

**No. T-057-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho del veintitrés de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] [REDACTED] interpuso un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., debido a su inconformidad con el servicio de internet residencial brindado mediante el número [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-162-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED] [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.
- III. El nueve de diciembre de dos mil dieciséis, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-162-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(…) No obstante lo anterior, CTE ha resuelto a favor del usuario, en el sentido de realizar descuento por un monto total de US\$217.40 (que incluyen IVA y CESC), de los cuales a la fecha, CTE ha aplicado un descuento por la cantidad US\$43.83, según el siguiente detalle:*

<i>Mes facturado</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Monto facturado</i>	<i>Descuento aplicado</i>
<i>Febrero 2016</i>	<i>13/04/2016</i>	<i>\$63.24</i>	<i>\$10.02</i>
<i>Marzo 2016</i>	<i>16/05/2016</i>	<i>\$58.83</i>	<i>\$11.28</i>
<i>Mayo 2016</i>	<i>18/07/2016</i>	<i>\$61.88</i>	<i>\$3.60</i>
<i>Junio 2016</i>	<i>15/08/2016</i>	<i>\$62.44</i>	<i>\$8.71</i>
<i>Julio 2016</i>	<i>13/06/2016</i>	<i>\$57.60</i>	<i>\$6.34</i>
<i>Septiembre 2016</i>	<i>14/11/2016</i>	<i>\$60.44</i>	<i>\$3.88</i>

*El monto restante, correspondiente al descuento otorgado al usuario, que asciende a la cantidad de US\$173.57 (IVA y CESC incluido), se aplicará de forma mensual a la facturación de los servicios contratados hasta completar el monto antes mencionado.*

*Adicionalmente cabe señalar, que en el mes de noviembre de 2016, CTE realizó acciones tendientes a eliminar los posibles inconvenientes en el servicio de internet asociado al número [REDACTED] lo que incluyó cambio de modem y modificaciones en configuración de planta. No obstante lo anterior, si a juicio del usuario, el inconveniente persiste, este podrá solicitar la baja del servicio de internet, sin pago de penalidad alguna a su cargo, para lo cual puede acercarse a cualquier agencia CLARO y presentar fotocopia del presente escrito. (…)*”

- IV. Mediante la resolución No. T-180-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al [REDACTED], para que por escrito, se manifestara sobre lo expuesto por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

Al respecto, el doce de enero de este año [REDACTED] presentó una nota en la cual solicitó que la sociedad CTE, S.A. de C.V., le aclarará algunos puntos relacionados a la forma que realizará el reintegro y sobre el funcionamiento del servicio de internet.

- V. Por medio de la resolución T-022-2017-CAU, esta Superintendencia de conformidad con el artículo 70 de la Ley de Telecomunicaciones, concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que por escrito se manifestara respecto de lo expuesto por el usuario.

En ese sentido, el diez de febrero de este año [REDACTED] [REDACTED], actuando en la calidad anteriormente relacionada, presentó un escrito en el cual expuso lo siguiente:

*“(...) Sobre las solicitudes de aclaración presentadas por el usuario*

*Tal como se indicó en párrafos precedentes, [REDACTED] presentó a esa Superintendencia, una solicitud de aclaración respecto de lo planteado por mi representada, por lo que es sobre estos que en el presente nos referiremos:*

*Sobre “Esclarecer la configuración en el sistema de CTE, S.A. de C.V., la cual fue contratada por mi persona y la que manejo en el sistema”, hacemos de su conocimiento que en nuestros sistemas, está configurado el paquete de Triple Play cuyo servicio de Internet es de 3 Megas.*

*(...) aclaramos que el “cálculo del descuento” (US\$43.83) fue realizado en base a la cuota de \$47.00 + IVA + CECS, que se encuentra activa en nuestros sistemas desde el 13/03/2015, y que corresponde a lo estipulado en el contrato suscrito por [REDACTED].*

*Sobre la solicitud consistente en que se le “aclare que si acepto el reintegro de los \$173.57”, este puede “dar de baja el servicio sin penalidad alguna y si al darme de baja el reintegro será en efectivo o como se aplicaría”, aclaramos que la baja del servicio sin penalidad alguna sería aplicable si CTE comprueba la persistencia de fallas en los servicios señalados, en cuyo caso, el monto a reintegrar (US\$173.57, IVA y CECS incluido) se realizaría por medio de cheque.*

*Sobre la solicitud de relativa a que expliquemos la forma en que se aplicará el reintegro indicado (US\$173.57, IVA y CECS incluido) a través de montos mensuales, hacemos de su conocimiento que dicho monto será aplicado a las facturaciones mensuales de los servicios contratados, es decir que se irían saldando las facturas que se emitan hasta completar el monto del descuento indicado.*

*Finalmente hacemos de su conocimiento, que 3 Megas es la velocidad de los servicios de Internet que [REDACTED] adquirió y que es esta la velocidad, la que CTE le presta desde la fecha de contratación de los servicios. (...)”*



Conforme a las disposiciones citadas, es obligación de los operadores pronunciarse favorable o desfavorablemente respecto a todo reclamo que sea interpuesto en sus centros de servicio, para lo cual se ha establecido un plazo perentorio de diez días hábiles, con el fin de garantizar una pronta solución al usuario, o de ser el caso, dejar libre la vía para que éste ejerza su derecho de presentar su inconformidad ante la entidad correspondiente.

El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor del usuario, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio.

Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente previa audiencia al operador, quien tiene a su vez, la posibilidad de ofrecer una solución alterna para el reclamante, y de esa forma lograr la finalidad principal del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

✓ **Ley de Protección al Consumidor**

Esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en tal sentido, el artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor establece como derechos básicos de los consumidores los siguientes: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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.

**ANÁLISIS DEL CASO**

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el catorce de septiembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., corresponde señalar que la inconformidad del usuario se debió a la mala calidad en el servicio de internet asociado al número [REDACTED], manifestando que presenta inestabilidad e interrupción completa, situación que informó al operador en reiteradas ocasiones, sin recibir una solución al inconveniente, por lo que solicitó el reintegro de las cantidades pagadas por el servicio reclamado y en caso de no haber solución al problema, se le conceda la baja del servicio sin penalidad alguna.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE, S.A. de C.V., no presentó documentación mediante la cual comprobara que el reclamo [REDACTED] fue respondido en el plazo que indica la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, presentó una propuesta de solución alterna, consistente en reintegrar la cantidad de CIENTO SETENTA Y TRES 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US 173.57), con IVA y CECS incluidos, de los cuales ya había aplicado un primer descuento por la suma de CUARENTA Y TRES 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 43.83).

Respecto de lo anterior, [REDACTED] indicó estar de acuerdo con el descuento realizado por operador y solicitó que los restantes montos de descuentos sean aplicados por

la cantidad de TREINTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 30.00).

Con base a lo expuesto, esta Superintendencia establece que se ha cumplido la finalidad principal del precepto contenido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, siendo pertinente declarar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., ha resuelto a favor [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo presentado el catorce de septiembre del año dos mil dieciséis.

Sobre lo solicitado por [REDACTED] respecto a que los montos de descuentos sean por la cantidad de TREINTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 30.00), esta Superintendencia considera conveniente que la sociedad CTE, S.A. de C.V., analice la opción de reintegrarle al usuario las cantidades restantes de la forma solicitada.

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

- a) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo presentado el catorce de septiembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En ese sentido, la referida sociedad deberá efectuar el reintegro [REDACTED] de la cantidad de CIENTO SETENTA Y TRES 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 173.57), con IVA y CECS incluidos.

- b) Notificar [REDACTED], y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- c) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones