

No. T-136-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día diecinueve de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el veinticuatro de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., expresando su inconformidad con la facturación y el funcionamiento de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED]; 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-081-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 nueve de mayo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-081-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 02 de febrero de 2017 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que en la dirección proporcionada para recibir notificaciones, sin embargo esta no pudo ser entregada debido a que en la visita de fecha 6 de Febrero de 2017, el mensajero manifestó que en la residencia no quisieron recibir en escrito (...)”

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, la documentación siguiente:
 - Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha uno de febrero del presente año, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 217472.
 - Copia simple del acta de notificación de resolución de reclamo con número de gestión 217472, con fecha dos de febrero del presente año.
- IV. Mediante la resolución No. T-107-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] para que se manifestara por escrito respecto de la manifestado por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- V. [REDACTED] presentó una nota por medio de la cual respondió la audiencia otorgada en la resolución No. T-107-2017-CAU, manifestando en síntesis que el operador TELEMÓVIL no se comunicó con su persona, no siendo ciertos los argumentos relativos a que no se quiso recibir en su domicilio la respuesta al reclamo de mérito, debido a que el operador además de tener la dirección física de su domicilio, tiene la dirección de su

lugar de trabajo y correo electrónico, por lo que al no realizar las gestiones necesarias para hacerle llegar una respuesta por los otros medios descritos, dicho operador incumplió con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

Adicionalmente, expresa que los reportes técnicos emitidos por el personal de dicho operador, consignan que no se le brindó los servicios de internet, telefonía fija y televisión por suscripción, tal como el contrato lo establece.

Debido a lo anterior, solicitó que esta Superintendencia resuelva de forma favorable el reclamo de mérito; tenga por ratificada la solicitud contenida en el reclamo de mérito; y, se reintegren los montos pagados en la facturas comprendidas entre el mes de septiembre de dos mil dieciséis hasta febrero de este año, por no haber sido brindados por el operador los servicios contratados.

VI. Con fundamento en lo antes descrito, esta Superintendencia considera necesario realizar las valoraciones siguientes:

A. Marco legal

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece 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 determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

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 del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...) dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

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.”

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se destacan las siguientes:

a) **Facturación:** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se

deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; (...)

f) Calidad de idoneidad en la prestación del servicio incluyendo veracidad de la información brindada al usuario: *Problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; (...)*

k) Otras medidas que señale la SIGET. (...)

En relación al procedimiento descrito en el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, mediante sentencia definitiva de fecha once de marzo de dos mil cuatro, dictada en el proceso de referencia 56-T-2002, expresó lo siguiente:

“(...) 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 consecuencia, será la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.”

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en las letras b), i), j) y k) del artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos: *Ser protegidos de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida (...) aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado conforme a lo previsto en el Art. 34 de esta Ley; Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; 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 otra parte, el artículo 26-A de la Ley en referencia, indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación de las garantías, dentro del plazo máximo de quince días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

Finalmente, el artículo 34 de dicha Ley establece que: *“La garantía comprenderá las reparaciones necesarias para el buen funcionamiento del bien o la correcta prestación del servicio, y habiéndose intentado la reparación del defecto que reduce sustancialmente el uso, valor o seguridad del bien o servicio hasta dos veces sin poder corregirlo, el consumidor tendrá derecho a elegir entre las siguientes opciones: el cumplimiento de la oferta, si esto*

fuere posible; la sustitución del bien por otro de diferente naturaleza; y la reducción del precio o la devolución de lo pagado (...)”.

B. Requisitos que debe cumplir una notificación

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil; asimismo, establece el plazo y el lugar para realizar la notificación de respuesta al usuario.

En tal sentido el acto de notificación, tiene como finalidad hacer del conocimiento al usuario la respuesta emitida por el operador, relativa al reclamo presentado, en aquellos aspectos no contemplados en la Ley de Telecomunicaciones, debe efectuarse aplicando de forma supletoria lo dispuesto en el Código Procesal Civil y Mercantil.

Lo anterior se afirma con base a lo establecido en el artículo 20 de dicho cuerpo legal el cual dispone: *“En defecto de disposición específica en las leyes que regulan procesos distintos del civil y mercantil, las normas de este código se aplicarán supletoriamente.”*

En ese orden, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario; y, el Código Procesal Civil y Mercantil indica de manera excepcional, la forma que debe ser efectuada tal diligencia.

Aclarado lo anterior, el artículo 177 del Código Procesal Civil y Mercantil preceptúa: *“Cuando la notificación deba hacerse personalmente, el funcionario o empleado (...) al que le corresponda realizar tal diligencia concurrirá al lugar señalado para ese efecto; y si encontrare a la persona que deba ser notificada, dejará constancia de la actuación.(...) Si la persona no fuere hallada, la diligencia se entenderá con cualquier persona mayor de edad que se encontrare en la dirección señalada; y a falta de cualquier persona, o si ésta se negare a recibir la notificación, se fijará aviso en lugar visible, indicando al interesado que existe resolución pendiente de notificársele y que debe acudir a la oficina (...) a tal efecto.(...) Si la parte no acudiere a la oficina (...) en el plazo de tres días hábiles, se tendrá por efectuada la notificación”.*

C. Reclamo de

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de [REDACTED], esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El veinticuatro de enero de este año, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V, manifestando su inconformidad con la facturación y el funcionamiento de los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED].

En el reclamo de mérito, la usuaria indicó que en el mes de agosto del año dos mil dieciséis contrató con el operador TELEMÓVIL el Plan Premium Control con un saldo mensual para llamadas por el monto de SIETE 90/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$7.90), servicio de internet con la capacidad de 5MB y televisión por suscripción; sin embargo, dichos servicios fueron brindados de forma intermitente y funcionando inadecuadamente, no cumpliendo el operador con los términos contratados.

Debido a lo anterior, en reiteradas ocasiones reportó dicha problemática al operador TELEMÓVIL sin brindarle solución alguna; asimismo adujo que le ha realizado cobros indebidos por servicios no recibidos.

En tal sentido, [REDACTED] solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo siguiente: 1) La terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y, 2) El reintegro de los pagos efectuados desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis a la fecha.

- El once de febrero de este año, [REDACTED] presentó la denuncia en la Defensoría del Consumidor, reiterando la petición hecha ante el operador TELEMÓVIL, indicando que a esa fecha no había recibido respuesta alguna.
- El veintisiete de febrero de este año, mediante correo electrónico enviado al CAU de esta Superintendencia, [REDACTED] reafirmo el reclamo y petición interpuesta ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., indicando que no obstante dicho operador no le brindó una respuesta a su solicitud, personal técnico del mismo desinstaló los servicios, quedando pendiente la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna y el reintegro de lo pagado por incumplimiento de los servicios, tal como lo solicitó en el reclamo de mérito.
- Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de [REDACTED], finalizaron los días siete y ocho de febrero de este año, respectivamente.

Previo a resolver el fondo del presente procedimiento, es necesario señalar que tal como ha quedado evidenciado, la pretensión expuesta por [REDACTED] en el reclamo presentado ante el operador el veinticuatro de enero de este año, relacionado a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED], consiste en la terminación anticipada de la relación contractual sin pago de penalidad alguna; y, el reintegro de los pagos efectuados desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis a la fecha.

Por lo tanto, la decisión de esta Superintendencia se delimitara a las pretensiones indicadas por la usuaria y de todas aquellas que sean directa o indirectamente derivadas de las mismas.

D. Pertinencia de aplicar la presunción a favor

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que éste interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se ha fijado un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado, a más tardar al día hábil siguiente de vencido dicho plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que esta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de [REDACTED], se observa que los mismos encajan dentro de los supuestos por los que los usuarios pueden interponer sus reclamos, de conformidad con los artículos 29 letra i); y, 98 letras a), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-081-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por la usuaria, fue contestado el dos de febrero de este año; sin embargo dicha respuesta no pudo ser entregada debido a que la dirección proporcionada para recibir notificaciones, no quiso ser recibida el seis de febrero de este año.

Debido a lo anterior, el operador TELEMÓVIL adujo que con base en la prueba documental presentada, el reclamo de mérito fue respondido y notificado en el tiempo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

Dicho argumento fue controvertido por la usuaria expresando que el operador TELEMÓVIL no se comunicó con su persona, no siendo ciertos los argumentos relativos a que no se quiso recibir en su domicilio la respuesta al reclamo de mérito, debido a que el operador además de tener la dirección física de su domicilio, tiene la dirección de su lugar de trabajo y correo electrónico, por lo que al no realizar las gestiones necesarias para hacerle llegar una respuesta por los otros medios descritos, dicho operador incumplió con lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

En este punto es pertinente retomar los aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de la forma siguiente:

Presunciones Legales: Las presunciones legales son las establecidas por la ley, luego, “toda presunción legal supone la declaración por el legislador de la relación de dos hechos; si esa declaración no se hace, (...) no hay presunción legal”. Debido a lo anterior, se comprende que las presunciones son de Derecho Estricto, es decir, “no pueden ser aplicadas más allá de los casos expresamente previstos por el legislador”.

Las presunciones legales propiamente tales no son exactamente un medio de prueba, sino que son un “facilitamiento de ella”, porque favorece a la parte que la invoca y obliga a la

otra a presentar la prueba en contrario, y la parte que la invoca se limita exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal. (...)¹

De los postulados doctrinales previamente citados y de los supuestos legales contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones referentes a la falta de comunicación del operador de una solución al reclamo del usuario, se advierte que la citada Ley expresa una “presunción legal” que dentro del procedimiento efectuado por esta Superintendencia, se traduce en un favorecimiento a la parte que la invoca (el usuario) y una obligación a la otra (operador de telecomunicaciones) a presentar la prueba en contrario pertinente (carta de solución al reclamo notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o solicitada por el usuario). Debiendo la parte que la invoca (usuario) limitarse exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal (carta de reclamo interpuesta ante el operador, debidamente recepcionada).

Asimismo, es necesario acotar que el artículo citado, determina que la notificación de la respuesta a los reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, deberán efectuarse en: “la dirección donde se remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.”

En ese sentido, por una parte, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En ese orden, tal como quedó plasmado en la letra B. de esta resolución, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario; y, el Código Procesal Civil y Mercantil indica de manera excepcional la forma que debe ser efectuada tal diligencia.

En este punto, es preciso reiterar que el operador debe realizar el acto de notificación, -el cual se refiere a la comunicación efectiva por parte del operador al usuario-, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales antes citadas.

¹ [REDACTED], [REDACTED] l. *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I.* Editorial Nascimento, 1971.

En el caso de mérito, de la prueba documental incorporada en el expediente administrativo, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber efectuado en legal forma la notificación a [REDACTED]. Lo anterior en razón, que el operador tuvo la oportunidad para realizar las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo una respuesta, debido a que conservaba en sus registros la dirección exacta de la usuaria.

Tomando en cuenta lo anterior, es posible determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no notificó en tiempo el reclamo interpuesto por la usuaria bajo los parámetros legales citados, por lo que al converger los supuestos anteriormente relacionados, esta Superintendencia concluye que dicho operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición para determinar la presunción a favor de [REDACTED].

Con base en todo lo antes relacionado, esta Superintendencia determina que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a las pretensiones expuestas por [REDACTED] en el reclamo presentado el veinticuatro de enero de este año, debiendo efectuar con relación a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED], las acciones siguientes:

- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados por dichos servicios desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis hasta la fecha; y,
- Tener por concluida de manera anticipada la relación contractual suscrita con [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna, debiéndole entregar consecuentemente el finiquito o la cancelación respectiva 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 a [REDACTED], copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículos 4 letras b), i), j) y k), 26-A y 34 de la Ley de Protección al Consumidor esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED] el veinticuatro de enero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED], operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de internet, televisión por suscripción y telefonía fija, asociados al número [REDACTED], efectúe las acciones siguiente:

- Anule o reintegre por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados en dichos servicios desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis hasta la fecha; y,
- Tenga por concluida de manera anticipada la relación contractual suscrita con [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna, debiéndole entregar consecuentemente el finiquito o la cancelación respectiva 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, 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 a [REDACTED], una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá adjuntarse copia del escrito y documentación presentados por la usuaria el cinco de junio 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