

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-002-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día nueve de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El seis de octubre del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculados a los servicios de telefonía fija e internet residencial asociados al 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-220-2017-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de diciembre del año dos mil diecisiete, la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-220-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Al respecto hacemos del conocimiento de esa Superintendencia, que según nuestros sistemas, las fallas en el servicio de Internet reportadas por el usuario, fueron atendidas oportunamente por mi representada, no obstante hacemos de su conocimiento, que por los posibles inconvenientes percibidos, CTE ha procedido a aplicar los siguientes descuentos:

| <i>Mes</i> | <i>Fecha vencimiento</i> | <i>Descuento aplicado</i> | <i>Monto Facturado</i> | <i>Monto cancelado</i> |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------|
| <i>septiembre 17</i> | <i>03/11/2017</i> | <i>\$22.41</i> | <i>\$22.41</i> | <i>\$0.00</i> |
| <i>octubre 17</i> | <i>04/12/2017</i> | <i>\$8.25</i> | <i>\$22.41</i> | <i>\$14.16</i> |
| <i>noviembre 2017</i> | <i>04/01/2018</i> | <i>\$22.41</i> | <i>\$22.41</i> | <i>\$0.00</i> |

Asimismo, hacemos de su conocimiento que CTE resuelve a favor del usuario, en el sentido de conceder la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna. (...)”

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**

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

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

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

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

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE, S.A. de C.V., informó a esta Superintendencia que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto a su favor, por lo que accede a la pretensión del usuario concediéndole la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna. Adicionalmente, aplicó un descuento en las facturas emitidas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete y enero de dos mil dieciocho, por un monto total de CINCUENTA Y TRES 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 53.07), 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 del señor Martínez Rosales 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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el seis de octubre del año dos mil diecisiete, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad CTE, S.A. de C.V., debe emitir a favor del señor Martínez Rosales 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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el seis de octubre de dos mil diecisiete, 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.

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

- Aplicar los descuentos en las facturas emitidas con fecha de vencimiento en los meses de noviembre y diciembre de dos mil diecisiete y enero de dos mil dieciocho, por un monto total de CINCUENTA Y TRES 07/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 53.07).
 - Emitir a favor del señor 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 al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del usuario deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador el quince de diciembre del año dos mil diecisiete.

- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones