

**No. T-085-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las ocho horas del día dos de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., relativo al servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED]-[REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-041-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, 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 [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de marzo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada Especial de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-041-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Al respecto, y no obstante que PERSONAL ha cumplido sus obligaciones al poner a disposición de la usuaria el servicio de internet móvil, en los términos contratados por ésta, PERSONAL ha resuelto en favor de [REDACTED], concediendo la baja de los servicios en comento sin penalidad alguna a su cargo, trámite que deberá gestionar en una agencia CLARO, presentando fotocopia de presente escrito y entregando el modem que le fuere proporcionado por PERSONAL para la prestación de servicio.*

*Por otra parte, PERSONAL hace del conocimiento de esa Superintendencia que anuló las facturas correspondientes a los servicios prestados durante los meses de diciembre de 2016, enero y febrero de 2017, por un monto total de US\$51.57. (...)”*

- IV. Mediante la resolución No. T-059-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED], para que se pronunciara por escrito sobre el planteamiento expuesto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en la nota con fecha quince de marzo de este año; sin embargo, la usuaria no hizo uso de tal derecho.
- 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 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.

## ANÁLISIS DEL CASO

Respecto al reclamo de [REDACTED] presentado el diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., corresponde señalar que la inconformidad de la usuaria se debe a problemas en la prestación del servicio de internet móvil asociado al número [REDACTED], debido a que el veintitrés de noviembre de ese año, fecha en la que contrató dicho servicio, se le informó que el mismo sería proveído de forma ilimitada. En ese sentido, al utilizar el servicio de internet verificó que presentaba fallas y adicionalmente éste era limitado, por lo que adujo que el operador le brindó información falsa y un servicio con condiciones diferentes a las requeridas.

Con base en los argumentos expuestos, la usuaria solicitó al operador PERSONAL, que le provea el servicio de internet de forma ilimitada; o en su defecto, le conceda la terminación anticipada del contrato, sin el pago penalidad alguna.

Durante la tramitación del reclamo de mérito, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna relativa a la respuesta y notificación del reclamo de mérito. Sin embargo, en el escrito presentado el quince de marzo de este año, resolvió comprometiéndose a conceder a [REDACTED] la baja del servicio de internet asociado al número [REDACTED], sin penalidad alguna. Asimismo, solicitó que la usuaria realice dicha gestión una agencia presentando fotocopia de dicho escrito y a la vez entregando el modem que le fue proporcionado para la prestación del servicio.

De igual forma, el operador informó que anuló las facturas correspondientes a los servicios prestados durante los meses de diciembre de dos mil dieciséis, enero y febrero de dos mil diecisiete, por un monto total de CINCUENTA Y UN 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$51.57).

Debido a lo anterior, esta Superintendencia advierte que existe identidad entre la pretensión expuesta en el reclamo de [REDACTED] y lo resuelto por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

En ese sentido, 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 TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ha resuelto a favor de [REDACTED] la pretensión contenida en el reclamo presentado el diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, siendo procedente dar por finalizado el presente procedimiento.

En ese sentido, la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., deberá efectuar con relación al servicio de internet asociado al número [REDACTED], lo siguiente:

- Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, una vez la usuaria haya devuelto en buen estado de funcionamiento, el modem modelo HUAWEI E5330Bs-6 (D), Mobile Wifi, proporcionado para la prestación del servicio; y,

- Anular las facturas vinculadas a dicho servicio correspondientes a los meses de diciembre dos mil dieciséis, enero y febrero de este año, por un monto total de CINCUENTA Y UN 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$51.57).

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 de [REDACTED], el reclamo interpuesto el diecinueve de diciembre de dos mil dieciséis, ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet asociado al número [REDACTED].
- b) Determinar que la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., con relación al servicio de internet asociado al número [REDACTED], efectuará las acciones siguientes:
  - Conceder la baja definitiva del servicio sin pago de penalidad alguna, una vez [REDACTED] haya devuelto en buen estado de funcionamiento, el modem modelo HUAWEI E5330Bs-6 (D), Mobile Wifi, proporcionado para la prestación del servicio; y,
  - Anular las facturas vinculadas a dicho servicio correspondientes a los meses de diciembre dos mil dieciséis, enero y febrero de este año, por un monto total de CINCUENTA Y UN 57/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$51.57).
- c) Instruir a [REDACTED], para que se avoque a una agencia del operador y presente copia del escrito con fecha quince de marzo de este año y a la vez devuelva en buen estado de funcionamiento el modelo HUAWEI E5330Bs-6 (D), Mobile Wifi, proporcionado para la prestación del servicio de internet.
- d) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes, adjuntando nuevamente a la notificación de la usuaria copia del escrito presentado por el operador el quince de marzo de este año.
- e) 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