

**No. T-117-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las diez horas del día treinta y uno de mayo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. [REDACTED] interpuso un reclamo en contra de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., en adelante también operador PERSONAL, aduciendo cobros indebidos en las facturas de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que señala el artículo 98 de la ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-044-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [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., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-044-2017-CAU, expresando principalmente lo siguiente:

*“(...) a) sobre el cumplimiento según lo establecido en el art. 98 LT*

*Al respecto, y en cumplimiento a lo indicado en la LT, mi representada emitió y notificó de forma oportuna al usuario, la solución del reclamo presentado por este a PERSONAL. Así, la solución del reclamo al que hace referencia esa Superintendencia, le fue notificado por PERSONAL al señor González Jandres el 1 de diciembre de 2016, es decir dentro del plazo establecido por la LT.*

*A fin de comprobar lo antes expuesto, se adjunta fotocopia de la carta de respuesta enviada al usuario, de fecha 24 de noviembre de 2016, en la cual se incluyó el número [REDACTED], como referencia del caso asignado a la usuaria, con firma de acuse de recibido el día 01 de diciembre de 2016.*

*Mi representada pues ha dado estricto cumplimiento a lo establecido en el art. 98 LT.*

*No obstante que PERSONAL resolvió la inconformidad del usuario dentro del plazo de ley, mi poderdante ha resuelto descontar de las facturas correspondientes a los meses de octubre, noviembre, y diciembre de 2016; y enero de 2017 la cantidad de US\$21.21 (IVA y CECS incluidos) en cada uno de los meses, haciendo un total a descontar de US\$84.84, por lo que el usuario únicamente deberá cancelar la cantidad de US\$89.73 (IVA y CECS incluidos), que se encuentran pendientes de pago. Por otra parte, PERSONAL reitera que el modem que fue entregado por el usuario para reparación, y que fue sustituido por PERSONAL luego de una oportuna revisión, debe ser retirado por [REDACTED] en la agencia en la que hizo entrega del modem, tal como se le ha informado al usuario. (...)”*

IV. Por medio de la resolución No. T-056-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], por el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación para que por escrito, se manifestara respecto de los argumentos expuestos por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

V. El siete de abril de este año, [REDACTED] presentó una nota con la cual respondió a la audiencia concedida en la resolución No. T-056-2017-CAU; en la cual indicó que no está de acuerdo con la propuesta planteada por el operador PERSONAL, relativa a que debe pagar la cantidad de OCHENTA Y NUEVE 73/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 89.73), debido a que desde el mes de octubre del año dos mil dieciséis no se le brindan los servicios de internet, telefonía fija y televisión por suscripción.

Por lo anterior, y considerando que el operador incumplió con el contrato suscrito el veintiuno de septiembre de dos mil dieciséis, no hay una razón para pagar por los servicios no prestados. De igual forma el usuario solicitó que se realicen las gestiones necesarias a efecto que se limpie la mora crediticia en la empresa DICOM.

VI. Mediante la resolución No. T-086-2017-CAU, esta Superintendencia concedió una nueva audiencia [REDACTED], para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación, se manifestara por escrito sobre lo indicado por la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. así como de la prueba aportada en la nota presentada con fecha quince de marzo de este año, específicamente en cuanto a la emisión y notificación en tiempo de una respuesta a su reclamo.

En ese sentido, el diecisiete de mayo de este año, [REDACTED] [REDACTED] respondió a la audiencia concedida mediante la resolución T-086-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) no estoy de acuerdo con la resolución No. T00442017 CAU de la fecha seis de mayo de dos mil diecisiete, consistente en la propuesta en cancelar factura pendiente, en el cual no pagaré ningún cobro ya sea de impuesto, o de servicio que no he recibido de parte de la empresa CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. por lo que no cuento con los servicios de internet, cable y telefonía desde octubre hasta la fecha, el cual considero que no es necesario realizar dichos pagos. Así mismo pido de favor la CANCELACIÓN DEL CONTRATO SIN PENALIDAD por incumplimiento al servicio que se me debía prestar por parte de la empresa CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V. también la notificación que manifiesta el operador que me envió en diciembre del dos mil dieciséis yo desconozco dicha notificación por que no la recibí, salvo que se la entregaran a otra persona lejana a mi persona lo desconozco porque nunca me la entregaron, no teniendo ningún documento físico que respalde que yo haya recibido, así que por ese motivo y lo antes expuesto pido una resolución favorable firmo la presente. (...)”*

VII. En consideración de lo antes expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. Marco Legal**

✓ **Ley de Creación de la SIGET**

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 habilita a requerir y obtener de las personas que realicen actividades en el sector de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

✓ **Ley de Telecomunicaciones**

El artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones contempla 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 establecido.

En ese sentido, el artículo 98 de la LT 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 la usuaria 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 la usuaria 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 los reclamos que sean interpuestos 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.

✓ **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.

**B. Competencia de esta Superintendencia con relación al trámite de los reclamo de los usuarios**

A partir del análisis de las disposiciones citadas relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores del servicio), se advierte la derivación de ciertas implicaciones aplicables al caso en concreto.

Al respecto, se establece que la Ley de Protección al Consumidor es de aplicación general en caso de diferendos de esta naturaleza. En tal sentido, la Ley de Telecomunicaciones regula supuestos especiales vinculados a desacuerdos entre operadores y usuarios, inclusive reclamaciones por cobros indebidos, que de otra manera serían también regulados por la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante, el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, el usuario no aceptare la solución o propuesta. Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

Para que ello ocurra, el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días hábiles, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, es decir once días hábiles posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución a favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En tal sentido, las reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones contra los operadores están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, esa misma norma prevé la aplicación supletoria del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor. La aplicación de uno u otro régimen condicionará la competencia específica de la autoridad correspondiente.

Por lo anterior, la naturaleza del presente procedimiento, iniciado ante esta Superintendencia, se refiere a determinar si efectivamente el operador PERSONAL resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por [REDACTED]

### **C. Análisis del caso**

Habiendo establecido lo anterior, para que esta Superintendencia declare que se ha configurado la presunción que opera a favor del usuario, debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en las disposiciones legales citadas y acorde a los supuestos que condicionan su aplicabilidad, por ello con las argumentaciones hechas por las partes, en el presente caso, nos referimos a los supuestos siguientes:

1. Que haya transcurrido un plazo de diez días hábiles a partir de la interposición del reclamo, sin que el operador emita por escrito una solución al usuario, ya sea favorable o desfavorable; y,
2. Que la notificación de la solución del mismo, no haya sido comunicada por escrito al usuario afectado, al día hábil siguiente de vencido el plazo en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiera señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

En este punto, debe señalarse que el reclamo [REDACTED] fue interpuesto el veintitrés de noviembre de dos mil dieciséis, en una sucursal de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., ubicada en la Agencia CLARO de la ciudad de San Miguel, por lo que el plazo para que el operador resolviera y notificara una respuesta –favorable o desfavorable- finalizó el siete y ocho de diciembre de ese mismo año, respectivamente.

De conformidad con las pruebas presentadas por el usuario y la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., el lugar donde se remiten los recibos por los servicios reclamados corresponde a la dirección "[REDACTED]".

Por lo que esta Superintendencia advierte, que efectivamente existió una respuesta de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., emitida mediante el Departamento de Aclaraciones de CLARO, dirigida [REDACTED] con fecha veinticuatro de noviembre de dos mil dieciséis, vinculada a los servicios brindados a través del número de telefonía fija [REDACTED] la cual fue notificada el día uno de diciembre de dos mil dieciséis – es decir dentro del plazo de Ley correspondiente- a la dirección: "[REDACTED] - [REDACTED]" - dirección que efectivamente corresponde a la detallada en las facturas de los servicios reclamados-, consignándose que fue recibida y firmada por [REDACTED] "[REDACTED]".

En razón de las pruebas antes relacionadas, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED] [REDACTED] a fin de que se manifestara sobre las mismas y sobre la respuesta de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., (expuesta mediante el Departamento de Aclaraciones de CLARO).

En este punto, es preciso advertir que [REDACTED], manifestó que no recibió la respuesta de su reclamo en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones; sin embargo, no presentó prueba alguna para sustentar dicha afirmación.

Asimismo, esta Superintendencia verificó que la dirección del lugar donde el operador PERSONAL indica que notificó la respuesta al usuario, coincide con la dirección consignada en las facturas, y la nota de reclamo que el usuario presentó ante el operador.

Tomando en cuenta lo anterior, el reclamo [REDACTED] debe tenerse como resuelto y notificado dentro del plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Sin embargo, en ese mismo contexto, a pesar que dicho operador, resolvió ajustar disminuyendo los montos cobrados en algunas facturas, puede advertirse que existe una clara inconformidad por parte del usuario respecto a dicha solución, debido a que –según el mismo manifiesta- no recibe los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED] desde el mes de octubre de dos mil dieciséis, por lo que considera que no debe realizar pago alguno y el operador debe tener por terminado el contrato sin pago de penalidad alguna.

En ese sentido, es procedente remitir a la Defensoría del Consumidor copia certificada del presente expediente administrativo, a fin de que dicha entidad realice el trámite correspondiente.

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

- a) Declarar que el reclamo [REDACTED], presentado el veintitrés de noviembre del año dos mil dieciséis ante la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., fue resuelto y notificado en tiempo de conformidad al plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Remitir copia certificada del presente expediente administrativo a la Defensoría del Consumidor, a fin que dicha entidad efectúe las acciones pertinentes, brindando el trámite que corresponda.
- c) Notificar [REDACTED] y a la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador se deberá adjuntar copia de las notas presentadas por el usuario los días siete de abril y diecisiete de mayo, ambos de este año.

- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.
- e) Archivar las presentes diligencias.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones