

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-066-2018-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día diecinueve de abril del año dos mil dieciocho.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados 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 de los documentos que constan en el expediente de reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, se observó lo siguiente:

✓ El día uno de septiembre de dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad CTE, S.A. de C.V., aduciendo incumplimiento de contrato respecto al servicio de internet, debido a que contrató una velocidad de 5 MB, sin embargo, desde el mes de mayo de dos mil diecisiete la velocidad fue reducida a 350 kbps, y el servicio de telefonía fija no funciona.

Con base en los argumentos expuestos, solicitó al operador: 1) Se restablezcan los servicios de internet y telefonía fija; 2) Se aplique un descuento en los montos facturados por los inconvenientes presentados; y, 3) La devolución de las montos cancelados durante el período que no se le brindaron los servicios.

✓ El once de diciembre de dos mil diecisiete, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presento un escrito ante el CAU de la SIGET, reiterando los hechos y requerimientos contenidos en el reclamo de mérito.

II. Mediante la resolución No. T-036-2018-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 de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.

III. El día cinco de marzo del corriente año, se recibió un escrito de la señorita 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-036-2018-CAU, expresando lo siguiente:

““(…) mi representada ha resuelto a favor de la usuaria en el sentido de reintegrar la cantidad de US\$195.41, según se detalla en el siguiente cuadro:

<i>Factura</i>	<i>Reintegro</i>
<i>Enero 2018</i>	<i>\$22.09</i>

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

<i>Diciembre 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Noviembre 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Octubre 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Septiembre 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Agosto 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Julio 2017</i>	<i>\$22.09</i>
<i>Junio 2017</i>	<i>\$18.07</i>
<i>Mayo 2017</i>	<i>\$18.07</i>
<i>Abril 2017</i>	<i>\$4.66</i>
<i>TOTAL</i>	<i>\$195.41</i>

**Montos sin IVA ni CESC.*

Con base en lo anterior, agradeceríamos a esa Superintendencia traslade a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la resolución sobre el caso, a fin de que esta nos indique la forma en que desea recibir el reintegro, es decir, aplicado a un número de telefonía fija o móvil, o por medio de cheque cuyo trámite tarda aproximadamente 30 días hábiles. Para informar su decisión, la usuaria puede comunicarse al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que con la finalidad de continuar prestando los servicios, CTE ofrece a la usuaria, la prestación de los servicios de telefonía fija e internet bajo la modalidad inalámbrico o bien, solicitar la baja de estos, sin pago de penalidad alguna. Tanto el cambio de modalidad de alámbrica a inalámbrica como la baja definitiva de los servicios, puede ser solicitado por la usuaria en cualquiera de nuestras agencias. (...)"

- IV. Por medio de la resolución No. T-054-2018-CAU, esta Institución otorgó audiencia a la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para que, se manifestara por escrito sobre la propuesta realizada por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el escrito de fecha cinco de marzo de este año.
- V. El cinco de abril de este año, la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota con la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-054-2018-CAU, en la cual manifestó -entre otras cosas-, su inconformidad con la propuesta de solución a su reclamo por parte de la sociedad CTE, S.A. de C.V., por considerar que la zona en la que habita no es una zona de alto riesgo delincriminal, siendo factible poder realizar las gestiones necesarias para brindar los servicios contratados con calidad.
- VI. 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

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET, establece que esta Institución es competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales del sector de telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

En concordancia con lo anterior, el artículo 5 del mismo cuerpo legal señala como atribuciones de esta Superintendencia, requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

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 ese sentido, el artículo 29 letra f) de la Ley de Telecomunicaciones, establece que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo; y la letra i) del mismo artículo, establece el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato del servicio 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.

Al respecto, 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 del servicio de telefonía fija 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 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: **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.**

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

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 letras e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, 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. NATURALEZA DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Específicamente, sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

“

- (a) la necesidad o interés que debe satisfacer,
- (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio, y
- (c) el régimen jurídico del mismo.

La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.

Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.

Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constitutiva del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en 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

ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4° y 221 Inc. 2° Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.

A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”

En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad CTE, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en su calidad de usuaria, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, -sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

C. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR

Conforme a lo expuesto, para que esta Institución declare si opera o no la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX 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,
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 el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que ésta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la señora 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 c) y k) 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

En lo que respecta al segundo supuesto, es necesario aclarar que los plazos para que la sociedad CTE, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la usuaria finalizaron los días quince y dieciocho de septiembre del año dos mil diecisiete, respectivamente.

Al respecto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder la audiencia concedida mediante la resolución No. T-036-2018-CAU, indicó que no brindó respuesta por escrito al reclamo de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, debido a que en la zona donde reside la usuaria es de alto riesgo delincriminal. Por otra parte, propuso compensar económicamente a la usuaria por la cantidad de CIENTO NOVENTA Y CINCO 41/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 195.41) e indicó que puede solicitar que los servicios sean prestados bajo la modalidad inalámbrica; o bien, requerir la baja sin pago de penalidad alguna.

La señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX señaló su inconformidad con la propuesta de solución brindada por el operador, señalando que el lugar donde reside no es de alto riesgo, por lo que pueden efectuar las acciones necesarias para mejorar la calidad de los servicios. En cuanto al cambio de modalidad de la prestación de los servicios de telefónica fija e internet manifestó que el operador no menciona si se mantendrían las condiciones y precios acordados actualmente.

Con base en lo expuesto, debe exponerse que en la tramitación del reclamo presentado, se evidenció que la sociedad CTE, S.A. de C.V., no resolvió ni notificó la respuesta al reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de la forma en que lo establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

Debido a lo anterior, convergen las causales contenidas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que esta Superintendencia considera procedente determinar que operó la presunción a favor de la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Bajo ese contexto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., debe efectuar respecto a los servicios de internet residencial y telefonía fija asociados al número de telefónica fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, lo siguiente:

- Restablecer y brindar los servicios de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito, referente a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y;
- Efectuar los descuentos y reintegros respectivos –según corresponda-, de los montos facturados desde la fecha en la que operó la presunción a favor, es decir, el diecinueve de septiembre del año dos mil diecisiete hasta que preste los servicios bajo las condiciones contratadas.

En caso de no prestar los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de forma eficiente e ininterrumpida, el operador debe comunicarse con la usuaria y hacerle de su conocimiento las condiciones y beneficios que estaría recibiendo al trasladarse a modalidad inalámbrica. De no estar conforme la usuaria con lo planteado, debiera concederle la terminación del contrato sin penalidad alguna.

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

Los requerimientos 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 a 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.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por la señora XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., el uno de septiembre de dos mil diecisiete, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad CTE, S.A. de C.V., que respecto a los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, efectúe lo siguiente:
 - Restablecer y brindar los servicios de internet y telefonía fija de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito, referente a las prestaciones, beneficios y condiciones pactadas; y;
 - Efectuar los descuentos y reintegros respectivos –según corresponda-, de los montos facturados desde la fecha en la que operó la presunción a favor, es decir, el diecinueve de septiembre del año dos mil diecisiete hasta que preste los servicios bajo las condiciones contratadas.

En caso de no prestar los servicios asociados al número de telefonía fija XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de forma eficiente e ininterrumpida, el operador debe comunicarse con la usuaria y hacerle de su conocimiento las condiciones y beneficios que estaría recibiendo al trasladarse a modalidad inalámbrica. De no estar conforme la usuaria con lo planteado, debiera concederle la terminación del contrato sin penalidad alguna.

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.

- c) Notificar a la señora 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 la usuaria el cinco de abril de este año.
- 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