

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-001-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del día ocho de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El ocho de agosto del año dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., aduciendo fallas en la prestación del servicio de internet asociado al número de telefonía fija 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-224-2017-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 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 catorce de diciembre del año dos mil diecisiete, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien 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-224-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) PERSONAL ha accedido a la pretensión de la señora Alas Castillo, dando por finalizado el contrato suscrito por la usuaria, sin penalidad para esta.*

*Asimismo, y aun cuando no es parte de la pretensión de la usuaria, PERSONAL ha anulado las facturas que se encontraban pendientes de pago por parte de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por un monto total de US\$142.56 (...)*”

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

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

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**

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en el reclamo presentado ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., solicitó expresamente la baja anticipada de los servicios de internet,

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

televisión por suscripción y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.

Durante la tramitación del presente procedimiento, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., manifestó que había resuelto el reclamo a favor de la usuaria, en el sentido de concederle la baja de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.

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 TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX la pretensión contenida en el reclamo presentado el ocho de agosto del año dos mil diecisiete.

Por lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., deberá emitir a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el reclamo interpuesto el ocho de agosto del año dos mil diecisiete ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet asociado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., concedió la baja definitiva de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna.
- c) Requerir 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 a la notificación de este proveído, emita a favor de la señora Alas Castillo 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 la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- e) 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