince, esta Superintendencia emitió la resolución No. T-197-2015-CAU, en la cual se requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la información siguiente:

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.

1. Una copia certificada del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones Número XXXXX, firmado el día diecinueve de enero de dos mil quince por \_\_\_\_\_, y demás documentación adicional en la que conste la tarifa de telefonía pactada.
2. Un detalle de las llamadas realizadas desde el número de telefonía fija XXXXX, especificando la red, número y el tiempo de duración, relativas al período que comprende desde el diecinueve de enero hasta el catorce de noviembre de dos mil quince.
3. Una copia de la totalidad de facturas emitidas por el servicio relacionado y detalle de las mismas, concernientes al período antes indicado, es decir desde el diecinueve de enero hasta el catorce de noviembre de dos mil quince, indicando la fecha de pago por parte de la usuaria.

En el mismo proveído, se solicitó a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, que en el plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del término conferido al operador, rindiera un informe técnico en el cual analizara toda la documentación agregada en el presente expediente de reclamo y determinara si los cobros realizados por la sociedad CTE, S.A. de C.V., relativos al consumo de llamadas desde la línea de telefonía fija número XXXXX, por el período comprendido entre el diecinueve de enero al catorce de noviembre de dos mil quince, correspondían a las tarifas efectivas y la utilización de dicho servicio; y en caso que se comprobara cobros indebidos, establezca los montos respectivos, a efecto que el operador ajuste la facturación a los cobros del consumo real.

- V. El día dieciocho de diciembre de dos mil quince, se recibió un escrito de XXXXXX, quien actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia conferida en la resolución No. T-197-2015-CAU, reiterando los argumentos expuestos en el escrito de fecha siete de octubre de dos mil quince.

Asimismo, adjunto a su escrito, la señorita XXXXX remitió a esta Superintendencia la documentación siguiente:

1. Copia certificada del contrato para la prestación del servicio suscrito \_\_\_\_\_ ;
2. Detalle de llamadas realizadas desde el número de telefonía fija XXXXX en el que se especifica la red, número y el tiempo de duración, relativas al período que comprende desde el diecinueve de enero al catorce de noviembre del año dos mil quince; y,
3. Copia de las facturas por el mismo período emitidas por CTE.

- VI. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico No. RT-029/16, solicitado mediante la resolución No.T-197-2015-CAU, estableciendo básicamente lo siguiente:

““(…) **ANÁLISIS**

a) *Detalles completos de las llamadas reclamadas:*

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.

De la revisión de la documentación presentada por CTE, se determina que durante varios días del período antes indicado, es decir del diecinueve de enero al catorce de noviembre de dos mil quince, desde el número de telefonía fija XXXXX, se realizaron diversas llamadas a teléfonos fijos y móviles hacia las redes de TELEMÓVIL, DIGICEL, GCA y TELEFÓNICA.

Al hacer una comparación del tráfico saliente detallado por CTE con el tráfico entrante reportado por el resto de operadores involucrados, se puede verificar que de las llamadas originadas en CTE, dieciocho (18) no fueron completadas exitosamente en la red de telefonía de TELEMÓVIL, dieciocho (18) en la red de TELEFÓNICA y una (1) más no fue terminada en la red de telefonía de DIGICEL.

Las llamadas no completadas exitosamente por los operadores, suman un total de 103 minutos, los cuales se facturaron por un monto total de US \$XXXXX (IVA No Incluido)

En la tabla 1, se muestra el consolidado de las llamadas no completadas, el tiempo en minutos, y el monto total por dichas llamadas.

<b>OPERADOR</b>	<b>NO. LLAMADAS ENTRANTES NO COMPLETADAS</b>	<b>CANT. DE MINUTOS</b>	<b>MONTO</b>
TELEMÓVIL	18	80	\$XXXXX
TELEFÓNICA	18	21	\$XXXXX
DIGICEL	1	2	\$XXXXX
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>103</b>	<b>\$XXXXX</b>

• IVA No incluido

b) Contrato:

El contrato suscrito por ambas partes, indica claramente que la cuota mensual del paquete contratado es de US \$XXXXX + IVA, el cual equivale a US \$XXXXX (IVA incluido), el mismo contrato también especifica que el paquete contratado "no incluye llamadas a líneas CLARO (fija y móvil) ni a otras redes", lo que significa que la usuaria debe pagar todas las llamadas realizadas y terminadas exitosamente en las redes de los operadores de destino.

c) Facturación:

De acuerdo con la información proporcionada por CTE y el análisis realizado por esta Gerencia, se puede determinar que el monto facturado en su mayoría corresponde con la cantidad de llamadas realizadas por la usuaria, a excepción de las llamadas no completadas exitosamente en las redes de telefonía de los operadores TELEMÓVIL, TELEFÓNICA y DIGICEL que se muestran en la tabla 1.

Por otro lado, se detectó que en la factura del primer mes número XXXXX que cubre el período del 15/ene/2015 al 14/feb/2015, hay un cobro excesivo en la cuota mensual que es de US \$XXXXX, habiendo pactado un valor de US \$XXXXX; por lo tanto, se debe reintegrar a la usuaria la cantidad de XXXXX - XXXXX=\$XXXXX (IVA incluido).

d) Tarifas:

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.

De conformidad con la información proporcionada por los diferentes operadores, se establece que los consumos realizados desde la línea telefónica en estudio, se encuentran conformes con las tarifas máximas del servicio público de telefonía aprobadas por esta Superintendencia para el año dos mil quince.

### CONCLUSIONES

1. El operador CTE facturó 103 minutos en llamadas que de conformidad a los registros presentados por el operador de destino de la llamada, no fueron completadas en su red, los cuales no son responsabilidad de la usuaria; según los datos de tarifas aportados por CTE el valor total de estos minutos asciende a US \$XXXXXX (IVA no incluido), los cuales al aplicar el IVA se convierten en US \$XXXXXX (IVA incluido).
2. Se detectó que en la factura del primer mes hay un cobro excesivo de US \$XXXXXX (IVA incluido), el cual debe ser reintegrado a la usuaria.
3. Los consumos realizados desde la línea telefónica XXXXX, se encuentran conformes con las tarifas máximas para el servicio público de telefonía aprobadas por esta Superintendencia para el año 2015.

### RECOMENDACIÓN

Se recomienda que en la resolución final de este caso, se excluya del cobro las llamadas telefónicas que no se completaron exitosamente y el cobro excesivo realizado en la primera factura, los cuales no son responsabilidad de *(...)* y por lo tanto se debe descontar del monto facturado por CTE, S.A. DE C.V., el valor de  $XXXXX + XXXXX = \$ XXXXX$  (IVA Incluido). (...)"

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

#### A. Marco Legal.

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento lo contempla la Ley de Telecomunicaciones en el inciso segundo de su artículo primero, en cuanto preceptúa que la SIGET es 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 Ley de Telecomunicaciones contempla 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, de acuerdo al procedimiento establecido.

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.*

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.

*(...) 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.”*

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se destacan las siguientes: a) **FACTURACIÓN:** *Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos; y, k) OTRAS MEDIDAS QUE SEÑALE LA SIGET.*

El artículo 72 de la Ley en referencia establece en su 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.

Finalmente, se trae a colación que esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en las letras j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos: acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

#### **B. Requisitos que debe cumplir la notificación efectuada a la señora Ruano de Guzmán.**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil; asimismo, establece el plazo y el lugar para realizar la notificación de respuesta al usuario.

En relación a la notificación de respuesta, esta conlleva hacer del conocimiento de los usuarios la resolución emitida por el operador relativo al reclamo presentado, y en aquellos aspectos no contemplados en la Ley de Telecomunicaciones, debe efectuarse aplicando de forma supletoria lo dispuesto en el Código Procesal Civil y Mercantil.

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.

Lo anterior se afirma con base a lo establecido en el artículo 20 de dicho cuerpo legal el cual dispone: *“En defecto de disposición específica en las leyes que regulan procesos distintos del civil y mercantil, las normas de este código se aplicarán supletoriamente.”*

En ese orden, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario; y, el Código Procesal Civil y Mercantil indica de manera excepcional la forma que debe ser efectuada tal diligencia.

Aclarado lo anterior, el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil preceptúa: *“Cuando la notificación deba hacerse personalmente, el funcionario o empleado (...) al que le corresponda realizar tal diligencia concurrirá al lugar señalado para ese efecto; y si encontrare a la persona que deba ser notificada, dejará constancia de la actuación.(...) Si la persona no fuere hallada, la diligencia se entenderá con cualquier persona mayor de edad que se encontrare en la dirección señalada; y a falta de cualquier persona, o si ésta se negare a recibir la notificación, se fijará aviso en lugar visible, indicando al interesado que existe resolución pendiente de notificársele y que debe acudir a la oficina (...) a tal efecto.(...) Si la parte no acudiere a la oficina (...) en el plazo de tres días hábiles, se tendrá por efectuada la notificación”.*

En ese sentido, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-151-2015-CAU, se limitó a expresar que efectivamente se había dado respuesta al reclamo de la usuaria, y que esta se negó a recibir; sin embargo, no aportó prueba documental mediante la cual se logre comprobar la efectiva notificación al reclamo presentado, de conformidad a las directrices legales citadas.

### **C. Sobre el Informe Técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET.**

En atención al informe solicitado a la Gerencia de Telecomunicaciones en la resolución No. T-197.2015-CAU, dicha Instancia rindió el informe técnico No. RT-029/16, en el cual analizó la información recabada, indicando que efectivamente el contrato por el servicio reclamado posee una cuota mensual de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX) con IVA incluido, el cual versa sobre los servicios de telefonía fija, internet y cable, denominado *“Triple Play”*; asimismo, en dicho contrato se estableció que el servicio contratado no incluye llamadas a líneas fijas y móviles, efectuadas a la misma red del operador CTE, lo que implica que la usuaria debe pagar todas las llamadas realizadas y terminadas exitosamente en dicha red.

Debido a lo anterior, con relación al detalle de llamadas, al efectuar una comparación del tráfico saliente con el tráfico reportado por los demás operadores involucrados, dicha Gerencia advirtió que el operador CTE facturó ciento tres (103) minutos en llamadas, que de acuerdo a los registros entregados por los operadores de destino, es decir, TELEMÓVIL, TELEFÓNICA y DIGICEL, no fueron completados en su red, y que por ende, no son responsabilidad de la usuaria, por lo que, la referida Instancia Técnica estableció que de acuerdo con los datos de tarifas máximas aprobadas por esta Superintendencia, el valor total de dichos minutos no consumidos efectivamente, asciende a la cantidad de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA.

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.

Asimismo, dicho informe advierte que, en la factura del primer mes de servicio identificada con el número XXXXX, correspondiente al período del quince de enero al catorce de febrero del año dos mil quince, existe un cobro excesivo en la cuota pagada por ~~XXXXX~~, por la cantidad de XXXXX DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), cobrado de forma adicional a la cuota establecida en el contrato suscrito, el cual debe ser reintegrado a la señora Ruano de Guzmán.

Bajo tal conclusión, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá reintegrar la cantidad total de XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA, cobrados bajo los conceptos antes descritos, de conformidad al análisis efectuado por la Gerencia de Telecomunicaciones.

Finalmente, en relación a las tarifas aplicadas por la referida sociedad, de conformidad con la información vertida por los citados operadores, estableció que los consumos realizados desde la línea telefónica asociada al número XXXXX, corresponden con las tarifas máximas efectivas del servicio público de telefonía fija, aprobadas por esta Superintendencia para el año dos mil quince.

#### **D. Análisis del caso.**

Tal como se ha mencionado, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar a los usuarios una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Con base en los artículos citados, la competencia conferida a la SIGET se limita a certificar la configuración de la presunción que opera a favor de la usuaria, la cual se condiciona a la concurrencia de determinados supuestos, entre los cuales es oportuno resaltar 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 siguiente de vencido el plazo en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que la usuaria hubiera señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

Habiendo delimitado lo anterior, y aplicando al caso concreto lo expuesto anteriormente, se advierte que el operador CTE, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable–, a fin de que conocida la resolución de su reclamo pueda disponer lo conveniente, utilizando todos los mecanismos que la normativa vigente le otorga.

En tal sentido, el operador debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento a los usuarios de la resolución.

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

En ese sentido, al verificar los supuestos anteriormente descritos, se advierte que con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de [redacted] se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a) FACTURACIÓN; y, k) OTRAS MEDIDAS QUE SEÑALE LA SIGET, de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, y en atención al reclamo de [redacted] interpuesto el día treinta y uno de agosto del año dos mil quince, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., esta Superintendencia concedió audiencia al operador para que presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la usuaria fue resuelto y debidamente notificado en el plazo citado en la Ley de Telecomunicaciones.

La sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida manifestó haber resuelto y notificado en tiempo el reclamo de [redacted] mediante una carta de respuesta con fecha dos de septiembre de dos mil quince, dirigida a la usuaria, en la dirección "XXXXXX"; la cual consigna un acta de notificación con sello de "RECIBIDO", con la casilla de Nombre y Firma en blanco en la que se indica la fecha cuatro de septiembre de dos mil quince, y con la leyenda siguiente: "no quiso firmar"

Asimismo, remitió a esta Superintendencia el día ocho de septiembre de dos mil quince, copia de las acciones de distribución de correspondencia que el operador CTE efectuó a los usuarios del servicio público de telefonía, donde informa sobre la notificación efectuada a la [redacted] en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Por lo que, en razón de la prueba aportada, esta Superintendencia concedió audiencia a [redacted] a fin de que se manifestara sobre la misma; sin embargo, la usuaria no hizo uso de su derecho de audiencia.

Con base a lo expuesto, con el objeto de tutelar los derechos de los usuarios del servicio público descrito, la disposición legal citada ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo presentado, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

En este punto, es preciso indicar que no basta con el cumplimiento por parte del operador de lo descrito anteriormente, ya que debe realizar el acto de notificación, -el cual se refiere a la comunicación efectiva por parte del operador al usuario-, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales citadas, por lo que, tal como se indicó anteriormente, se retoma de forma supletoria lo establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual establece el método a seguir ante la negativa de recibir la notificación la persona interesada, señalando que se debe fijar aviso en un lugar visible, indicando al interesado que existe resolución pendiente de notificársele y que debe acudir al lugar señalado para tal efecto.

En ese sentido, al observar las formalidades legales establecidas en las citadas disposiciones, se advierte que no es posible comprobar que la sociedad CTE, S.A. de C.V. efectuara la

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.



notificación al reclamo de mérito conforme a lo establecido en el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual regula de forma supletoria la forma de realizar las notificaciones respectivas, concluyendo que el operador no realizó la notificación de su respuesta en debida forma.

Tomando en cuenta lo anterior, se determina que el operador no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto por la usuaria bajo los parámetros legales citados, por lo que al converger los supuestos anteriormente relacionados, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor de

Bajo ese contexto, se resuelve que al haber incumplido el operador lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y de conformidad a lo establecido en el Informe Técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET, la sociedad CTE, S.A., de C.V., deberá acceder a las pretensiones expuestas por la en su reclamo de fecha treinta y uno de agosto de dos mil quince, debiendo efectuar en el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXX, las acciones siguientes:

- Reintegrar la cantidad cobrada de manera adicional a la cuota mensual establecida en el contrato suscrito, por el período comprendido entre el quince de enero al catorce de febrero del año dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido.
- Eliminar o reintegrar según sea el caso, la cantidad correspondiente a ciento tres (103) minutos, equivalentes a XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA, facturados en concepto de llamadas efectuadas a operadores de destino, por no haber sido completadas en las redes de estos, y que no son responsabilidad de

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE, S.A., de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a la señora Ruano de Guzmán y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

**E. En relación al cobro aplicado en la factura del mes de septiembre de dos mil quince.**

, indicó en el reclamo presentado el día treinta y uno de agosto de dos mil quince, que en la factura del mes de septiembre de ese mismo año, se aplicó un cargo adicional correspondiente al mes de agosto del mismo año, el cual ya había pagado; en ese sentido, esta Superintendencia procedió a verificar los cargos aplicados en la factura detallada, donde se observa un cargo facturado, el cual efectivamente corresponde al mes de agosto.

Al comparar dicho argumento con la documentación proporcionada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito de fecha siete de septiembre de dos mil quince, se verifica claramente, que el ciclo de facturación del servicio reclamado corresponde del quince del mes en curso (es decir agosto), al catorce del mes siguiente (es decir el mes de septiembre).

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.

En atención a lo expuesto, es posible determinar que el pago realizado por la usuaria correspondía al ciclo de junio- julio, cuya fecha de vencimiento fue el día once de agosto de dos mil quince, el cual no fue registrado por CTE debido a que dicho pago se efectuó posterior a la fecha de corte del sistema del operador; por lo que es necesario aclarar a la usuaria que la cantidad que aparece en la factura cuya fecha de vencimiento fue nueve de septiembre, corresponde al cargo por pago extemporáneo del mes de agosto.

POR TANTO, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 29 letra i), 72 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, y los artículos 20 y 177 del Código Procesal Civil y Mercantil, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo de la [redacted], presentado el día treinta y uno de agosto de dos mil quince ante el operador CTE, S.A. de C.V., operó la presunción a favor de la usuaria, de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones;
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en relación al servicio de telefonía fija asociado al número XXXXX, efectúe las acciones siguientes:
  - Reintegrar la cantidad cobrada de manera adicional a la cuota mensual establecida en el contrato suscrito, por el periodo comprendido entre el quince de enero al catorce de febrero del año dos mil quince, por la cantidad de XXXXX DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), con IVA incluido.
  - Eliminar o reintegrar según sea el caso, la cantidad correspondiente a ciento tres (103) minutos, equivalentes a XXXXX DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$XXXXX), monto que incluye IVA, facturados en concepto de llamadas efectuadas a operadores de destino, por no haber sido completadas en las redes de estos, y que no son responsabilidad de

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad CTE, S.A., de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a [redacted] a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento;

- c) Notificar a la [redacted] y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes, agregando copia del Informe Técnico rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia; y,
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

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.