

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-047-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del día veintiocho de febrero del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. El día treinta de agosto de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

De la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, esta Superintendencia observó lo siguiente:

✓ El día treinta de agosto de 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 con la mala calidad prestada de los servicios de internet y línea fija, así como la interrupción definitiva de los mismos en el mes y año mencionados.

En razón de la inconformidad expresada, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX consideró que existe un incumplimiento por parte del operador en la prestación de los servicios contratados; por lo que solicitó la terminación de la relación contractual sin pago de penalidad alguna.

✓ El día nueve de noviembre de dos mil diecisiete, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la Defensoría del Consumidor reiteró los hechos y la pretensión contenida en el reclamo interpuesto ante el operador; exponiendo que a la fecha los servicios de internet y línea fija no han sido restablecidos. Por lo tanto solicitó se anulen las facturas vinculadas al período que dichos servicios no se han proporcionados y se le entreguen los documentos de obligación firmados al momento de la suscripción del contrato.

✓ Los plazos para que la sociedad CTE, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días trece y catorce de septiembre de dos mil diecisiete, respectivamente.

II. Mediante la resolución No. T-003-2018-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 debidamente resuelto y notificado en el plazo que establece la Ley de Telecomunicaciones.

III. El día diecisiete de enero de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-003-2018-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

“(...) Al respecto cabe señalar que, no obstante CTE ha atendido oportunamente los inconvenientes reportados por el usuario, mi poderdante ha resuelto a favor de este, en el sentido de conceder la baja los servicios asociados al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, sin pago de penalidad alguna. Adicionalmente, y aun cuando no forma parte de la pretensión del usuario, CTE ha anulado la factura correspondiente al mes de noviembre de 2017, cuyo vencimiento fue el 5 de enero de 2018, y que se encontraba pendiente de pago, por un monto de US\$38.93 (IVA y CESC incluidos).(...)”

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

- IV. Por medio de la resolución No. T-023-2018-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.
- V. El catorce de febrero de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota exponiendo que los servicios reclamados están suspendidos desde el mes de septiembre de dos mil diecisiete, no obstante lo anterior, el operador continuó emitiendo la facturación mensual de los mismos.

En ese sentido reiteró su pretensión contenida en el reclamo de mérito, solicitando se le reintegre lo pagado de forma indebida, y se le entregue el finiquito correspondiente.

- 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

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

dirección donde se remiten los recibos 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; **e) SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO:** Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada; **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.

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 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 en referencia 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,
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 los mismos encajan 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), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No.T-003-2018-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.

Por lo anterior, esta Superintendencia concluye que la sociedad CTE, S.A. de C.V., incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar que en el reclamo presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX operó la presunción a favor.

Por lo tanto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá efectuar en los servicios vinculados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la desactivación y terminación del contrato sin ninguna penalidad para el usuario; debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados con fecha posterior al catorce de septiembre de dos mil diecisiete, fecha que la presunción a favor del usuario ahora declarada, surte los efectos legales correspondientes.

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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá emitir a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente.

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 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 treinta de agosto 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 efectúe en los servicios vinculados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la desactivación y terminación del contrato sin ninguna penalidad para el usuario; debiendo dicho operador anular o reintegrar según corresponda todos los montos facturados en dicha cuenta con fecha posterior al catorce de septiembre de dos mil diecisiete, fecha en que operó la presunción a favor del usuario.

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.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá emitir a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, el finiquito o constancia correspondiente.

- 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 catorce 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
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones