

No. T-148-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día cuatro de julio del año dos mil diecisiete. Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED], presentó un reclamo el veintiuno de febrero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en lo sucesivo también CTE, el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-095-2017-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 [REDACTED] fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintitrés de mayo de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], quien actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-095-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Al respecto, consideramos importante mencionar que a fin de verificar y/o corregir la dirección proporcionada por el usuario para la entrega de correspondencia, se solicitó a la empresa encargada de la repartición de los recibos de cobro, realizar una visita en la dirección del usuario que se encuentra registrada en nuestros sistemas. Como resultado de dicha visita, se determinó la procedencia de realizar algunos ajustes e incorporar algunas referencias en la dirección proporcionada por el usuario, que facilitará la entrega de recibos. Cabe mencionar que en dicha visita se entregó [REDACTED] la factura con vencimiento en el mes de mayo de 2017.*

*De igual forma consideramos conveniente mencionar que, CTE ha realizado los descuentos correspondientes a los cargos por pago extemporáneo de las facturas correspondientes a los meses que [REDACTED] indica, no recibió las facturas. Los descuentos fueron aplicados oportunamente en nuestros sistemas sobre las facturas emitidas, es decir que estos fueron percibidos por el usuario al momento de su pago. Aclaremos que en los meses de noviembre de 2016 y abril de 2017, CTE no aplicó cargos por dicho concepto.*

<i>Factura</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Monto facturado</i>	<i>Descuento aplicado</i>
<i>Octubre 2016</i>	<i>08/12/2016</i>	<i>\$9.0679</i>	<i>\$3.8646</i>
<i>Diciembre 2016</i>	<i>07/02/2017</i>	<i>\$9.0679</i>	<i>\$3.8759</i>
<i>Enero 2017</i>	<i>09/03/2017</i>	<i>\$9.0679</i>	<i>\$3.8699</i>
<i>Febrero 2017</i>	<i>07/04/2017</i>	<i>\$9.0679</i>	<i>\$3.8759</i>
<i>Marzo 2017</i>	<i>09/05/2017</i>	<i>\$9.0679</i>	<i>\$3.8759</i>

(...)”

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

IV. Mediante la resolución No. T-124-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] para que se manifestara por escrito sobre lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la nota con fecha veintitrés de mayo de este año.

En el mismo proveído, se requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., remitiera copia de la documentación que comprobara las acciones indicadas en la nota en referencia.

La resolución fue notificada al usuario el dieciséis de junio de este año; sin embargo, [REDACTED] no se pronunció al respecto.

V. El diecinueve de junio de este año, [REDACTED], actuando en la calidad antes señalada, respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-124-2017-CAU, de la forma siguiente:

*“(...) El cumplimiento de lo indicado por CTE en escrito del 23 de mayo de 2017, se comprueba, por una parte, por medio de fotocopia de facturas detalladas, que muestran el monto por el que fue originalmente emitida la factura, y, por otra parte, por medio de pantalla de los pagos realizados por el usuario, desde el mes de diciembre de 2016 al mes de mayo de 2017:*

<i>Número de Factura</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Monto de la factura</i>
[REDACTED]	08/DIC/2016	US\$18.59
[REDACTED]	07/FEB/2017	US\$14.26
[REDACTED]	09/MAR/2017	US\$18.14
[REDACTED]	07/ABR/2017	US\$14.27
[REDACTED]	09/MAY/2017	US\$18.14

(...)”

A dicho escrito, [REDACTED], agregó copia de Impresión de Pantalla del sistema de pagos del operador CTE, detallando los montos facturados y el total cancelado por el usuario durante los meses de diciembre de dos mil dieciséis, enero, febrero, marzo y mayo de este año. En ese sentido, dicha Apoderada solicitó que esta Superintendencia tenga por finalizado el presente procedimiento y archive el expediente administrativo de mérito.

VI. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece 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

determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

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 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 de 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.”*

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran 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. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo.” (...)*

*g) **Falta de entrega del recibo o de la copia del mismo solicitada por el usuario;***

*k) **Otras medidas que señale la SIGET.** (...)”*

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

*“(...) 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 consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”*

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) 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. RECLAMO**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- El veintiuno de febrero del dos mil diecisiete, presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el cual expuso su inconformidad con el servicio de telefonía residencial, asociado al número debido a que desde hace cinco meses, no recibe la factura mensual de consumo en la dirección proporcionada para tal efecto. Tal situación le ocasiona incurrir en mora en el pago de los servicios, generando un cobro por pago extemporáneo en la siguiente facturación.
- Los plazos para que la sociedad CTE, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días siete y ocho de marzo de este año, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por en el reclamo presentado ante el operador el veintiuno de febrero de este año, vinculado al servicio de telefonía fija asociado al número, consiste en que el operador efectúe la entrega oportuna de la facturación mensual en su domicilio, para evitar recargos por pagos tardíos.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia se delimitará a las pretensiones indicadas por el usuario y de todas aquellas que sean directas o indirectamente derivadas de las mismas.

## **C. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR**

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.

Para ello, en dicha disposición se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar la 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.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que esta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo [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), g) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder la audiencia conferida en la resolución No. T-095-2017-CAU, no aportó documentación alguna mediante la cual comprobara que emitió y notificó una respuesta en tiempo. Sin embargo, ofreció una propuesta de ajuste de los montos por pago extemporáneo cobrados al usuario. Dicha propuesta fue remitida [REDACTED] sin que dicho usuario se manifestara sobre la misma.

Por otra parte, debe señalarse que el operador CTE manifestó que realizó acciones correctivas para garantizar la notificación de las facturas en el lugar designado por el usuario.

Con lo expuesto, esta Superintendencia advierte, que la sociedad CTE, S.A. de C.V., al registrar la primera incidencia de falta de entrega de recibo de cobro, debió efectuar las acciones pertinentes para garantizar que las facturas emitidas fueran entregadas con antelación a la fecha de vencimiento [REDACTED], en la dirección designada para tal efecto.

Asimismo, no obstante el operador manifestó y remitió información para comprobar que efectuó descuentos en su sistema sobre las facturas emitidas al usuario por los cobros realizados en concepto de cargos por pago extemporáneo, para esta Superintendencia no es posible verificar la aplicación de tales descuentos y por ende validar las acciones que la sociedad CTE, S.A. de C.V., manifiesta haber realizado.

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE, S.A. de C.V., al haber incumplido con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por [REDACTED] el día veintiuno de febrero de este año, opera la presunción a favor del mismo.

Por lo tanto, a la sociedad CTE, S.A. de C.V., le corresponde efectuar en relación al servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED], las acciones siguientes:

1. Remitir las facturas del servicio contratado de forma oportuna a la dirección física que [REDACTED] estableció previamente para tal efecto, debiendo el operador considerar los mecanismos necesarios a fin de asegurarse que el usuario las reciba.
2. Eliminar o reintegrar, según sea correspondiente, por medio de cheque o efectivo, las cantidades cobradas en concepto de cargo por pago extemporáneo, en las facturas con fecha de vencimiento de pago desde el mes de octubre de dos mil dieciséis hasta la fecha de corrección y ejecución del numeral anterior.

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 al de 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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED] el veintiuno de febrero de este año, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., relacionado al servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que respecto al servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED], efectúe las acciones siguiente:
  1. Remitir las facturas del servicio contratado de forma oportuna a la dirección física que [REDACTED] [REDACTED] estableció previamente para tal efecto, debiendo el operador considerar los mecanismos necesarios a fin de asegurarse que el usuario las reciba.
  2. Eliminar o reintegrar, según sea correspondiente, por medio de cheque o efectivo, las cantidades cobradas en concepto de cargo por pago extemporáneo, en las facturas con fecha de vencimiento de pago desde el mes de octubre de dos mil dieciséis hasta la fecha de corrección y ejecución del numeral anterior.

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 al de 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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del usuario deberá anexarse copia del escrito y documentación presentada por el operador el diecinueve de junio 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