

No. T-099-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del diecisiete de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El doce de enero de este año, [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., debido al mal funcionamiento de los servicios asociados con el número [REDACTED]-[REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-071-2017-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 de [REDACTED] [REDACTED], fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El dos de mayo de este año, 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-071-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Según nuestros registros, la usuaria reportó fallas en los servicios contratados. Sin embargo, CTE se vio imposibilitada de solventar las fallas reportadas por [REDACTED] [REDACTED], debido a la presencia de pandillas en la zona que impidieron el ingreso de personal técnico de CTE a la zona en que se encuentran instalados los servicios contratados por la usuaria.

En ese sentido, CTE ha accedido a la pretensión de la usuaria, dando de baja los servicios contratados (...), sin penalidad alguna a cargo de esta (...).

(...) Asimismo, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia, que ha anulado las facturas emitidas en relación a los servicios contratados, por lo que no existen saldos pendientes de pago, vinculados al número de telefonía fija [REDACTED]. (...)”

En ese sentido, la referida Apoderada solicita tener finalizado el presente procedimiento administrativo; y se archiven las diligencias de mérito.

- IV. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

MARCO LEGAL APLICABLE

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET preceptúa como atribuciones de esta Superintendencia aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades del sector de telecomunicaciones; y la letra h) del mismo artículo la capacita a requerir y obtener

de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

El artículo 29 letras i) de la Ley de Telecomunicaciones, contempla el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las contenidas en el artículo 98 de la misma Ley, conforme al procedimiento establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones 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 al reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET.

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 (...).”

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 de la usuaria, 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 al usuario 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.

Por su parte, el artículo 26-A de la referida Ley establece que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

ANÁLISIS DEL CASO

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el doce de enero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., la inconformidad de la usuaria se refiere al inadecuado funcionamiento de los servicios contratados, asociados al número de telefonía fija [REDACTED], así como de los cobros aplicados por servicios no recibidos, por lo que solicitó la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, así como la anulación de las facturas generadas. En dicho reclamo la señora reclamante indicó que no pagó ninguna factura por no haber recibido los servicios.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE, S.A. de C.V., informó a esta Superintendencia que tuvo conocimiento de las fallas reportadas por la usuaria, sin embargo las mismas no pudieron ser atendidas y debidamente solventadas debido a la imposibilidad de ingreso al lugar por parte del personal técnico.

Por lo expuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., informó que el reclamo de [REDACTED] [REDACTED], fue resuelto a su favor, por lo que accede a la pretensión de la misma concediéndole la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna. Adicionalmente, las facturas fueron anuladas, por lo que no existen saldos pendientes de pago por los servicios asociados al número [REDACTED].

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo de [REDACTED] y lo resuelto por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

Debido a ello, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de [REDACTED] [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el doce de enero de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación a los servicios asociados al número [REDACTED], las gestiones siguientes:

- Conceder la baja definitiva de los servicios y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.
- Anular las facturas emitidas por los servicios contratados.
- Emitir a favor de [REDACTED] el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 5 letra a) de la Ley de Creación de la SIGET; 1, 2, 7, 29 i), y 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de [REDACTED], el reclamo interpuesto el doce de enero de este año, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], efectuará las gestiones siguientes:
 - Conceder la baja definitiva de los servicios y la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.
 - Anular las facturas emitidas por los servicios contratados.
 - Emitir a favor de [REDACTED] el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la usuaria deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador el dos de mayo de este año.
- d) 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