

No. T-157-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día diecinueve de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis [REDACTED], presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., aduciendo fallas en la prestación del servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED], así como la falta de envío de la facturación mensual de consumo en la dirección proporcionada para tal efecto; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Dicho reclamo fue hecho del conocimiento de esta Superintendencia por derivación de la Defensoría del Consumidor.

- II. Mediante la resolución No. T-115-2017-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 doce de junio de este año, se recibió un escrito de [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-115-2017-CAU, expresando, entre otras cosas, lo siguiente:

"(...) Según nuestros registros, la usuaria reportó falla en el servicio de telefonía el 16 de diciembre de 2016. El día 17 de diciembre de 2016, se procedió a realizar la inspección correspondiente, determinándose que el servicio se encontraba en perfecto estado de funcionamiento, por lo que resulta incomprensible la inconformidad de la usuaria.

Por otra parte, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que el currier responsable de distribuir facturas en ese sector no ha reportado ningún inconveniente con la entrega de la factura de la usuaria.

Ambas inconformidades de la usuaria carecen de fundamento alguno. No obstante lo anterior, PERSONAL ha accedido a la petición de la usuaria y ha dado de baja los servicios contratados, asociados al número de telefonía fija [REDACTED], sin penalidad a cargo de [REDACTED]. (...)"

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

- IV. Mediante resolución No. T-138-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] para que se manifestara por escrito respecto al planteamiento de solución brindado por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

- V. El cinco de julio de este año, [REDACTED] respondió por escrito la audiencia concedida mediante la resolución No. T-138-2017-CAU, manifestando entre otras cosas, lo siguiente:

“(...) Con respecto a la decisión de la empresa CTE, S.A. de C.V., de dar de baja a los servicios asociados al número [REDACTED], acción que ya fue realizada me siento conforme y de acuerdo con la apoderada legal de la empresa el proceso estaría finalizado. (...)”

- VI. En atención a lo expuesto por las partes, 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.

Finalmente, 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 la señora Glenda Julissa Ramírez Argueta presentado el dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., la inconformidad de la misma se refiere a las fallas en la prestación del servicio de telefonía fija asociado al número [REDACTED], así como la falta de envío de la facturación mensual de consumo en la dirección proporcionada para tal efecto.

En ese sentido, [REDACTED] solicitó la baja anticipada de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.

El trece de enero de este año, [REDACTED] reiteró ante la Defensoría del Consumidor, los hechos y la solicitud consignada en el reclamo antes descrito.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito; Sin embargo, manifestó que resolvió el reclamo a favor de la usuaria, en el sentido de conceder a [REDACTED] la baja de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.

Sobre lo anterior, [REDACTED] confirmó que el referido operador realizó la baja definitiva de los servicios, manifestando su conformidad con dicha gestión.

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] la pretensión contenida en el reclamo presentado el diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, concediendo la baja definitiva de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.

Por lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá emitir a favor de [REDACTED] el finiquito o constancia correspondiente.

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 diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis 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., concedió la baja definitiva de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], sin pago de penalidad alguna.
- c) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, emita a favor de [REDACTED] el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- d) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá anexarse copia de la nota presentada por la usuaria el cinco de julio de este año.

- e) 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