

**No. T-132-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del día catorce de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el veintitrés de febrero de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, vinculado a los servicios de internet residencial, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-073-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador PERSONAL, por el plazo de tres días hábiles, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo del señor Garay, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El dos de mayo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-073-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Mi representada emitió y notificó de forma oportuna al usuario, la solución al reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por PERSONAL [REDACTED] el 28 de febrero de 2017, es decir dentro del plazo establecido por la LT.*

*A fin de comprobar lo antes expuesto, se adjunta fotocopia de la carta de respuesta enviada al usuario, de fecha 23 de febrero de 2017, en la cual se incluyó el número 39111287, como referencia del caso asignado al usuario, con firma de acuse de recibo el día 28 de febrero de 2017.*

*(...)”*

La referida apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED] en la cual se expone lo siguiente:

*“(...)”*

*Se han realizado las revisiones correspondientes a su caso, al respecto hacemos de su conocimiento que no se encontraron afectaciones en los servicios percibidos, se verificaron las bitácoras de llamadas y navegación y es importante mencionar que el servicio tanto de voz como de datos está siendo utilizado en una ubicación diferente a la registrada en nuestros sistemas, incluso no se registra que este siendo utilizada en la dirección que detalla como uso del servicio.*

*La solicitud de baja del servicio sin pago de penalidad no es procedente, al verificar el tráfico se confirma que el servicio de voz y datos se utilizó con normalidad, por el momento estos se encuentran suspendidos por la mora que presenta. (...)”*

En dicho documento consta un sello de *RECIBIDO*, que consigna los datos siguientes: *Fecha: 28-02-17; Hora: 10:45, Nombre: [REDACTED] - [REDACTED]*. Asimismo se encuentra estampada una firma ilegible.

- IV. Mediante la resolución No. T-100-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] por el plazo de cinco días hábiles, para que se pronunciara sobre lo manifestado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota con fecha dos de mayo de este año.

La resolución en referencia fue notificada al usuario el veinticuatro de mayo de este año; sin embargo, [REDACTED] no hizo uso de su derecho de audiencia y defensa.

- V. 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 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 citada Ley 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.”*

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.

- **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. 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, 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.

Finalmente, el artículo 4 letras i), j) y k) y m) menciona como derechos básicos de los consumidores los siguientes: *Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregada en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida (...); 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 servicio públicos; Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativo de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por la deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos.*

#### **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 ciertos aspectos y connotaciones que son 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 o 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 a 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 prevé 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 PERSONAL resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por el señor Garay.

### **C. Análisis**

Habiendo establecido lo anterior, para que esta Superintendencia declare que se ha configurado la presunción que opera a favor del usuario, 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, por ello con las argumentaciones hechas por las partes, en el presente caso, nos referimos a los supuestos 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.

En este punto, debe señalarse que el reclamo [REDACTED] fue interpuesto el veintitrés de febrero de este año, en una sucursal del operador CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por lo que el plazo para que el mismo resolviera y notificara una respuesta –favorable o desfavorable- al usuario reclamante finalizó el nueve y diez de marzo de este año, respectivamente.

De conformidad con las pruebas presentadas por el usuario, se observa que el lugar designado para recibir la respuesta del reclamo interpuesto ante el operador PERSONAL corresponde a la dirección “[REDACTED]”.

Durante la tramitación del presente procedimiento la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., argumentó y presentó pruebas a efecto de demostrar que efectivamente resolvió

y notificó en tiempo una respuesta al usuario, a través de una nota emitida por el Departamento de Aclaraciones de CLARO, dirigida [REDACTED] con fecha veintitrés de febrero de este año, notificada el veintiocho de febrero de este año a la dirección “[REDACTED]”, consignándose que fue recibida y firmada por [REDACTED], en la dirección que efectivamente corresponde a la señalada por el usuario en el reclamo con fecha veintitrés de febrero de este año, así como la consignada en la nota remitida a esta Superintendencia el dieciséis de marzo de este año.

Debido a las pruebas antes relacionadas, esta Superintendencia concedió audiencia al señor Samuel Santiago Garay a fin de que se manifestara sobre las mismas y sobre la respuesta de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.; sin embargo, [REDACTED] no hizo uso del derecho de audiencia en el plazo otorgado para tal efecto.

En tal sentido, al apreciar la prueba documental incorporada al presente procedimiento, es posible determinar que el reclamo interpuesto el veintitrés de febrero de este año por el señor Garay; fue resuelto y notificado en tiempo por parte del operador PERSONAL.

Tomando en cuenta lo anterior, el reclamo [REDACTED] debe tenerse como resuelto y notificado por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.

Ahora bien, esta Superintendencia estima necesario retomar lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el cual indica que si el operador de los servicios de telecomunicaciones brinda y notifica en tiempo una respuesta del reclamo presentado por el usuario, y *Si el usuario no aceptara la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor.*

Con lo anterior, y advirtiéndose que esta Superintendencia no se encuentra habilitada para emitir un pronunciamiento sobre la inconformidad del usuario debido a que la competencia -de conformidad con el marco legal aplicable a los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y tal como quedó establecido en la letra B. de este considerando- corresponde a la Defensoría del Consumidor, es procedente remitir a dicha Institución copia de la documentación vinculada al reclamo [REDACTED]; así como la respuesta y notificación dirigida a dicho usuario, a fin de que tal entidad realice el trámite correspondiente, siendo necesario reiterarle a la misma que cuenta con el apoyo técnico que sea solicitado a esta Superintendencia.

Por lo tanto, con fundamento en lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 70, 74 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones y los artículos 1 y 2 de la Ley de Protección al Consumidor esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar resuelto y notificado en tiempo el reclamo [REDACTED] interpuesto el veintitrés de febrero de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., dentro del 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 de que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes.
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

████████████████████  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.