

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

No. T-203-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintitrés de octubre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El diecisiete de julio de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., asociado a los servicios de telefonía fija e internet residencial con el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-190-2017-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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El nueve de octubre de este año, se recibió un escrito de la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-190-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Según lo indicado por la usuaria en su nota de reclamo, su inconformidad se deriva del supuesto incumplimiento por parte de CTE con el traslado de los servicios contratados.

CTE señala que, no obstante haber realizado todas las acciones tendientes a completar la solicitud de traslado de los servicios asociados al paquete Doble Play Internet 3 megas contratado, la usuaria ha manifestado su deseo de dar por finalizado el contrato suscrito, en adición a la anulación de las facturas correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2017.

Al respecto, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que accede a la pretensión de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el sentido de anular las facturas correspondientes a los meses antes indicados, lo cual se comprueba por medio del estado de cuenta adjunto, en el cual consta que no existen saldos pendientes asociados a la línea número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. (...)

De igual forma, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha concedido la terminación anticipada del contrato suscrito por la usuaria, sin pago de penalidad alguna para esta. (...)

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 expuesto, 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

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

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.

Por su parte, 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el diecisiete de julio de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., la inconformidad de la usuaria se refiere al incumplimiento de traslado de los servicios asociados al número de telefonía XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y cobros aplicados por servicios no recibidos desde el mes de julio de este año, por lo que solicitó la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, así como la anulación de las facturas generadas desde tal fecha.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE, S.A. de C.V., informó a esta Superintendencia que no obstante haber realizado diversas gestiones para el traslado de los servicios, el mismo no fue completado.

Por lo expuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., informó que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto a su favor, por lo que accede a la pretensión de la usuaria concediéndole la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna. Adicionalmente, las facturas generadas durante los meses de julio, agosto y septiembre de este año fueron anuladas, por lo que no existen saldos pendientes de pago por los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Con lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y lo resuelto por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el diecisiete de julio de este año, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación a los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, las gestiones siguientes:

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- Conceder la baja definitiva de los servicios y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.
- Anular las facturas emitidas durante los meses de julio, agosto y septiembre de este año.
- Emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 letra 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el diecisiete de julio de este año, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectuará las gestiones siguientes:
 - Conceder la baja definitiva de los servicios y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.
 - Anular las facturas emitidas por los meses de julio, agosto y septiembre de este año.
 - Emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la usuaria deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador el nueve de octubre 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.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones