

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-041-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las once horas del día veintitrés de febrero 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 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 revisión de la documentación agregada al expediente de mérito, se advirtió lo siguiente:

- El servicio de internet residencial está asociado al número telefónico fijo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.
- Copia simple del reclamo presentado ante el operador el día treinta de octubre del año dos mil diecisiete, en el cual el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, manifestó que existe incumplimiento de contrato debido a la deficiente prestación del servicio de internet residencial.

Por lo anterior, el usuario solicitó al operador que le facture el cincuenta por ciento de la factura mensual asociada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- El usuario presentó un escrito ante esta Superintendencia reiterando la solicitud efectuada al operador.
- II. Mediante la resolución No. T-006-2018-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 resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
 - III. El dieciocho de enero de este año, se recibió un escrito de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-006-2018-CAU, expresando lo siguiente:

“(…)

No obstante haber aplicado descuentos previos a la presentación del reclamo por parte del usuario, -sobre el cual valga aclarar no pudo ser entregada la notificación correspondiente, debido a que no se encontró a persona alguna en la residencia del usuario que recibiera la notificación-, CTE como una muestra de buena fe, aplicó en la factura correspondiente al mes de octubre de 2017, cuyo monto total era de US\$78.97 y cuyo vencimiento fue el 18 de diciembre de 2017, un descuento adicional a la cantidad por la cantidad de US\$28.25, es

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

decir que por dicha factura, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX canceló únicamente la cantidad de US\$50.72.

A fin de comprobar lo antes indicado, a continuación se remite el cuadro que refleja los montos cancelados por el usuario en las facturas señaladas:

Agencia	Cajero	Teléfono	Fecha	Monto Factura (\$)	Total Pagado (\$)
TELEMARKETING	gonzalez.edith.c	XXXXXXXXXX	17/05/2017 20:15:13	73.75	59.73
TELEMARKETING	tatiana.torres.c	XXXXXXXXXX	15/12/2017 17:44:49	78.97	50.72

Con base en lo anterior, señalamos a esa Superintendencia que mi representada resolvió a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX aplicando descuentos al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX e incluso como parte de las concesiones otorgadas, el 17 de mayo de 2017, se hizo entrega al usuario, sin costo adicional, un replicador para señal WIFI.

No obstante que CTE ya ha resuelto a favor del usuario realizando ajustes a la facturación y aplicando descuentos adicionales en facturas anteriores, como muestra de buena fe, realiza las siguientes propuestas al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX:

- 1. Migrar a un paquete Tripleplay avanzado HD 5 Megas, por un monto mensual de US\$54.00 IVA y CESC incluidos, manteniendo el plazo del período de contratación, es decir que el vencimiento del mismo sería el 22 de abril de 2019, o*
- 2. Aplicar mensualmente, hasta la finalización del plazo del contrato actual, el descuento del 50% de la cuota mensual de dicho paquete, es decir que mensualmente se descontaría US\$34.81. El descuento total a aplicar sería de US\$556.96 (US\$34.81 x 16 meses restantes). Sobre este punto, aclaramos que la cantidad de US\$556.96 sería aplicado al monto de cada factura que se emita hasta completar el mismo. (...)"*

IV. Mediante la resolución No. T-026-2018-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que se manifestara por escrito respecto al planteamiento de solución brindado por el operador CTE.

Al respecto, el nueve de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual aceptó la propuesta de solución planteada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el sentido que se aplique mensualmente, hasta la finalización del plazo del contrato actual, el descuento del cincuenta por ciento de la cuota mensual, es decir que mensualmente se descuenta la cantidad de TREINTA Y CUATRO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$34.81). El descuento total a aplicar sería de QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$556.96) (US\$34.81 x 16 meses restantes), mismos que serían aplicado al monto de cada factura que se emita hasta completar el plazo del contrato.

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

V. 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 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

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

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.

ANÁLISIS DEL CASO

Respecto al reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentado el treinta de octubre de dos mil diecisiete ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., se determinó que la inconformidad del usuario se originó por el supuesto incumplimiento del contrato debido a la deficiente prestación del servicio de internet residencial; por lo que solicitó al operador que le facture el cincuenta por ciento de la facturación mensual asociada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE, S.A. de C.V., ofreció entre otras propuestas, aplicar mensualmente hasta la finalización del plazo del contrato actual, el descuento del 50% de la cuota mensual de dicho paquete, es decir que mensualmente se descontaría US\$34.81. El descuento total a aplicar sería de US\$556.96 (US\$34.81 x 16 meses restantes).

El señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX mediante una carta aceptó la propuesta antes indicada.

Debido a lo anterior, 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, el reclamo interpuesto el treinta de octubre de dos mil diecisiete, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

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

- a) Tener por resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el reclamo interpuesto el treinta de octubre de dos mil diecisiete, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculados 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, deberá aplicar mensualmente hasta la finalización del plazo de vigencia del contrato, un descuento del cincuenta por ciento (50%) de la cuota mensual, es decir que mensualmente descontará la cantidad de TREINTA Y CUATRO 81/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$34.81).

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 descuento total aplicado sería de QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS 96/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$556.96).

La sociedad CTE, S.A. de C.V., debe remitir la documentación pertinente por medio de la cual se compruebe el cumplimiento de lo resuelto en este proveído.

- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia de la nota y documentación anexa presentada por el usuario el nueve de febrero de este año.

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

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones