

 <b>Defensoría del Consumidor</b>	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 31/07/23 Hora: 12:09 p. m. Lugar: San Salvador.</b>	<b>Referencia: 1702-19</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Digicel, S.A. de C.V.		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES.</b>			
<p>En fecha 15/08/19 el consumidor interpuso su denuncia (fs. 1) en la cual manifiesta que contrató con la proveedora un servicio de telefonía celular, Plan Ilimitado de Verdad en fecha 25/01/19, cancelando un monto de \$20.00 dólares mensuales, pero es el caso que le han brindado un servicio deficiente y ha tenido diversos inconvenientes según se expone a folios 1. Por lo anterior, el consumidor presentó reclamos a la SIGET en fecha 25/07/19, y manifiesta que la proveedora le resolvió parcialmente.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en el Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor —en adelante CSC—. En fecha 05/09/19 se le notificó a la proveedora la audiencia de conciliación programada para el día 09/09/19 (fs. 27), se llevó a cabo la referida audiencia, pero en acta de resultado de conciliación, se hace constar la suspensión de la misma por solicitud de las partes (fs. 33).</p> <p>Posteriormente se llevó a cabo una segunda audiencia programada para el día 16/09/19, en la cual por medio de acta de resultado se hace constar un desacuerdo de las partes (fs. 34).</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias (CSC), conforme al artículo 143 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente por falta de acuerdo entre las partes en audiencia conciliatoria. Posteriormente, este Tribunal dio inicio al procedimiento administrativo sancionador de mérito, mediante auto de las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del día 27/04/2022 (fs. 45 al 47).</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR.</b>			
<p>Consumidor solicita que la proveedora: <i>“Le reintegre la mensualidad del pago (\$20.00), y por el periodo de seis meses ya que no estuvieron brindando el servicio contratado. Lo anterior con fundamento en los artículos 21-C número 2, 24, 43 letras e) y q), 143 inciso final de la Ley de Protección al Consumidor y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”</i>.</p>			
<b>IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.</b>			
<p>Tal como consta en resolución de inicio —fs. 45-47—, se le imputó a la proveedora denunciada la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra q) de la LPC, que estipula: <i>“Son</i></p>			

*infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua”, infracción vinculada con los artículos 21-C número 2 de la LPC, que establece como obligación de todo proveedor de servicios de telefonía: “ 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados”, y con lo dispuesto en el artículo 24 de la LPC, que menciona: “Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten sus servicios, están obligados a cumplir estrictamente con lo ofrecido a sus clientes. Las ofertas de servicios deberán establecerse en forma clara, de tal manera que, según la naturaleza de la prestación, los mismos no den lugar a dudas en cuanto a su calidad, cantidad, precio, tasa o tarifa y tiempo de cumplimiento, según corresponda”;* lo que, en caso de comprobarse, implicaría la imposición de la sanción prevista en el artículo 46 de dicho cuerpo normativo, como consecuencia ante la comisión de las infracciones de tal gravedad.

Por lo anterior, este Tribunal deberá analizar la concurrencia de los siguientes elementos: en primer lugar, *la existencia de un servicio de telecomunicaciones*; y, en segundo lugar, *la interrupción o falta de servicio continuo del mismo de forma injustificada*, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley.

## V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

I. Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora, quien compareció conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

En resolución de (fs. 45-47) se le confirió el plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente al de la notificación de la resolución, para que la proveedora manifestara su defensa por escrito, pudiendo formular alegaciones, presentar o proponer la práctica de pruebas que estimara conveniente. Dicha resolución, fue notificada a la denunciada en fecha 04/07/22.

2. Dentro de la etapa de inicio, en fecha 12/07/22 se recibió escrito firmado por el licenciado 1, en calidad de apoderado de la proveedora, y anexos (fs. 50-65), en el referido escrito contesta la denuncia en sentido negativo, mencionando, en síntesis, lo siguiente:

i) Sobre la supuesta infracción atribuida a su representada, se verifica que el consumidor 1 contrató en fecha 25/01/19 servicio de telefonía celular, mediante la adquisición de un “Plan Ilimitado de Verdad, Solo SIM”, por un monto de \$20.00 dólares mensuales; y la inconformidad obedeció a que no se le ha brindado los servicios de roaming, una hora diaria gratis de Music (sic), mensajes de texto ilimitados, a todas las redes Estados Unidos y Canadá (SMS), así como también los problemas con la velocidad del internet.

*ii)* Acerca del servicio de roaming y la aplicación *D'Music*, el apoderado de la denunciada manifiesta que, se trata de servicios adicionales, que debían ser activados, y que el consumidor no gozaba de ellos porque no había realizado la respectiva activación, pero que al hacerlo, los mismos fueron dispuestos para su disfrute. Para sustentar su alegato incorpora impresiones de capturas de pantalla del sistema interno de la proveedora y el contrato suscrito, que ofrece como pruebas.

*iii)* Respecto del servicio de mensajes de texto ilimitados (SMS), el apoderado explica que, en el plan contratado por el consumidor, dicho servicio incluye el servicio de mensajes de texto ilimitados únicamente a la red *Digicel*, no estando incluido el servicio ilimitado a las demás redes, así como tampoco a USA y Canadá, como lo aduce erróneamente el consumidor en su denuncia; lo anterior, se puede constatar de la revisión y lectura del *Anexo 1* (fs. 53 vuelto), del contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con el consumidor en fecha 25/01/19.

*iv)* Finalmente, el apoderado de la denunciada concluye su intervención alegando la “falta de tipicidad” de la infracción que se le atribuye a su poderdante, ya que a su criterio ha quedado demostrado que se ha cumplido con la prestación del servicio de telecomunicaciones, y que su poderdante ha actuado conforme a lo establecido en dicho contrato, y que por ende no existe violación a la Ley de Protección al Consumidor.

Por otra parte, señala dirección y correo electrónico para recibir actos de comunicación, y además comisiona personas para tal efecto, incorpora documentación que ofrece como medio de prueba, y anexa CD de datos (fs. 65), donde se detalla la información financiera requerida en resolución de inicio (fs. 45-47), con lo que este Tribunal tiene *por cumplido el requerimiento de información* por parte de la proveedora denunciada.

3. Posteriormente, en resolución de las doce horas con seis minutos del día 08/08/22, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimaran pertinentes.

*i)* El día 24/08/22 se recibió escrito firmado por el licenciado (fs. 101 y 102), en donde reitera los argumentos expuestos en el escrito antes citado, y ofrece como prueba la documentación ya incorporada al expediente, detallando su utilidad y pertenencia.

*ii)* En fecha 09/09/22, se recibe escrito firmado por el licenciado (fs. 103 y 104), por medio del cual presenta un CD complementando la información financiera requerida.

*iii)* Finalmente, en fecha 20/04/23, se recibe un último escrito firmado por el licenciado (fs. 105), por medio del cual señala un cambio de dirección y agrega nuevos correos electrónicos para recibir notificaciones, además comisiona personas para tal efecto.

4. Es preciso señalar, que todos los argumentos de defensa esgrimidos por el apoderado de la proveedora, se encuentran estrechamente relacionados a la prueba documental que ha sido incorporada al expediente, de tal suerte que dichos argumentos serán analizados ampliamente en los apartados posteriores de esta misma resolución, específicamente en la valoración de la prueba y la configuración de la infracción.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

1. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: *“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”* (resaltados son propios).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: *“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”*.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM—, determina el valor probatorio de los instrumentos, así: *“Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica”* (resaltados son propios).

Así las cosas, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se han configurado las infracciones consignadas en el artículo 43 letra q) de la LPC, por: *"Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua"*.

2. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio, se incorporó prueba documental por los intervinientes, de las cuales serán valoradas únicamente las pertinentes, consistentes en:

- a) Fotocopia de *"Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones"*, suscrito entre la proveedora Digicel, S.A. de C.V. y el consumidor , de fecha 25/01/19 (fs. 6, 73 y 92); con el que se acredita la relación contractual entre los intervinientes, y las condiciones del vínculo jurídico en virtud de la prestación de servicios de telefonía.
- b) Fotocopia confrontada de *"Anexo I"*, el cual forma parte integral del contrato de prestación de servicios de telefonía, en donde se establecen los términos y condiciones que son aplicables para los servicios de telefonía contratada (fs. 5 y 52).

Sobre este punto es importante aclarar, que el consumidor ha incorporado documentación (impresiones de captura de pantalla y fotocopias), que no está vinculada al objeto del presente procedimiento, por suscitarse de hechos fuera del período de vigencia del contrato, por ejemplo, un contrato suscrito en 2017 (f. 89), o chats de 2017-2018 (f. 80), entre otros; es decir que carecen de pertinencia y utilidad, razón por la que este Tribunal no las valorará, con fundamento en los artículos 317 al 320 del CPCM.

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el consumidor, es la descrita en el artículo 43 letra q) de la LPC, que estipula: *"Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: "q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua (...)"*, infracción vinculada con los artículos 21-C número 2 de la LPC, que establece como obligación de todo proveedor de servicios de telefonía: *"2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados"*, en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio, existe un vínculo contractual que une al denunciante con la proveedora, en virtud de los servicios de telecomunicaciones. Establecido lo anterior, es preciso analizar si el servicio fue prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó, conforme al análisis siguiente:

I. Se ha evidenciado la *relación contractual* existente entre el consumidor y la proveedora Digicel, S.A. de C.V., por medio de “*Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones*”, específicamente, de un “*Plan Ilimitado de Verdad, Solo SIM*”, por un monto de \$20.00 dólares mensuales, en donde se establecen las condiciones generales de contratación de las partes (fs. 6, 73 y 92), es decir que sí existe un servicio de telefonía contratado, y que dicho acto jurídico fue perfeccionado mediante la manifestación expresa de la convergencia de la voluntad de las partes.

2. Respecto de la interrupción en los servicios adquiridos en la contratación, se hará un desglose de cada uno de los reclamados por el consumidor en su denuncia:

**a) Servicio de *Roaming*.**

Se trata de un servicio que permite a los usuarios continuar usando su teléfono móvil mientras visitan otro país, para realizar y recibir llamadas de voz, enviar mensajes de texto, navegar por internet, enviar y recibir correos electrónicos, entre otros. El consumidor alegó en su denuncia que la proveedora no le brindó el servicio de *roaming*, y que el mismo fue activado hasta posterior a su denuncia en SIGET, menciona además en escrito posterior que en el plan que tenía contratado antes, gozaba de este beneficio, y que a su juicio la proveedora debía mantener las mismas condiciones en la contratación posterior.

Al respecto, se advierte que el contrato vigente al momento de los hechos denunciados –suscrito en fecha 25/01/2019–, contempla en la cláusula 4) que el servicio de *roaming* es “suplementario” al servicio contratado: “4) *SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. (a) La activación de los servicios suplementarios, tales como correo de voz, roaming, entre otros, no tienen costo alguno para el CLIENTE (...) podrá adicionar o eliminar servicios suplementarios, comunicándolo por los medios autorizados por DIGICEL*” (los resaltados son propios), es decir, que al ser catalogado como un servicio suplementario, se infiere del tenor de la cláusula que éste debía ser activado, y que dicho acto no representaba ningún costo adicional. Aunado a lo anterior, la cláusula 13 del citado contrato regula el servicio en análisis: “13) *ROAMING AUTOMÁTICO. El CLIENTE podrá hacer uso del servicio de Roaming de acuerdo a las condiciones de crédito aprobadas por DIGICEL*” (los resaltados son propios), es decir que existía una disposición contractual que, requería de una aprobación previa para el disfrute del servicio de *roaming*; de manera que al aplicar las reglas de la hermenéutica jurídica y hacer un análisis integrado de las disposiciones contractuales, este Tribunal advierte que, en principio el servicio de *roaming* era complementario, y segundo, requería de una activación por solicitud del consumidor, y que esa activación se encontraba sujeta a una aprobación de la proveedora previo análisis de la capacidad de pago del consumidor. Es decir que, **dentro del período contratado**, el consumidor tenía que solicitar la activación del servicio de *roaming*, y la proveedora confirmar la

aprobación de la activación, hecho que no consta en el presente caso, y en consecuencia, **no se trata de una interrupción del servicio de *roaming***, sino que este no había sido activado conforme a lo dispuesto en las cláusulas contractuales.

**b) Servicio de *D'Music*.**

De lo expuesto por los intervinientes, este Tribunal advierte que el servicio "*D'Music*", consistía en el uso de una aplicación digital de servicio de transmisión de música, creada por DIGICEL, que permite a sus usuarios escuchar y descargar música, en dispositivos móviles como teléfonos, tabletas o computadoras. No obstante, este Tribunal advierte, que éste entra en la categoría de "***servicios suplementarios***" –puesto que el servicio principal era el de telefonía móvil–, y debía solicitarse expresamente su activación conforme a lo descrito en la cláusula 4 del contrato, ya citada anteriormente, para poder gozar de dichos servicios, hecho que no consta en el presente expediente. Al igual que el análisis realizado respecto del servicio de *roaming*, el servicio "*D'Music*" no ha sufrido interrupciones, como hubiera sido el caso que estando ya activo (previa solicitud del consumidor y aprobación de la proveedora), y se haya acreditado que el consumidor podía gozar del beneficio sólo por unos momentos, y por otros no. Es así, que para el caso de mérito, **no se advierte una interrupción del servicio complementario de "*D'Music*"**, sino que la solicitud de activación del mismo por parte del consumidor, no consta durante el período de vigencia del contrato, sino hasta el día 02/09/2019, posterior a la interposición de su denuncia en la Defensoría del Consumidor.

**c) Servicio de mensajes de texto (SMS) ilimitados.**

Con relación al servicio de *Mensajes de Texto (SMS)*, el consumidor reclama que no le habían brindado los mensajes de texto ilimitados, como sí lo tenía en otra contratación anterior con la proveedora. Al respecto, este Tribunal advierte que ha quedado evidenciado por medio del *Anexo 1* del contrato suscrito por el consumidor (términos y condiciones aplicables) (fs. 5 y 52), que el "Plan ilimitado de verdad \$20" que fue el adquirido por el consumidor, mensajes de texto ilimitados únicamente a la "Red Digicel", de tal suerte que a otras redes, tenían un costo, y la proveedora no estaba obligada a brindar un servicio que no estuviese estipulado en el contrato o en la publicidad vinculada directamente al servicio contratado. En conclusión, el servicio de "mensajes de texto (SMS) ilimitados" solo aplicaba a los números telefónicos de la red de la proveedora y no se advierte un incumplimiento por parte de la denunciada. Finalmente, es preciso aclarar al consumidor que si en otra contratación previa, la proveedora le había brindado el servicio de mensajes de texto ilimitados a todas las redes, y/o internacionales, esos constituían parte de ***otra contratación distinta a la que se analiza en el presente caso.***

#### **d) Velocidad del servicio de internet.**

Por último, en su denuncia el consumidor expuso que había tenido problemas con la velocidad de la conexión de internet, pero sobre este hecho no consta en el presente expediente, prueba alguna que pueda sustentar, ni siquiera a título indiciario, lo dicho por el consumidor sobre este punto, por lo que resulta imposible para este Tribunal, determinar fehacientemente algún tipo de incumplimiento sobre este elemento de la denuncia.

3. Es así, que en virtud de los hechos alegados por los intervinientes, la valoración de la prueba pertinente que fue incorporada al presente expediente, la jurisprudencia y las disposiciones legales precitadas, este Tribunal concluye que en el caso de mérito, no se ha comprobado que la proveedora Digicel, S.A. de C.V., tenga responsabilidad respecto de la supuesta interrupción de los servicios de *Roaming*, *D'Music*, *Mensajes de texto ilimitados (SMS)* y *conectividad a internet*, pues de los documentos incorporados al presente expediente —contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (fs. 6, 73 y 92) y *Anexo 1* (términos y condiciones aplicables) (fs. 5 y 52)—, se puede acreditar que el consumidor tenía que solicitar la activación de los servicios, y si no lo solicitó no podían estar activos, y lógicamente no pudieron verse interrumpidos (respecto de los servicios de *Roaming*, *D'Music*); y sobre los *Mensajes de texto ilimitados (SMS)*, fue un servicio que no se interrumpió, sino que sus condiciones variaron al dar por terminada la contratación anterior, ya que las mismas no eran aplicables para el plan de menor precio que contrató posteriormente y que fue el objeto de análisis del presente procedimiento administrativo, por ser la relación jurídica vigente al momento de los hechos denunciados; y finalmente respecto de los problemas de conectividad a internet no consta prueba alguna que denote al menos indicios de ello; siendo entonces procedente a juicio de este Tribunal *absolver* a la proveedora Digicel, S.A. de C.V., de la supuesta comisión de la infracción grave regulada en el artículo 43 letra q), en relación con los artículos 21-C numeral 2 y 24, todos de la LPC.

**B.** En esta línea argumentativa, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia —en adelante SCA—, mediante resolución de las once horas con treinta y cinco minutos del 06/12/2019, en el procedimiento bajo referencia 558-2013, manifestó *que la imputación de una infracción no puede fundamentarse en suposiciones o sospechas, sino que debe inferirse más allá de la duda razonable mediante prueba suficiente (ya sea indiciaria o directa) que conlleve a una convicción plena de la conducta reprochable imputada, ya que, para imponer una sanción, no basta que los hechos constitutivos de infracción sean probables, sino que deben estar suficientemente acreditados para ser veraces.*

Aunado a lo dicho, es importante referirse a la garantía constitucional de la presunción de inocencia, el cual según la Sala de lo Constitucional —v.gr. en la resolución de fecha 16/01/2004 en el proceso de hábeas corpus con número de referencia 73/2003— se define como: “*La presunción de inocencia es la garantía constitucional que ampara al inculpado desde el momento de la imputación y que lo acompaña durante el transcurso de todo el proceso; justamente, la presunción de inocencia opera en el sentido de no poder considerar culpable a la persona imputada hasta en tanto no exista una comprobación conforme a la ley y en juicio público en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa*” (resaltados son propios).

En ese orden de ideas, es preciso tener en cuenta que —de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 40 de la LPC— para que se considere la responsabilidad de la proveedora por la comisión de una infracción es necesario que su conducta u omisión que constituye los ilícitos administrativos haya sido realizada con dolo o culpa. Y siendo que, de la documentación agregada al expediente, no es posible determinar con certeza el grado de responsabilidad de la proveedora denunciada, se debe absolver de la comisión de la infracción que se le imputa.

Por lo tanto, del análisis de la prueba aportada, la jurisprudencia y las disposiciones legales precitadas, no es posible atribuirle a Digicel, S.A. de C.V., la comisión de la infracción regulada en el artículo 43 letra q), en relación con los artículos 21-C numeral 2 y 24, todos de la LPC, respecto de los hechos denunciados por el señor

### VIII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 21-C numeral 2, 24, 43 letra q), 46, 47, 49, 83 letra b), 143 letra c), 144 y siguientes de la LPC; y 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) Téngase por recibido el escrito presentado por el consumidor (fs. 72-100).
- b) Téngase por recibidos los escritos y anexos presentados por el licenciado en su calidad de apoderado general judicial de la proveedora (fs.101-105).
- c) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra q) de la LPC, por: “*Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua*”, en relación con los artículos 21-C numeral 2 y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_, según el análisis expuesto en el romano **VII** de la presente resolución.

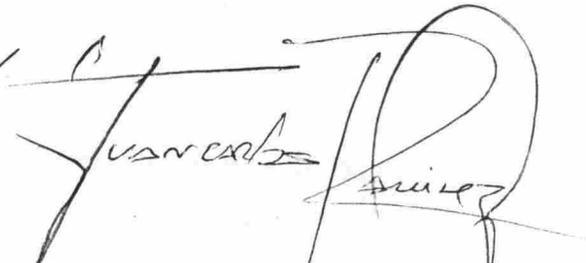
- d) *Absuélvase* a la proveedora Digicel, S.A de C.V., por la comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra q) de la LPC; por: "*Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindarlos de manera continua*", respecto de la denuncia presentada por el señor \_\_\_\_\_ según el análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.
- f) *Notifíquese.*



José Leoistek Castro  
Presidente



Pablo José Zelaya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.

EV/MP



Secretario del Tribunal Sancionador