

No. T-033-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintitrés de febrero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., relativo a los servicios de internet y telefonía fija asociados al número [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-176-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal remitiera la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El seis de enero de este año, [REDACTED], actuando en calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE, S.A. de C.V. respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-176-2016-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

“(...) Según lo indicado en nota de fecha 21 de octubre de 2016, [REDACTED] señala que su inconformidad radica en los supuestos cobros indebidos y la falta de traslado de los servicios contratados, por lo que solicitó la baja del servicio y la devolución del monto cancelado (US\$29.82) en el mes de octubre o el traslado de los servicios.

Como primer punto, hacemos de su conocimiento que la solicitud de traslado externo a que hace referencia el usuario, fue ingresada en nuestros sistemas -a solicitud de este-, el 10 de octubre de 2016, sin embargo dicha solicitud no pudo ser atendida debido a que, como ya se ha indicado, el sector hacia donde se trasladarían los servicios, presente problemas de hurto del cable utilizado para la prestación de dichos servicios, por lo que se ofreció al usuario la prestación de los mismos, a través de la tecnología inalámbrica. (...)

Respecto de lo indicado por el usuario sobre que en el mes de octubre de 2016 canceló la cantidad de US\$29.82 (que corresponde a servicios prestados en el mes de agosto de 2016) y de los cuales solicita el reintegro, hacemos de su conocimiento que al verificar el comprobante de pago que el usuario adjuntó a su nota de reclamo, es posible apreciar que dicho pago fue realizado el 10 de octubre de 2016 -fecha en la que hemos indicado [REDACTED] solicitó el traslado e incluso fecha previa a la presentación de su reclamo-, por lo que no es procedente realizar el reintegro solicitado.

Finalmente, en atención a la solicitud del usuario de conceder la baja definitiva de los servicios, hacemos de su conocimiento, que ante la imposibilidad de mi representada de atender el requerimiento de traslado externo debido al robo de cable que afecta la zona en donde se instalarían los servicios, PERSONAL resuelve a favor [REDACTED], en el sentido de efectuar la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna. (...)”

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

- IV. Mediante la resolución No. T-014-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] [REDACTED] por el plazo de cinco días hábiles, para que se pronunciara sobre lo manifestado por la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la nota con fecha seis de enero de este año, relativo a efectuar la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna.

La resolución en referencia fue notificada al usuario el dos de febrero de este año; sin embargo, [REDACTED] [REDACTED] no hizo uso de su derecho de audiencia y defensa.

- V. 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 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: *letra d) Traslado del servicio: Incumplimiento de la empresa operadora de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma; y, en la letra 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 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

B. Reclamo [REDACTED]

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo [REDACTED], se observa lo siguiente:

- ✓ El veintiuno de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó por escrito un reclamo en una agencia de la sociedad CTE, S.A. de C.V., aduciendo cobros indebidos y falta de traslado de los servicios de internet y telefonía fija asociados al número [REDACTED].

En ese sentido, solicitó al operador CTE: 1) La baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna; y, 2) El reintegro por la cantidad de VEINTINUEVE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 29.82), por la falta de traslado denunciado.

- ✓ Los plazos para que el operador CTE, resolviera y notificara una respuesta al reclamo [REDACTED], finalizaron los días siete y ocho de octubre de dos mil dieciséis, respectivamente.

C. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como finalidad principal, garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste 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 ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, 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 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 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 [REDACTED], se observa que los mismos encajan dentro de las causales por las que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras d) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad CTE, S.A. de C.V., al responder a la audiencia conferida mediante la resolución No. T-176-2016-CAU, no agregó prueba alguna de haber resuelto el reclamo de mérito en el plazo legal establecido; manifestando que realizará la baja definitiva de los servicios sin pago de penalidad alguna; y, que no reintegrará [REDACTED] la cantidad de VEINTINUEVE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 29.82), debido a que dicho monto corresponde a la facturación por dichos servicios durante el mes de agosto de dos mil dieciséis.

Sobre lo expuesto, esta Superintendencia considera necesario exponer que la audiencia otorgada a la sociedad CTE, S.A. de C.V., en la resolución No. T-176-2016-CAU, tiene como finalidad que el operador presente por escrito sus argumentos sobre el reclamo interpuesto, especialmente para que este se pronuncie sobre si resolvió y notificó la respuesta del reclamo del usuario en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y, claro, exponer otros alegatos que estime pertinente, los cuales deben ser respaldados por medio de documentación idónea.

Señalado lo anterior, corresponde exponer que al revisar la documentación enviada por el operador para respaldar que no reintegrará al usuario, se considera que a través de ésta no se tiene una certeza que la cantidad VEINTINUEVE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 29.82), haya sido en concepto de pago de servicios prestados en el mes de agosto del año dos mil dieciséis, por lo tanto, en el presente caso, el operador no solo no contestó y notificó la respuesta del reclamo al usuario, sino que tampoco adjuntó la información idónea para respaldar su alegato.

En ese orden, el operador CTE deberá acceder a las pretensiones expuestas por el usuario, debiendo efectuar lo siguiente:

1. Reintegrar [REDACTED] la cantidad de VEINTINUEVE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 29.82);

2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados después del día diez de octubre de dos mil dieciséis; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado en dicho concepto; y,
3. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de telecomunicaciones; y los artículos 4 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED] el día veintiuno de octubre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet y telefonía fija asociados al número [REDACTED], opero 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 respecto a los servicios de internet y telefonía fija asociados al número [REDACTED], efectúe lo siguiente:
 1. Reintegrar [REDACTED] la cantidad de VEINTINUEVE 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 29.82);
 2. Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados después del día diez de octubre de dos mil dieciséis; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado en dicho concepto; y,
 3. Conceder la baja del servicio sin pago de penalidad alguna, debiendo entregar el finiquito correspondiente, de conformidad con lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE, S.A., de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP.