

No. T-155-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas del día trece de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también PERSONAL, relativo al servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED], 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-104-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El uno de junio 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-104-2017-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

“(...) al respecto, no obstante que PERSONAL ha prestado los servicios de Internet móvil en los términos contratados, mi poderdante accede a las peticiones del usuario. En ese sentido procederá a reintegrar, por medio de cheque, la cantidad de US\$123.01, valor que corresponde a los montos cancelados por [REDACTED], por los servicios efectivamente prestados por PERSONAL, correspondientes a la facturación del período comprendido entre enero a septiembre de 2016

(...) el trámite de reintegro de cheque, tiene una duración aproximada de 30 días hábiles, aspecto que solicitamos sea hecho del conocimiento [REDACTED], por esa Superintendencia. Transcurrido el plazo antes señalado, el usuario deberá comunicarse con [REDACTED], al teléfono [REDACTED].

Por otra parte PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha anulado las facturas con vencimientos en los meses de noviembre y diciembre de 2016 y enero y febrero de 2017.

(...) Finalmente, en atención a la solicitud del usuario, PERSONAL ha accedido a conceder la baja definitiva del servicio, sin penalidad. Para proceder con la baja definitiva de los servicios, el usuario deberá previamente devolver, en perfecto estado, el modem que le fuera entregado por PERSONAL para la prestación del servicio de Internet móvil, en cualquiera de nuestras agencias. (...)”

En ese sentido, la referida apoderada solicitó tener por finalizado el presente procedimiento administrativo y se archive el expediente de mérito.

- IV. Por medio de la resolución No. T-134-2017-CAU, se otorgó audiencia [REDACTED] para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Asimismo, se requirió al operador PERSONAL que remitiera copia de las facturas emitidas por el servicio asociado al número [REDACTED], desde la fecha de emisión del contrato.

- V. El veintiocho de junio de este año, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual remitió a esta Superintendencia, copia de las facturas emitidas por el servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED] a nombre [REDACTED]

Adicionalmente, reiteró lo indicado en el escrito presentado el uno de junio de este año, relativo a que otorgará a favor del usuario un reintegro por la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 123.01), correspondientes a las facturas emitidas durante el período que comprende del mes de enero a septiembre del año dos mil dieciséis; la anulación de las facturas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre del año dos mil dieciséis y enero de este año; y, la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

- VI. El treinta de junio de este año, [REDACTED] presentó una nota mediante la cual indicó que está de acuerdo con la solución planteada por el operador PERSONAL.

Asimismo, expresó que en la agencia de Nueva Concepción, Chalatenango del operador PERSONAL, entregó en buen estado el equipo *modem* provisto, para hacer uso del servicio de internet móvil, anexando como comprobante de tal gestión una constancia de recibo emitida en dicha agencia.

Finalmente, [REDACTED] solicitó que el operador PERSONAL le extienda el finiquito respectivo, por la terminación del contrato.

- VII. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia considera pertinente hacer las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

Ley de Creación de la SIGET

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.

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

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 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 los preceptos enunciados, 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 favorablemente el reclamo 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: 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.

De igual forma el artículo 26-A del mismo cuerpo legal indica 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.

B. SOLUCIÓN FAVORABLE POR EL OPERADOR

████████████████████, presentó un reclamo ante el operador PERSONAL el veinte de marzo de este año, debido a su inconformidad con el servicio de internet móvil asociado al número ██████████.

En dicho reclamo, el usuario solicitó al operador PERSONAL que le reintegre los pagos efectuados desde la contratación de dicho servicio –enero de dos mil dieciséis-; la anulación de las facturas pendientes de pago –desde el mes de diciembre de dos mil dieciséis a la fecha-debido a la suspensión del servicio en el mes de octubre de dos mil dieciséis; y, la baja definitiva del mismo sin pago de penalidad alguna.

Por su parte, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida en la resolución No. T-104-2017-CAU no presentó documentación alguna para comprobar que resolvió y notificó en tiempo una respuesta al reclamo presentado por ██████████

No obstante lo anterior, dicho operador indicó que accede a la pretensión del usuario en el sentido de reintegrarle la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 123.01); anular las facturas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de dos mil dieciséis y enero de este año; y, otorgar la baja del servicio sin pago de penalidad alguna.

Dicha propuesta fue aceptada por ██████████, quien a su vez manifestó que la devolución por la cantidad antes señalada se encuentra pendiente de reintegrar mediante cheque y a la vez solicitó que el operador PERSONAL le extienda el finiquito correspondiente.

En ese sentido, 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 TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor ██████████ el reclamo presentado el veinte de marzo de este año, vinculado al servicio de internet móvil asociado al número de telefonía ██████████.

Por lo tanto, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación al servicio de internet móvil asociado al número ██████████, deberá efectuar las gestiones siguientes:

- Reintegrar a favor ██████████ la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 123.01);
- Anular las facturas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de dos mil dieciséis y enero de este año; y,
- Conceder la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debiendo extender a favor ██████████ el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Finalmente, con base a lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, se requiere a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.

Por lo tanto, en uso de sus facultades legales y con base en las disposiciones legales citadas, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor [REDACTED], el reclamo interpuesto el veinte de marzo de este año ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número [REDACTED], efectuará las gestiones siguientes:
 - Reintegrar a favor [REDACTED] la cantidad de CIENTO VEINTITRÉS 01/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 123.01);
 - Anular las facturas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de dos mil dieciséis y enero de este año; y,
 - Conceder la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, debiendo extender a favor [REDACTED] el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Con base a lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, se requiere a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, remita [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba del cumplimiento de la solución a favor ahora determinada.
- d) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- e) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones