

No. T-047-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del ocho de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El nueve de diciembre de dos mil dieciséis, [REDACTED], presentó un reclamo ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., en lo sucesivo también CTE; el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-015-2017-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 [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones indica.
- III. El dos de febrero 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-015-2017-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

“(...) Al respecto, según consta en los sistemas de CTE, el usuario reportó inconvenientes con el servicio de internet. Sin embargo, estos fueron solventados oportuna. No obstante que CTE ha cumplido con las obligaciones a su cargo al poner a disposición del usuario los servicios contratados y al solucionar los inconvenientes de forma oportuna, CTE resolvió descontar la cantidad de US\$23.08 (monto que no incluye IVA ni CESC), los cuales se aplicaron por medio de un descuento de US\$4.09 (más IVA y CESC), al momento de efectuar el pago de la factura correspondiente al mes de noviembre de 2016 cuyo monto era por la cantidad de US\$22.45 y de los cuales el usuario canceló únicamente la cantidad de US\$17.96.(...)”

Adicionalmente, hacemos de su conocimiento que CTE ha aplicado un descuento de US\$18.99 (más IVA y CESC), que se verá reflejado en la facturación de los servicios del mes de enero de 2017, cuyo vencimiento es en el mes de febrero del presente año.

Finalmente, hacemos de su conocimiento que CTE concede la baja definitiva de los servicios contratados por [REDACTED], sin penalidad alguna a cargo del usuario. (...)”

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-030-2017-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad CTE, S.A. de C.V., remitiera la documentación con la cual comprobara los descuentos efectuados en las facturas con fecha de vencimiento en el mes de diciembre de dos mil dieciséis y febrero de este año, detallados en el escrito presentado con fecha dos de febrero de este año.

Asimismo, en dicha resolución se concedió audiencia [REDACTED], para que se pronunciara por escrito respecto a lo expuesto por la sociedad CTE, S.A. de C.V.,

debiendo indicar si está de acuerdo con la propuesta brindada por el operador, relativa a los descuentos efectuados en las facturas con fecha de vencimiento en el mes de diciembre de dos mil dieciséis y febrero de este año, y en cuanto a la baja definitiva de los servicios.

- V. El veinticuatro de febrero de este año, [REDACTED], actuando en la calidad antes señalada, respondió al requerimiento efectuado mediante la resolución No. T-030-2017-CAU, de la forma siguiente:

“(…)

En relación al descuento de US\$4.09 (más IVA y CESC) que CTE aplicó al momento de efectuar el pago de la factura correspondiente al mes de noviembre de 2016, cuyo monto era por la cantidad de US\$22.45 (de la cual se adjuntó copia al escrito del 2 de febrero del presente año); reiteramos que el usuario canceló únicamente la cantidad de US\$17.96 (...)

Adicionalmente, en relación al descuento de US\$18.99 (más IVA y CESC, que se aplicaría en la facturación de los servicios del mes de enero de 2017, CTE hace de su conocimiento que dado que la factura del mes de enero de 2017 fue por la cantidad de US\$0.80 y considerando el valor del descuento señalado por mi representada era mayor (US\$18.99), se ha generado un saldo a favor del usuario, por la cantidad de US\$21.61 –impuestos incluidos- (...)

El monto antes indicado será entregado [REDACTED], por medio de cheque, cuyo trámite tardar aproximadamente 30 días hábiles. Para consultar sobre el mismo, el usuario puede comunicarse con [REDACTED] al 2271-7464. (...)”

A dicho escrito, [REDACTED], agregó copia de Impresión de Pantalla del sistema del operador CTE, detallando el descuento efectuado en la factura del mes de noviembre de dos mil dieciséis y el reintegro a efectuar a favor del usuario. En ese sentido, solicitó que esta Superintendencia tenga por finalizado el presente procedimiento y archive el expediente administrativo de mérito.

- VI. Por su parte, [REDACTED] respondió la audiencia concedida mediante la resolución No. T-030-2017-CAU, presentando un escrito el veintidós de febrero de este año, manifestando lo siguiente:

“(…) Que se me notificó la resolución número T-030-2017-CAU el día de hoy sobre el cual manifiesto estar de acuerdo con la propuesta brindada por el operador, en el escrito de fecha 2 de febrero de 2017 (...)”

- VII. En atención a lo expuesto por las partes, 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 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

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.

Asimismo, el artículo 26-A del mismo cuerpo legal 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.

ANÁLISIS DEL CASO

Respecto al reclamo [REDACTED] presentado el nueve de diciembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., corresponde señalar que el referido reclamante expresó su inconformidad con el funcionamiento y facturación del servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED], debido a que desde el inicio, el servicio se le brindó de forma intermitente y en ocasiones se suspendió totalmente por diversas horas y hasta días en el mismo mes.

En ese sentido, [REDACTED] solicitó el reintegro de lo pagado en concepto de servicio de internet relativo a los días que no se le brindó el servicio y la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, esta Superintendencia advierte que no obstante la sociedad CTE, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito, resolvió el mismo a favor [REDACTED], accediendo a efectuar en el servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED], las acciones siguientes:

- Realizar descuentos en las facturas con vencimiento en el mes de diciembre de dos mil dieciséis y febrero de dos mil diecisiete.
- La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna.

Sobre lo anterior, [REDACTED], mediante escrito presentado el veintidós de febrero de este año, manifestó su conformidad con las acciones propuestas por el citado operador, solicitando se tenga por solventada la solicitud realizada ante la SIGET.

Posteriormente, el veinticuatro de febrero de este año, el operador CTE, indicó que realizó la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna a favor del usuario y que procederá a reintegrar al mismo –mediante cheque en proceso de emisión– la cantidad de VEINTIUN 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA.

Con base a lo expuesto, así como los argumentos y documentación presentada por las partes, 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 [REDACTED], la pretensión contenida en el reclamo interpuesto el nueve de diciembre de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

Finalmente, debe señalarse que de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, la sociedad CTE, S.A. de C.V., deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías correspondientes [REDACTED] reclamante, dentro del plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído.

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 [REDACTED], el reclamo interpuesto el nueve de diciembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación al servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED], efectuará las acciones siguientes:
 - El reintegro mediante cheque por la cantidad de VEINTIÚN 61/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 21.61), vinculado al descuento y ajuste que habría correspondido realizar en las facturas con fecha de vencimiento en el mes de diciembre de dos mil dieciséis y febrero de este año;
 - La baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna;
 - Entrega del finiquito correspondiente, de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 esta Superintendencia y [REDACTED], una 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 consiguientes.

A la notificación [REDACTED] deberá anexarse una copia del escrito presentado por el operador el veinticuatro de febrero de este año, y a la notificación de la sociedad CTE S.A. de C.V., deberá anexarse copia de la nota presentada por el usuario el veintidos de febrero 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.

[REDACTED]
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones