

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-208-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las dieciséis horas del día uno de noviembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo el catorce de febrero de este año ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., aduciendo suspensión injustificada y cobros indebidos por los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet residencial asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-125-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la referida Ley.
- III. El diecinueve de junio de este año, la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-125-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“a) Antecedentes

Según nuestros registros, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX renovó en el mes de marzo de 2015, por un plazo de 24 meses, sus servicios de telefonía fija, Internet y televisión por suscripción, bajo el paquete denominado Triple Play Avanzado 3 Megas, por el cual cancela un monto mensual de US\$53.99 más los correspondientes impuestos. En esa misma fecha, adquirió una laptop, bajo la figura de financiamiento, por 24 meses. Dichos servicios se encuentran asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Cabe mencionar que según nuestros registros, adicional a la línea XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX es titular de 2 líneas de telefonía fija: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (esta última es a la que la usuaria se refiere como su línea exacta).

b) Sobre la inconformidad de la usuaria

Según nuestros sistemas, desde el mes de diciembre de 2016 a la fecha, la usuaria ha reportado supuestas fallas con alguno de los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Debido a los reportes realizados, CTE procedió a efectuar la revisión de las fallas reportadas, no encontrando inconveniente alguno y en los casos en que se encontró algún tipo de falla, esta fue solventada oportunamente. Con base en lo antes expuesto, en adición a la atención oportuna de los inconvenientes reportados y por los posibles inconvenientes ocasionados, CTE realizó descuentos a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por un monto total de US\$12.21, según se detalla a continuación:

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. de reclamo	Factura en reclamo	Fecha de vencimiento factura	Monto de descuento	Número en el que se aplicó saldo a favor	Factura en la que se aplicó saldo a favor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Enero 2016	01/03/2016	\$4.69	XXXXXXXXXXXX	Marzo 2016
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	Diciembre 2016	10/02/2017	\$2.30	XXXXXXXXXXXX	Febrero 2017
		27/03/2017	\$5.22	XXXXXXXXXXXX	Febrero 2017
Total descuentos			\$12.21		

No obstante las acciones realizadas, como una concesión especial, CTE ha anulado la factura correspondiente al mes de mayo de 2017, cuyo monto es de US\$70.54 y cuyo vencimiento es el 4 de julio de 2017. Asimismo, y no obstante que el financiamiento de la laptop es totalmente independiente a la prestación de los servicios contratados, CTE accedió a la petición de la usuaria y ha anulado 3 cuotas de financiamiento de equipo pendientes de pago, por un monto de US\$24.86 cada una, haciendo un total de US\$74.56.

En relación a la solicitud de la usuaria, relativa a que se le otorgue gratuitamente 24 meses del paquete triple play contratado, consideramos conveniente señalar, que dado el origen de la solicitud, lo que en puridad se está reclamando, es una compensación de daños y perjuicios, aspecto que debe ser ventilado ante las instancias judiciales correspondientes, por lo que la solicitud de esta no es procedente.

En relación a otorgar una constancia en la que se indique que la señora Cruz de Sánchez es titular únicamente del número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, CTE se ve imposibilitada de otorgar la constancia en los términos solicitados, pues según nuestros sistemas, y así lo ha señalado la usuaria, en su nota del 14 de febrero de 2017, existen más líneas de telefonía fija bajo su titularidad.

Sobre la inconformidad de la usuaria respecto a las supuestas llamadas recibidas en las que se le han efectuado cobros sobre una línea de telefonía fija (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX) que aduce desconocer, hacemos de su conocimiento que al verificar en nuestros sistemas, la información de contacto y referencia del número indicado (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX), este no posee datos relativos a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. No obstante, la usuaria puede avocarse a instituciones como la Fiscalía General de la República para interponer la inconformidad correspondiente por dicho motivo.”

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

- IV. Por su parte, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remitió un escrito expresando diversas gestiones relacionadas a su reclamo, efectuadas ante el operador CTE, la Defensoría del Consumidor y esta Superintendencia.

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

Indicó que al inicio del presente trámite administrativo, había pagado las facturas con vencimiento en los meses de febrero y marzo de este año; sin embargo la línea de telefonía fija número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX seguía suspendida desde hace cinco meses atrás, no obstante encontrarse sin mora y al día con sus pagos.

Asimismo, manifestó que está recibiendo llamadas de cobros administrativos por la línea de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la cual se encuentra a nombre de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, acción que considera negligente por parte de la sociedad CTE, S.A. de C.V., por la falta de protección y resguardo de sus datos personales; por lo que solicita que dicho operador informe sobre la razón de suspensión del servicio de telefonía fija número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y el presunto traslado de información de sus datos personales para realizar gestiones de cobros administrativos de otra línea.

V. Mediante la resolución No. T-146-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

“”(...)

a) *Conceder audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de esta resolución, para que se pronuncie por escrito sobre lo expresado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la nota con fecha diecinueve de junio de este año, relativo a la resolución de su reclamo.*

b) *Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para que en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente lo siguiente:*

- Causas y fechas de suspensión de los servicios asociados a la línea de telefonía fija número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, comprendida desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis hasta la fecha, así como el tráfico de llamadas entrantes y salientes.

-Copia de los contratos de servicios vigentes asociados a los números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

-Respecto de las líneas de telefonía fija números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia de las facturas, reportes de montos pendientes de pago, correspondiente al período comprendido de septiembre de dos mil dieciséis hasta la fecha.

-Información si los contratos relativos a las líneas telefónicas antes descritas han sido reportadas a las agencias de gestión de cobros administrativos por impago, señalando las fechas en la que se efectuó dicha gestión. (...)””””

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

VI. El catorce de julio de este año, el ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderado Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-146-2017-CAU expresando lo que se describe a continuación:

““No obstante que la información solicitada por esa Superintendencia no ha sido solicitada por la usuaria, adjunto al presente escrito, se remite la siguiente información:

a) Resumen de facturas del número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que fueron canceladas posterior a la fecha de su vencimiento, así como la fecha de la notificación (locución de aviso preventivo) aplicada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Adicionalmente, en disco compacto, remitimos el tráfico de llamadas entrantes y salientes desde septiembre de 2016 a la fecha, del número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Facturas involucradas:

Factura	Fecha de vencimiento	Fecha de pago
Octubre 2016	30/11/2016	04/01/2017
Noviembre 2016	30/12/2016	17/12/2016

Fecha de aplicación del aviso preventivo.

Fecha	Tipo de proceso
13/12/2016	Aviso preventivo por mora
17/12/2016	Eliminación de aviso preventivo

De los cuadros antes indicados, señalamos que la línea XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX se aplicó aviso preventivo por mora, debido a que la usuaria canceló la factura del mes de octubre de 2016 (cuyo vencimiento fue el 30 de noviembre de 2016) hasta el 4 de enero de 2017, fecha en la cual, debido a la aplicación del pago, se eliminó dicho aviso. Lo anterior se comprueba, incluso con los detalles de llamadas entrantes y salientes del periodo comprendido entre noviembre de 2016 a la fecha, en el cual es posible apreciar la utilización del servicio.

Asimismo, en disco compacto se adjunta el tráfico entrante y saliente del periodo señalado.

b) Copia de los contratos de servicios vigentes asociados a los números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Al respecto, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que por tratarse de un contratación de más de un año de antigüedad, se realiza un resguardo de documentos en bodega general, por lo que solicitamos a esa Superintendencia nos conceda un plazo prudencial para su entrega.

c) Sobre la copia de las facturas y reporte de montos pendientes de pago, correspondientes al período comprendido entre el mes de septiembre de 2016 a la fecha, adjunto al presente escrito

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

remitimos, en disco compacto, las facturas de los números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del período señalado. Asimismo, se adjunta al presente escrito, el estado de cuenta correspondiente.

Finalmente, hacemos de su conocimiento que las líneas indicadas no han sido reportadas a las agencias de gestión de cobro.””

En ese sentido, el referido Apoderado solicito tener finalizado el presente procedimiento administrativo; y se archiven las diligencias de mérito.

Además adjunto al escrito relacionado, remitió impresión del estado de cuenta a nombre de la usuaria vinculado a los números de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como información adicional de forma digital, con lo cual sustenta los argumentos y posición de su poderdante.

VII. El veinte de julio de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remitió un escrito expresando en síntesis, lo siguiente:

- No acepta la propuesta de solución ofrecida por el operador CTE.
- Confirma las pretensiones expuestas en el reclamo de mérito y en las notas presentadas a esta Superintendencia; adicionalmente solicita que: 1) Se le provea un servicio Triple Play con un incremento de velocidad de internet a 10 MB, de forma gratuita durante 24 meses; 2) Se le efectúen descuentos en las cuotas de una laptop adquirida con sus servicios de telecomunicaciones; y, 3) Se habilite el servicio de telefonía fija con número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Además remitió adjunto al escrito, un cuadro de presuntos gastos efectuados por la suspensión del servicio de telefonía fija con número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y copia de dos facturas por dicho servicio con fechas de vencimiento el treinta de mayo y cuatro de julio de este año, con su respectivo comprobante de pago.

VIII. El veinticuatro de julio de este año, el ingeniero XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad antes referida, remitió copia de los contratos de servicio vinculados a los números de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

IX. Mediante la resolución No. T-167-A-2017-CAU con fecha siete de agosto de dos mil diecisiete, esta Superintendencia determinó lo siguiente:

“”“(…)

- a) *Requerir a la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, para que en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de la última notificación de este proveído, analice la documentación contenida en el presente expediente administrativo y rinda un informe técnico en el que determine si el servicio de telefonía fija relacionado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ha sido suspendido por el operador CTE, en*

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

caso afirmativo indique si tal suspensión ha sido justificada o injustificada conforme a lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

Para lo anterior, la Gerencia de Telecomunicaciones podrá requerirle a la sociedad CTE, S.A. de C.V., y a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la información adicional que considere pertinente.””””

- X. El once de septiembre de este año, la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia informó que la sociedad CTE, S.A. de C.V., se encuentra pendiente de presentar diversa información necesaria para realizar el informe técnico requerido en la resolución No. T-167-A-2017-CAU.

Debido a lo anterior, dicha Gerencia solicitó que esta Superintendencia le otorgue una prórroga para emitir y entregar el informe técnico correspondiente.

Por lo anterior, esta Superintendencia emitió la resolución No. T-186-2017-CAU, en la cual se otorgó a la Gerencia de Telecomunicaciones un plazo adicional de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha establecida en la resolución No. T-167-A-2017-CAU, a efecto que concluyera las gestiones que se le comisionaron en dicho proveído, y una vez finalizada tal prórroga, rindiera el informe técnico pertinente.

- XI. Por su parte, la Gerencia de Telecomunicaciones rindió el Informe Técnico RECYTIC-814/17, en el cual determina lo siguiente:

“(…) ANÁLISIS

a) DETALLE DE LOS REGISTROS DE LLAMADAS Y DE LAS FACTURAS PRESENTADO

Al observar el detalle de llamadas entregado por CTE, correspondiente al período objeto del reclamo, se puede advertir que las comunicaciones han sido anormales desde octubre de 2016 hasta la fecha actual, exceptuando los períodos de restricción de llamadas salientes, las demás interrupciones se deben a ausencias totales de registros del servicio, sin llamadas entrantes ni salientes (ver tabla No. 2 más adelante).

b) DETALLE DE LAS FACTURAS PRESENTADO:

Como resultado de la revisión de los documentos y datos presentados por CTE, se puede determinar las facturas que fueron pagadas por la usuaria después de la fecha de vencimiento de las mismas, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla No. 1 Fechas de Pago de Facturas – XXXXXXXXXXX, según datos entregados por CTE

<i>Ítem</i>	<i>período factura</i>	<i>Monto</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Fecha de pago</i>	<i>Días vencidos</i>
<i>1</i>	<i>Septiembre/16</i>	<i>\$94.71</i>	<i>31/10/2016</i>	<i>31/10/2016</i>	<i>0</i>
<i>2</i>	<i>Octubre/16</i>	<i>\$97.06</i>	<i>30/11/2016</i>	<i>04/01/2017</i>	<i>35</i>
<i>3</i>	<i>Noviembre/16</i>	<i>\$98.87</i>	<i>30/12/2016</i>	<i>17/12/2016</i>	<i>0</i>
<i>4</i>	<i>Diciembre/16</i>	<i>\$89.10</i>	<i>30/01/2017</i>	<i>30/01/2017</i>	<i>0</i>
<i>5</i>	<i>Enero/17</i>	<i>\$88.19</i>	<i>02/03/2017</i>	<i>03/03/2017</i>	<i>1</i>

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

6	Febrero/17	\$74.42	30/03/2017	30/03/2017	0
7	Marzo/17	\$70.54	02/05/2017	26/04/2017	0
8	Abril/17	\$70.54	30/05/2017	24/05/2017	0
9	Mayo/17	\$70.54	04/07/2017	05/07/2017	1
10	Junio/17	\$74.42	31/07/2017	08/08/2017	8
11	Julio/17	\$74.42	30/08/2017	No reporte	No reporte

NOTA: Tabla construida por SIGET, según datos presentados por CTE el 30/08/2017, PC DOC 005216.

En la tabla No. 1 se hacen las siguientes observaciones:

- 1) En el ítem 2 se puede apreciar que se dio la primera mora del período en el pago del servicio en la factura del mes de octubre de 2016, la cual fue cancelada el 04 de enero de 2017, acumulando un total de 35 días vencidos, siendo esto causal de restricción parcial de llamadas salientes (ver ítems 3 y 4 tabla No. 2), la cual aunque fue precedida por una locución preventiva, no se justifica, por no tener fundamento en la Ley de Telecomunicaciones ni en el contrato suscrito por las partes
- 2) En el ítem 5 se puede verificar que en enero de 2017, la usuaria volvió a caer en mora, acumulando 1 día vencido.
- 3) En el ítem 9, en la factura de mayo de 2017, se volvió a acumular 1 día vencido de mora en el pago de la factura.
- 4) En el ítem 10, correspondiente a la factura de junio de 2017, se verifica que la usuaria se pasó 8 días vencidos para efectuar el pago respectivo.
- 5) En el ítem 11, se puede ver que para la factura de julio de 2017, aún no se reporta la fecha de pago.

c) SUSPENSIONES DEL SERVICIO, DE CONFORMIDAD AL DETALLE PRESENTADO POR CTE

Al analizar el contenido de la carta de fecha 30 de agosto de 2017 PC DOC 005216 y compararla con los CDR's presentados por CTE, se obtienen los datos que aparecen en la tabla No. 2.

En la tabla No. 2, se presentan los períodos que, de acuerdo con los datos proporcionados por CTE hubo irregularidades del servicio.

Tabla No. 2 Períodos de aviso preventivo, restricción de llamadas salientes y suspensiones del Servicio a la Usuaría – XXXXXXXX, según datos entregados por CTE

Ítem	Fecha inicio	Fecha fin	Cant. días	Acción efectuada
1	12/10/16	14/10/16	3	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
2	13/12/16	16/12/16	4	Aviso preventivo por mora
3	16/12/16	17/12/16	2	Restricción de llamadas salientes
4	04/01/17	04/01/17	1	Restricción de llamadas salientes
5	14/03/17	19/03/17	6	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
6	21/03/17	27/03/17	7	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
7	30/03/17	08/04/17	9	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)

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

8	10/04/17	16/04/17	7	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
9	18/04/17	22/04/17	5	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)

Ítem	Fecha inicio	Fecha fin	Cant. días	Acción efectuada
10	24/04/17	26/04/17	3	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
11	28/04/17	28/04/17	1	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
12	30/04/17	19/05/17	21	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
13	21/05/17	02/06/17	12	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
14	04/06/17	04/06/17	1	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
15	06/06/17	14/06/17	9	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
16	16/06/17	19/06/17	4	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
17	21/06/17	09/07/17	19	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
18	13/07/17	20/07/17	8	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
19	22/07/17	04/08/17	14	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
20	06/08/17	06/08/17	1	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)
21	08/08/17	09/08/17	2	Aviso preventivo por mora
22	10/08/17	19/08/17	10	Ausencia total de registros (entrantes y salientes)

NOTA: Tabla construida por SIGET, según datos presentados por CTE el 30/08/2017, PC DOC 005216.

De acuerdo con el artículo 31 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones, los operadores **podrán suspender la prestación de sus servicios sin aviso previo** al usuario solamente cuando estén pendientes de pago las facturaciones o cuotas de dos o más meses, derivadas de la prestación del servicio. Es decir, la suspensión se podrá dar a partir del día siguiente de vencido el plazo para pagar una segunda factura pendiente, no antes; tampoco podría suspenderse el servicio parcialmente cuando solo esté pendiente de pago una factura, por cuanto esta acción del operador, constituye una diferenciación que el legislador no ha establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

De acuerdo con los datos de la tabla No. 2 y la información enviada por CTE, las restricciones de llamadas salientes por 3 días, ítems 3 y 4, se debieron a mora en el pago de la factura de octubre de 2016, ítem 2 tabla No. 1 y aunque fueron precedidas por una locución preventiva, según lo expresa el operador en su nota de fecha 30 de agosto de 2017 PC DOC 005216, estas no se pueden justificar, por no encontrarse fundamento en la Ley de Telecomunicaciones ni en el contrato suscrito por las partes.

Con respecto a los ítems 1, del 5 al 20 y el ítem 22 de la tabla No. 2, se puede verificar un acumulado de 18 ausencias totales de registros del servicio sin llamadas entrantes ni salientes, haciendo un total de 140 días, distribuidos a lo largo de todo el período de reclamo; estas ausencias totales de registros del servicio podrían deberse a fallas en el sistema, sin embargo, el operador no menciona nada de estas fallas en esas fechas en sus diferentes notas de respuesta a requerimientos de esta Gerencia, por lo tanto, con la información proporcionada por el operador, no es posible determinar si estas ausencias de servicio fueron por causas justificadas o injustificadas.

(...) CONCLUSIONES

Durante el período reclamado, desde septiembre de 2016 hasta la fecha actual, el servicio prestado a la usuaria desde el teléfono número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue irregular, hubo 3 días de restricciones de llamadas salientes, los cuales se debieron a mora en el pago de una factura y aunque fueron precedidas por una locución preventiva, no se justifican por no encontrarse fundamento en la Ley de Telecomunicaciones ni en el contrato suscrito por las partes. El resto de

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

ausencias totales de registros del servicio sin llamadas entrantes ni salientes, hacen un total de 140 días distribuidos a lo largo de todo el período de reclamo y con la información proporcionada por el operador, no es posible determinar si estas fueron justificadas o injustificadas. (...)”

XII. En atención a lo expuesto por las partes, y en base al Informe Técnico No. RECyTIC-814/17, emitido por la Gerencia de Telecomunicaciones, 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.”

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.*

c) Instalación o Activación del servicio: *(...) el incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario; (...)*

e) Suspensión o Corte del Servicio: *Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; (...)*

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

f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: (...) incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado;(...)

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: e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; 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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observa lo siguiente:

- El reclamo de mérito se encuentra vinculado a los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet residencial asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- El catorce de febrero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias del operador CTE, aduciendo suspensión injustificada de los servicios contratados y cobros indebidos en la facturación de los mismos.

La usuaria expresó que desde hace un año la prestación de los servicios ha sido brindada de forma intermitente sin recibir descuentos en su facturación mensual por servicios no recibidos, tal situación se agudizó en el mes de septiembre del año dos mil dieciséis; asimismo en el mes de diciembre de ese año, el operador realizó una errónea aplicación del pago efectuado a la factura con fecha de vencimiento el treinta de noviembre de ese año, situación que le ocasionó cobros administrativos en contra de su persona, así como la desactivación de llamadas salientes del servicio de telefonía fija.

Asimismo, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX expuso que los cobros administrativos que el operador le está realizando corresponden a la mora en el pago de líneas telefónicas que ella no ha contratado.

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

Con base en lo anterior, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador CTE, en síntesis, lo siguiente: 1) Se le emita un reporte de las fallas, suspensiones y desactivaciones ocurridas en los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como de la presunta mora en el pago de los mismos, lo anterior como constancia de la efectiva utilización de dicho servicio; 2) Exonere el pago de todas las facturaciones pendientes incluyendo la cuota por una computadora laptop; y, 3) Le brinde de forma gratuita los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e Internet residencial durante veinticuatro meses.

- El ocho de marzo de este año, ante la Defensoría del Consumidor la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX reiteró los hechos y la pretensión contenida en el reclamo de mérito.
- El veintiséis de abril de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó ante el CAU de la SIGET, una copia del reclamo de mérito.
- Los plazos para que el operador CTE, S.A. de C.V., brindará una respuesta al reclamo de mérito y notificara la misma a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, finalizaron los días veintiocho de febrero y uno de marzo de este año, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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 legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha 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 ésta sea favorable o desfavorable.

- **Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones**

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

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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), c), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

• **Plazo de respuesta y notificación del reclamo**

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A., de C.V., al responder las audiencias conferidas mediante las resoluciones No. T-125-2017-CAU y T-146-2017-CAU, expresó que los reportes por fallas en los servicios de la usuaria fueron solventadas oportunamente, y que realizó descuentos por la cantidad de DOCE 21/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$12.21), aplicando saldo a favor en las líneas de telefonía de la señora Cruz con números XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Asimismo, expuso que realizaría a favor de la usuaria la anulación de la factura con fecha de vencimiento el cuatro de julio de este año por la cantidad de SETENTA 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$70.54); y la Anulación por las tres cuotas mensuales de financiamiento de una *laptop*, que ascienden a un monto total de SETENTA Y CUATRO 56/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$74.56).

Por otra parte indicó que no es posible emitir una constancia en los términos solicitados por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que la misma posee otros servicios contratados con el operador. Que no posee datos de la usuaria que la vinculen con la línea telefónica XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; y, Que ninguno de los servicios bajo la titularidad de la usuaria han sido reportadas a las agencias de gestión de cobros.

No obstante lo anterior, el operador CTE no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que la respuesta al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente notificada en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Debido a las causales que dieron origen al reclamo de mérito así como a lo argumentado por las partes en el presente procedimiento administrativo, esta Superintendencia determinó que para mejor proveer en la resolución correspondiente, la Gerencia de Telecomunicaciones rindiera un informe técnico el cual contuviera el análisis correspondiente a los aspectos técnicos aportados y derivados del caso.

En ese orden, el operador CTE deberá acceder a las pretensiones expuestas por la usuaria en el reclamo interpuesto con fecha catorce de febrero de este año, con base en lo determinado por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, en el Informe Técnico con referencia RECyTIC-814/17.

D. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito

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

En este punto debe señalarse que las pretensiones en el reclamo de mérito afectadas por la declaratoria de presunción a favor de la usuaria, se refieren a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por la suspensión injustificada así como cobros indebidos por los mismos, así como de todos aquellos aspectos derivados relacionados al mismo, por ende se delimita de la forma siguiente:

1) Suspensión en la prestación del servicio de telefonía fija

El Informe Técnico RECYTIC-814/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones determinó que en la línea de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX existió restricción injustificada de llamadas salientes durante tres días, la cual no corresponde con lo establecido en el artículo 31 letra a) de la Ley de Telecomunicaciones.

Además de lo anterior, dicho informe indica que entre el doce de octubre de dos mil dieciséis y el diecinueve de agosto de dos mil diecisiete, se verificó 18 ausencias totales de registros de llamadas entrantes y salientes que acumulan un total de 140 días por el período bajo análisis.

Sin embargo, dichas ausencias del servicio podrían deberse a fallas en el sistema, situación que no fue aclarada por el operador CTE, no siendo posible determinar si fueron justificadas o injustificadas.

Con lo antes expuesto, en el presente procedimiento efectivamente queda demostrado que ocurrió la causal invocada por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en su reclamo, y con la presunción a favor de la usuaria declarada en este proveído es pertinente establecer que la suspensión de los servicios asociados a la línea de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ha tenido una duración a 143 días por el período que comprende entre el doce de octubre de dos mil dieciséis al diecinueve de agosto de dos mil diecisiete, por lo que es pertinente requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que reintegre en efectivo el monto equivalente a 143 días por servicios no brindados.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado 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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

2) Reporte de prestación del servicio de telefonía fija

Respecto a la petición de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX vinculada con la emisión de un reporte de las fallas, suspensiones y desactivaciones ocurridas en los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, así como de la presunta mora en el pago de los mismos, el mismo ha sido elaborado por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia en el presente procedimiento, por lo que es pertinente remitir a la una copia del Informe Técnico RECYTIC-814/17 emitido por dicha Gerencia.

3) Exoneración de montos pendientes de pago y se provean servicios de forma gratuita.

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

Al respecto, debe iniciarse señalando que el artículo 29 letra e) de la Ley de Telecomunicaciones, dispone como un derecho que poseen los usuarios del servicio de telecomunicaciones: “*A ser compensado por los daños que le causen los operadores, según lo establezcan las leyes correspondientes;*”.

Asimismo, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones dispone: “*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.*”

(...) Si la resolución emitida por las autoridades que velan por la Protección al Consumidor fuere favorable al usuario, el operador quedará obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En casos de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.”

Por su parte, el artículo 4 letra m) de la Ley de Protección al Consumidor, define que los consumidores tiene derecho a: Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos”. (Subrayado y cursiva suplido).

Con lo expuesto, es necesario precisar que las pretensiones de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX relativas a que el operador CTE le exonere del pago de todas las facturas pendientes, y le brinde de forma gratuita los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet residencial durante veinticuatro meses, no se encuentra referida al tipo de compensaciones que esta Superintendencia puede valorar y pronunciarse en sede administrativa; debido a que la misma conlleva a una indemnización por presuntos daños y perjuicios sufridos por la deficiencia del operador en la prestación del servicio. Y es que el daño patrimonial requerido por la usuaria, es definido por la doctrina de la forma siguiente:

“Lucro cesante es una manifestación concreta del daño patrimonial, es un tipo de daño patrimonial de perjuicio económico. Se configura como la ganancia dejada de obtener o la pérdida de ingresos, como consecuencia directa e inmediata de un hecho lesivo.

Es una manifestación concreta del daño patrimonial, la otra es el daño emergente, y tiene un sentido económico ya que trata de obtener la reparación de la pérdida de las ganancias dejadas de percibir, concepto por lo tanto distinto de los daños materiales.”

Asimismo, el artículo 1,427 del Código Civil, retoma dicho concepto, determinando:

“La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provengan de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.

Exceptúense los casos en que la ley la limita expresamente al daño emergente.”

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

Con base en lo antes expresado, puede establecerse que la solicitud de exoneración del pago de todos los montos pendientes y la prestación de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e Internet residencial de forma gratuita durante veinticuatro meses, solicitadas por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al operador CTE, S.A. de C.V., está referida a una indemnización por daños y perjuicios presuntamente sufridos.

En ese orden, se advierte que dicho conocimiento es competencia de las instancias judiciales en materia civil y mercantil con base en el artículo 241 del Código Procesal Civil y Mercantil, el cual dispone:

“Se decidirán por los trámites del proceso abreviado las demandas cuya cuantía no supere los Veinticinco Mil Colones o su equivalente en Dólares de los Estados Unidos de América.

Además, se decidirán por este trámite, cualquiera que sea su cuantía:

1º. Las demandas de liquidación de daños y perjuicios. (...)”

No obstante, la afectación a los derechos patrimoniales aducida por la usuaria, tiene su origen por incumplimiento en la prestación efectiva de servicios de telecomunicaciones, esta Superintendencia advierte que tal solicitud se encuentra dirigida a cuantificar daños y perjuicios acaecidos en el ámbito civil; mismos que deben ser ventilados y conocidos en las instancias judiciales respectivas, debido a que la determinación y liquidación de daños ocasionados presuntamente a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se encuentran fuera de la competencia administrativa de la SIGET.

En ese orden, debe validarse el argumento del operador CTE, S.A. de C.V., referente a que la pretensión de daños y perjuicios, debe ser tramitada por la reclamante ante las instancias judiciales pertinentes.

4) Uso indebido de datos personales de la usuaria

Es necesario destacar que esta Superintendencia forma parte del **Sistema Nacional de Protección al Consumidor**, cuya coordinación es llevada por la Defensoría del Consumidor.

En ese sentido, en primer lugar se retoma lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor, específicamente lo dispuesto en el artículo 4, el cual desarrolla los derechos básicos de los consumidores, indicando la letra c) Ser protegido de cobros por bienes no entregado o servicios no prestados; letra j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y letra 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. (Subrayado es nuestro).

En segundo lugar, el artículo 6 de la “Ley de Regulación de los Servicios de Información Sobre el Historial de Crédito de las Personas”, dispone, entre otras cosas, que:

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

“La Defensoría del Consumidor, conocerá y atenderá las denuncias o quejas de los consumidores o clientes, y supervisará e investigará las prácticas de los agentes económicos y las agencias de información de datos, de acuerdo con el ámbito de aplicación de la presente Ley.

La Defensoría del Consumidor, por medio del Tribunal Sancionador, estará facultada para sancionar a los agentes económicos y a las agencias de información de datos que, como resultado de la investigación de las denuncias o quejas presentadas por los consumidores o clientes, se les compruebe que han infringido los derechos de los mismos en los supuestos señalados en esta Ley.

La Defensoría del Consumidor, tendrá facultad para solicitar la información necesaria y efectuar verificaciones, a fin de realizar las investigaciones administrativas relacionadas exclusivamente, y en cada caso, con la denuncia o queja presentada. (...)”

En tal sentido, advirtiendo esta Superintendencia que una parte del reclamo objeto del presente proceso, se encuentra referido a una posible afectación derivada del uso de su información personal y crediticia de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es procedente remitir a la Defensoría del Consumidor copia certificada del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes de conformidad con la legislación aplicable al caso.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, y el informe técnico No. RECyTIC-814/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en contra de la sociedad CTE, S.A. de C.V., el catorce de febrero de este año, vinculado a los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e internet residencial asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Determinar que los cobros indebidos realizados por la sociedad CTE, S.A. de C.V., a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX por servicios no proporcionados asociados a la línea de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, han tenido una duración a ciento cuarenta y tres (143) días con base en el Informe Técnico RECyTIC-814/17 emitido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, por el período que corresponde entre el doce de octubre de dos mil dieciséis al diecinueve de agosto de dos mil diecisiete.
- c) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que respecto a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, reintegre en efectivo a favor de la señora Cruz de Sánchez el monto equivalente a ciento cuarenta y tres (143) días por servicios no brindados.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado 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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

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

- d) Remitir a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, copia del Informe Técnico RECyTIC-814/17 emitido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia, a fin de informarle sobre las fallas, suspensiones y desactivaciones ocurridas en los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- e) Informar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX que las solicitudes dirigidas a la sociedad CTE, S.A. de C.V., referidas con la Exoneración del pago de todas las facturas pendientes, y la prestación de los servicios de telefonía fija, televisión por suscripción e Internet residencial, por veinticuatro meses de forma gratuita; se encuentran dirigidas a cuantificar daños y perjuicios acaecidos en el ámbito civil; mismos que deben ser ventilados y conocidos en las instancias judiciales respectivas, debido a que los mismos se encuentran fuera de la competencia administrativa de la SIGET.

En ese sentido es pertinente instruir a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, que tiene el derecho de dirigirse ante las instancias judiciales pertinentes, a raíz de las presuntas afectaciones sufridas por los servicios de telecomunicaciones brindados por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

- f) Remitir a la Defensoría del Consumidor copia certificada del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad efectúe las acciones que estime pertinentes referidas a una posible afectación derivada del uso de información personal y crediticia de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- g) Remitir a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., copia del Informe Técnico No. RECyTIC-814/17 rendido por la Gerencia de Telecomunicaciones de esta Superintendencia.
- h) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- i) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones