

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-014-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diecinueve de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia informó que recibió el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Al respecto, con la revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados están vinculados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ El diecinueve de septiembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE, S.A. de C.V., manifestando su inconformidad por la falta de traslado de domicilio de los servicios contratados, el cual fue solicitado el veinticinco de julio de ese mismo año.

Asimismo, manifestó que le están efectuando cobros mensuales sin estar recibiendo los servicios contratados, agregando que en el nuevo domicilio si fue instalado otro servicio de dicho operador con numeración XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En razón de lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó se efectuará a la brevedad el traslado de los servicios vinculados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX hacia el nuevo domicilio, o en su defecto, se le otorgue la baja del contrato sin el pago de penalidad alguna, y se considerarán los pagos efectuados por servicios no brindados.

- II. Mediante la resolución No. T-216-2017-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veinticuatro de noviembre del año dos mil diecisiete, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-216-2017-CAU, expresando lo siguiente:

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

“(...) Según consta en el expediente, que el caso se remitió esa Superintendencia a CTE, el reclamo fue presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en la agencia CLARO Plaza Mundo II, el 19 de septiembre de 2017, por lo que el plazo para que la inconformidad fuera resuelta por CTE y notificada al usuario vencía el 4 de octubre de 2017.

Al respecto, y en cumplimiento a lo indicado por la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna al usuario, la solución del reclamo presentado por este a CTE. Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por CTE al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el 2 de octubre de 2017, es decir dentro del plazo establecido por la LT.

A fin de comprobar lo antes expuesto, se adjunta fotocopia de la carta de respuesta enviada al usuario, de fecha 21 de septiembre de 2017, en la cual se incluyó el número 42203017, como referencia del caso asignado al usuario y del cual se remitió copia a esa Superintendencia.

Mi representada pues ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT.

No obstante lo anterior, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que ha accedido la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y ha dado de baja los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin penalidad alguna para este. Adicionalmente, y aun cuando no es parte de la pretensión del usuario, CTE ha anulado las facturas 710A-084882, 709A-089243 y 708A-109757, con vencimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, respectivamente, de los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por un monto total de US\$71.44, y ha anulado además la factura 710B-066662, correspondiente a los servicios contratados por el usuario y que se encuentran asociados al XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, con vencimiento en el mes de diciembre de 2017, por un monto de US\$21.23. (...)”

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

IV. Mediante la resolución No. T-230-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se pronunciara por escrito sobre los planteamientos expuestos por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la nota de fecha veinticuatro de noviembre del año dos mil diecisiete.

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el día veinte de diciembre de dos mil diecisiete, por lo que el plazo para responder a la misma finalizó el cinco de enero de este año. Sin embargo, el usuario no hizo uso del derecho de audiencia otorgado.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

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

✓ **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 del usuario, 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

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

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.

B. ANÁLISIS DEL CASO

La sociedad CTE, S.A. de C.V., informó que el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX fue resuelto a su favor por las razones siguientes:

- Concedió la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna y anuló las facturas con vencimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil diecisiete, por lo que no existen saldos pendientes de pago por los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- En el servicio de telefonía fija con número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX anuló la factura con vencimiento en el mes de diciembre de dos mil diecisiete por un monto de VEINTIUNO 23/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 21.23).

Con fundamento en lo anterior, esta Superintendencia estima pertinente establecer que en el presente caso, el operador resolvió el reclamo a favor del usuario debido que existe una identidad entre la pretensión del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y lo resuelto por la sociedad CTE, S.A. de C.V.

En ese sentido, habiendo constatado esta Institución que el usuario fue compensado por el operador por los perjuicios causados, de conformidad con el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, es procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Conforme a lo anterior, la sociedad CTE, S.A. de C.V., debe efectuar las gestiones siguientes:

- Conceder la baja definitiva y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna con relación al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- Anular las facturas con vencimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil diecisiete con relación al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- Anular la factura con vencimiento en el mes de diciembre de dos mil diecisiete relacionada al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

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

- Emitir a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el diecinueve de septiembre de dos mil diecisiete, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., debe efectuar las gestiones siguientes:
 - Conceder la baja definitiva y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna con relación al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
 - Anular las facturas con vencimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil diecisiete con relación al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
 - Anular la factura con vencimiento en el mes de diciembre de dos mil diecisiete relacionada al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
 - Emitir a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- 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