

No. T-143-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del treinta de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. Por derivación de la Defensoría del Consumidor identificada con el número 157927, de fecha treinta y uno de enero de este año, se encuentra en trámite el reclamo de [REDACTED], presentado el doce de enero de este mismo año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., relativo al mal funcionamiento de los servicios de internet y telefonía fija contratados; el cual, presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que establece en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-126-2017-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], fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El diecinueve de junio de este año, [REDACTED] actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida, indicando que el reclamo de la usuaria presentado el doce de enero de este año, vinculado con el número de teléfono fijo [REDACTED] fue resuelto a favor de la misma, mediante la resolución No. T-099-2017-CAU emitida por esta Superintendencia.

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 anterior, esta Superintendencia considera necesario hacer las valoraciones siguientes:

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en las leyes que rigen el sector de telecomunicaciones.

Por su parte, la letra b) del artículo 2 de la Ley de Telecomunicaciones estipula como uno de los fines de dicho cuerpo normativo, la protección de los derechos de los usuarios, de los operadores, proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como de las personas en general.

Asimismo, el artículo 46 de la Ley en referencia, determina que: “Debe procurarse que tanto los actos procedimentales como el procedimiento en sí logren su finalidad, a cuyo efecto se dispondrá las medidas pertinentes para eliminar los obstáculos puramente formales, y se subsanarán los vicios del procedimiento que puedan sanearse durante el mismo.”

De los artículos citados, se desprenden dos aspectos, el primero que por Ley esta Superintendencia es la entidad encargada de conocer y tramitar los reclamos de los usuarios que se encuentran inconformes con cualquier aspecto de la prestación del servicio de telecomunicaciones.

En segundo lugar, en apego al principio de igualdad procesal que reviste todo procedimiento administrativo, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que se pronunciara sobre el reclamo indicado.

En ese sentido, con los argumentos expuestos por el referido operador, esta Institución determina que efectivamente el reclamo derivado de la Defensoría del Consumidor con número [REDACTED], fue tramitado por esta Superintendencia en un procedimiento previo que concluyó mediante la resolución No. T-099-2017-CAU, en el que se determinó lo siguiente:

“(…) 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. (…)”*

En vista de lo anterior, al tenerse una resolución definitiva al reclamo de [REDACTED] el cual versa sobre el reclamo presentado el doce de enero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., esta Superintendencia estima procedente tener por finalizado el presente procedimiento.

Por lo tanto, en virtud del artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, artículos 2 y 46 la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia resuelve:

- a) Tener por finalizado el presente procedimiento por advertirse que el reclamo presentado por [REDACTED] el doce de enero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., el cual fue recibido en el CAU de la SIGET por derivación de la Defensoría del Consumidor, fue resuelto a favor de la usuaria mediante la resolución No. T-099-2017-CAU, emitida el diecisiete de mayo de este año.
- b) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., adjuntando a la notificación de la usuaria, una copia del escrito presentado por el operador el diecinueve de junio de este año.
- c) Remitir una copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.
- d) Archivar las presentes diligencias.