

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-021-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiséis de enero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia recibió el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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.

De la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió que el treinta de septiembre del año dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE, S.A. de C.V., manifestando su inconformidad por la suspensión injustificada del servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En razón de la inconformidad expresada, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX solicitó al operador que activara dicho servicio y cobrara a partir de la fecha en que sea reinstalado.

II. Mediante la resolución No. T-222-2017-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 del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El día catorce de diciembre de dos mil diecisiete, la señorita XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-222-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) mi representada verificó en sus sistemas el comportamiento de pago de la línea de telefonía en comento, verificando que no posee saldos pendientes de pago que hayan ocasionado la supuesta suspensión del referido servicio aducida por el usuario. En ese sentido, los posibles inconvenientes experimentados por el usuario, podrían tener su origen en una falla que requiere necesariamente una visita por parte de CTE técnico de CTE.

En ese sentido, el 30 de septiembre de 2017 (fecha de presentación del reclamo), de forma proactiva, CTE ingresó en los sistemas el reporte de avería correspondiente y el 1 de octubre del presente año, CTE técnico intentó realizar la revisión y/o reparación del servicio. Sin embargo, esto no fue posible debido a que en la dirección de instalación del servicio, no se encontró a una persona que recibiera a nuestro CTE técnico.

Asimismo, el 2 y 11 de octubre de 2017, se ingresaron respectivamente en el sistema, el segundo y el tercer reporte de avería de la línea telefónica antes indicada, pero nuevamente no fue posible realizar la visita por no localizar al cliente en la vivienda, ni en el número de teléfono de contacto proporcionado por este (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

Con base en lo antes indicado, consideramos conveniente señalar que para revisar y resolver el inconveniente experimentado en la línea número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, es necesario que el

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

CTE técnico de CTE realice una visita en la dirección de instalación del servicio, por lo que agradeceríamos a esa Superintendencia, traslade al usuario la solicitud de proporcionar un número de contacto a través del cual sea posible coordinar la visita; o bien indicarle que puede contactar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para los mismos efectos.

No obstante lo antes indicado, CTE hace de su conocimiento que ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en el sentido de anular las facturas correspondientes a los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017, las cuales ascienden a un monto total de US\$16.10 IVA y CESC incluidos. (...)

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

- IV. Por medio de la resolución No. T-237-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito respecto de la respuesta brindada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la nota presentada con fecha catorce de diciembre de dos mil diecisiete.
- V. El doce de enero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual expresó, que reitera su solicitud vinculada con el restablecimiento del servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por encontrarse desde hace cinco meses suspendido sin justa causa.
- VI. En atención a lo expuesto, 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 internet móvil 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

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

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.”

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran las siguientes: **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; **f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO:** Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; y, **k) Otras medidas que señale la SIGET.**

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 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.

B. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado a más tardar al día hábil siguiente de vencido el 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 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 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,

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

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 caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que esta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observa que el motivo del reclamo encaja 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), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador CTE como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento de la usuaria reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

En el caso de mérito, la sociedad CTE, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-222-2017-CAU, no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del usuario fue resuelto y debidamente notificado de conformidad a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Tomando en cuenta lo antes relacionado, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE, S.A., de C.V., incumplió con lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido el segundo de los supuestos para determinar la presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

En ese orden, a la sociedad CTE, S.A. de C.V., le corresponde efectuar en el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

1. Realizar las gestiones pertinentes con el usuario a fin de coordinar y concretar una visita técnica en la residencia donde se encuentra instalado el servicio, para restablecerlo de forma definitiva; y,
2. Anular o reintegrar según corresponda, todas las facturas generadas desde la fecha que inició la suspensión del servicio telefónico, es decir el día diecisiete de septiembre de dos mil diecisiete hasta la fecha que éste sea restablecido.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados 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

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

proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 letras j) y k) de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el día treinta de septiembre de dos mil diecisiete, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., relacionado al servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que en el servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe las acciones siguientes:
 - 1. Realizar las gestiones pertinentes con el usuario a fin de coordinar y concretar una visita técnica en su residencia para restablecer de forma definitiva el servicio; y,
 - 2. Anular o reintegrar según corresponda, todas las facturas generadas desde la fecha que inició la suspensión del servicio telefónico, es decir, el día diecisiete de septiembre de dos mil diecisiete, hasta la fecha que éste sea restablecido.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados 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 al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes, adjuntando a la notificación de la citada sociedad, una copia de la nota presentada por el usuario el doce de enero de este año. En dicha nota el usuario señaló como número de contacto el teléfono fijo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones