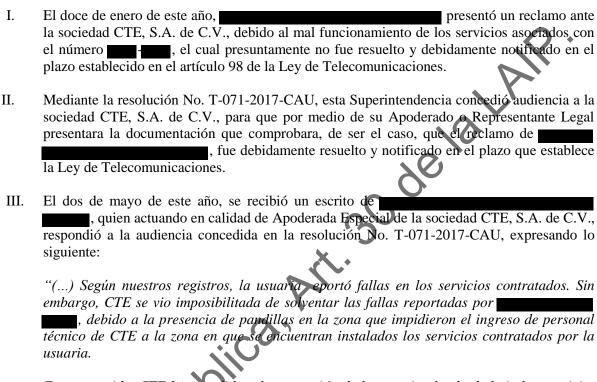
No. T-099-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del diecisiete de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:



En ese sentido, CTE há accedido a la pretensión de la usuaria, dando de baja los servicios contratados (...), sin penalidad alguna a cargo de esta (...).

(...) Asimismo, CTE hace del conocimiento de esa Superintendencia, que ha anulado las facturas emitidas en relación a los servicios contratados, por lo que no existen saldos pendientes de pago, vinculados al número de telefonía fija

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

IV. 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 e tablecido, 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.

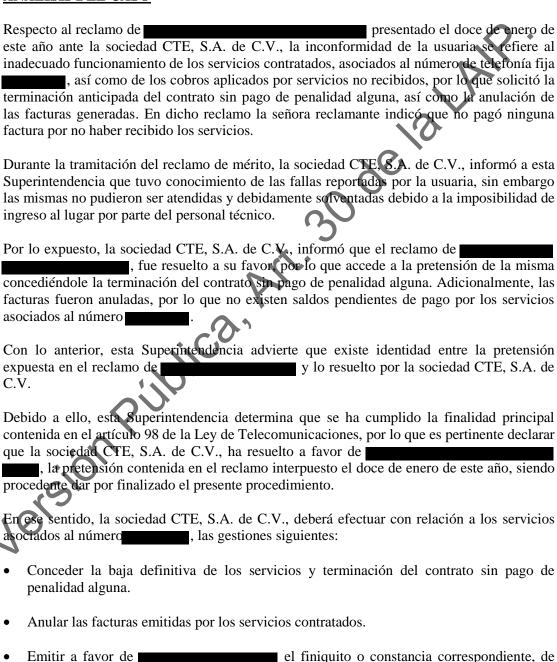
El incumplimiento de solución en el plazo señalado, trae consigo una presunción legal a favor de la usuaria, en cuanto a que los hechos que motivaron su reclamo deben resolverse sin mayor trámite a su beneficio. Para materializar dicha presunción, esta Superintendencia tiene la competencia de declarar el reclamo favorablemente al usuario 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.

Por su parte, el artículo 26-A de la referida Ley establece 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



conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

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 y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por resuelto a favor de doce de enero de este año, ante la sociedad CTE, S.A. de C.V., vinculado a los servicios asociados al número de telefonía fija
- b) Determinar que la sociedad CTE, S.A. de C.V., con relación a los servicios asociados al número de telefonía fija (efectuará las gestiones siguientes:
 - Conceder la baja definitiva de los servicios y la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.
 - Anular las facturas emitidas por los servicios contratados.
 - Emitir a favor de el finiquito o constancia correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.
- c) Notificar a y a la sociedad CTE, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.

A la notificación de la usuaria deberá adjuntarse copia del escrito presentado por el operador el dos de mayo de este año.

d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoria del Consumidor.

Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones