

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-027-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día uno de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la SIGET, informó que la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.

De la documentación agregada al expediente de mérito, esta Superintendencia advirtió lo siguiente:

- ✓ El reclamo se encuentra asociado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- ✓ El veintiuno de septiembre del dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE, S.A. de C.V., aduciendo cobros indebidos por servicios no prestados, falta de entrega de las facturas en el lugar designado para tal efecto, e inconvenientes con la calidad del servicio de telefonía fija.

Debido a lo anterior, la usuaria solicitó al operador CTE, que solventara los inconvenientes expuestos.

- ✓ El seis de noviembre de ese mismo año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX mediante nota presentada ante el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia, manifestó que el operador no brindó soporte técnico para reparar los servicios, situación que provocó la suspensión de los mismos.
- ✓ El veintitrés de noviembre de dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual manifestó que los cobros indebidos y la falta de soporte técnico por parte del operador iniciaron desde la contratación de los servicios, reiterando que desde el mes de junio de dos mil diecisiete se encuentra suspendido el servicio de internet residencial, por tal motivo considera que los montos detallados en las facturas emitidas el catorce de junio y once de julio de dicho año, por la cantidad total de CINCUENTA Y SEIS 17/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$56.17), son cobros indebidos, así como los montos que exceden la cuota mensual establecida en el contrato suscrito.

II. Mediante la resolución No. T-226-2017-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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la referida Ley.

III. El día tres de enero de este año, la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-226-2017-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

“(...) En cumplimiento a lo indicado por la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la solución del reclamo presentado por esta a CTE. Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por CTE a la usuaria 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 siguiente documentación:

- a. Carta de respuesta enviada a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, de fecha 28 de septiembre de 2017. Cabe mencionar que dentro de dicha nota, consta el acuse de recibido en la cual se indicó que la persona que recibió la notificación fue la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.*
- b. Nota de fecha 10 de octubre de 2017, con la cual se hizo entrega de la respuesta al CAU-SIGET.*

No obstante lo anterior, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia que con base en lo indicado por el usuario, se realizó un análisis en los registros de llamadas efectuadas desde el número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, encontrando que los cobros en exceso al valor de la cuota fija del paquete contratado, corresponden al exceso en el consumo de llamadas realizadas, por lo que los cobros efectuados son correctos. Sin embargo, hacemos del conocimiento de esa Superintendencia que como una concesión, CTE aplicó un descuento de US\$21.23 en la factura correspondiente al mes de julio de 2017, cuyo monto era de US\$27.37; y a la factura correspondiente al mes de mayo de 2017, cuyo monto era de US\$32.67 (US\$28.80 + US\$3.87 de recargo por pago extemporáneo de la factura correspondiente al mes de abril de 2017), se aplicó un descuento de US\$19.35, encontrándose por tanto pendiente de pago las cantidades de US\$6.14 por la factura correspondiente al mes de julio de 2017 y US\$13.31 por la factura correspondiente al mes de mayo de 2017. Lo antes indicado se resume en el siguiente cuadro:

<i>Factura</i>	<i>Monto total de factura</i>	<i>Cuota Fija</i>	<i>Consumo en llamadas</i>	<i>Recargo por pago extemporáneo</i>	<i>Descuento aplicado</i>	<i>Pago realizado por cliente</i>	<i>Pendiente de pago</i>
<i>jul-17</i>	<i>\$27.37</i>	<i>\$21.23</i>	<i>\$6.14</i>		<i>\$21.23</i>	<i>\$0.00</i>	<i>\$6.14</i>
<i>may-17</i>	<i>\$32.67</i>	<i>\$21.23</i>	<i>\$7.57</i>	<i>\$3.87</i>	<i>\$19.35</i>	<i>\$0.00</i>	<i>\$13.31</i>

Finalmente, hacemos de su conocimiento que a la fecha los servicios asociados a la línea 2242-5836 se encuentran de baja por mora. (...)

- IV. Mediante resolución No. T-009-2018-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que en un plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, se pronunciara por escrito sobre la respuesta presentada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito de fecha tres de enero de este año.*
- V. El dieciocho de enero de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-009-2018-CAU, manifestando, que son falsos los argumentos expresados por el operador CTE respecto a que se le ha notificado por escrito una solución a su reclamo, debido a que el nombre consignado en el sello de recibido de dicho documento no fue plasmado por su persona, por lo que pide se investigue dicha situación a*

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

efecto de deducir responsabilidades; asimismo solicitó se le restablezcan los servicios de internet residencial y línea fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, o en su defecto, se suscriba un nuevo contrato.

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

A. 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 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.

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 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.

B. ANÁLISIS DEL CASO

Con relación a la pretensión contenida en el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, presentado el veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., esta Superintendencia advierte que la usuaria solicitó se le solventaran los inconvenientes relacionados a cobros indebidos por servicios no prestados, falta de entrega de las facturas en el lugar designado para tal efecto, e inconvenientes con la calidad del servicio de telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, el operador CTE informó que solucionó y notificó a la usuaria la respuesta a su reclamo dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, estableciendo que los cobros eran procedentes y que las facturas eran entregadas en la dirección señalada para tal efecto. El operador no se pronunció sobre las fallas en el servicio telefonía fija asociado al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Sin embargo, el mencionado operador como una concesión a favor de la usuaria, aplicaría descuentos en las facturas correspondientes a los meses de mayo y julio del año dos mil diecisiete, por un monto total de CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$40.58), quedando pendiente de cancelar por parte de la usuaria la cantidad de DIECINUEVE 45/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$19.45), en concepto de servicios brindados durante el período antes descrito.

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX sobre la notificación de la respuesta a su reclamo, indicó que el nombre consignado en dicha nota no fue plasmado por su persona; por lo que solicitó se inicie una investigación; y, reiteró que no recibe en su residencia las facturas mensuales por los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Sobre lo anterior, debe exponerse que el artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.

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 su inciso segundo, establece que la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

En ese orden de ideas, esta Superintendencia es competente para aplicar la normativa relacionada a los reclamos de los usuarios y resolverlo sobre lo regulado en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, sus pronunciamientos no pueden extenderse a ámbitos exorbitantes al marco regulatorio propio de la prestación del servicio de telefonía; por lo cual no alcanza ni comprende aquellos aspectos obligacionales propios de tutela de otras jurisdicciones.

Bajo tal contexto, no le corresponde a esta Superintendencia iniciar diligencias para verificar si el nombre consignado en la nota de respuesta del reclamo otorgada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., fue escrito o no por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX; sin embargo en caso de considerar la usuaria que el documento carece de validez puede acudir a las instancias correspondientes.

Establecido lo anterior, esta Superintendencia considera que en el presente caso, la sociedad CTE, S.A. de C.V., en cuanto a los supuestos cobros indebidos realizó acciones tendientes a resolver el reclamo a favor de la usuaria, reintegrándole la cantidad total de CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 40.58), en las facturas correspondientes a los meses de mayo y julio de dos mil diecisiete.

En relación a las notificaciones de las facturas de forma mensual en la dirección señalada para tal efecto y a las fallas que presenta el servicio de telefonía fija, debe exponerse que ninguna de las partes ofreció pruebas para demostrar sus argumentos, por lo que en este punto, corresponde exponer que el operador debe garantizar los derechos a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, de manera que puedan conocer los montos que figuran en el recibo y bajo que concepto son cobrados; así como acceder oportunamente a servicios de calidad.

Debido a lo anterior, se le insta a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que mensualmente entregue la factura de los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX en la dirección pertinente; y en caso de dificultarse la notificación, realice las gestiones necesarias con la usuaria para que éstas sean efectivamente entregadas. En cuanto a las fallas en el servicio alegado, en caso que persistan, éstas deben ser solucionadas a la brevedad por el operador.

C. NUEVO RECLAMO

Debe señalarse que durante la tramitación del presente procedimiento la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX remitió un escrito el dieciocho de enero de este año, solicitando que la sociedad CTE, S.A. de C.V., reestablezca los servicios de internet residencial y telefonía fija asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que se encuentran suspendidos, o en su defecto, se suscriba un nuevo contrato de servicios.

Al respecto, dichas pretensiones no se encuentran contenidas en el reclamo de mérito de fecha veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete; por lo tanto es procedente remitirle al operador CTE, junto con esta resolución, copia de la nota en referencia, para que efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de 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

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; 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto por parte de la sociedad CTE, S.A. de C.V., el reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.

En ese sentido, la referida sociedad, con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, deberá efectuar las gestiones siguientes:

- Aplicar un descuento por la cantidad total de CUARENTA 58/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$40.58), en las facturas correspondientes a los meses de mayo y julio de dos mil diecisiete
- Entregar oportunamente y de forma física en la dirección señalada para tal efecto, los documentos mensuales de cobro vinculados a dichos servicios. En caso de dificultarse la notificación, realice las gestiones necesarias con la usuaria para que éstas sean efectivamente entregadas.
- En cuanto a las fallas en el servicio, en caso que persistan, éstas deben ser solucionadas a la brevedad por el operador.

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 a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- b) Remitir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., una copia de la nota presentada con fecha dieciocho de enero de este año por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que respecto a las pretensiones expuestas en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- c) Notificar a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- 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