

No. T-141-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las diez horas con treinta minutos del día veintiséis de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] presentó un reclamo el veintiséis de febrero de este año ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELÉMOVIL asociado a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el 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-082-2017-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, remitiera 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 nueve de mayo de este año, la licenciada Marcela Raquel Salinas Viaud, 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-082-2017-CAU, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 08 de marzo de 2017 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflush, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que en la dirección proporcionada para recibir notificaciones no conocían al cliente (...)”

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó, copia de la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha ocho de marzo de dos mil diecisiete, que contiene la resolución de un reclamo con número de gestión 222794, detallando lo siguiente: *“(...) Pese a que el servicio de NETFLIX, así como el abono de 100 minutos a un número móvil Tigo en modalidad prepago o control es un beneficio adicional al Cargo Básico contratado el cual no genera costo alguno, se procede a efectuar la anulación total de la factura de consumo [REDACTED], emitida con fecha de vencimiento 2 de enero del presente año, emitida por valor de \$82.80 impuestos incluidos.*

Se procede a efectuar los ajustes correspondientes en las facturas de consumo [REDACTED], emitidas con fecha de vencimiento 1 de febrero, así como la factura [REDACTED] emitida con fecha de vencimiento 1 de marzo del presente año, conforme al Cargo Básico detallado el pasado 16 de junio de 2016, según Formulario de Operaciones firmado en dicha fecha, siendo un monto total anulado por ambas facturas de \$70.68 IVA incluido.

Se autoriza, asimismo la baja del servicio de Telefonía Fija, asociado al número [REDACTED], de manera anticipada y sin pago de penalidad.

Adicional a lo anterior, no omitimos manifestar que se efectuaran las modificaciones correspondientes en el Cargo Básico de los servicios de Cable e Internet Residencial, pasando a un Cargo Básico de \$37.99 más IVA, lo cual incluye Televisión Digital Avanzada y 3 megabytes de navegación.

No omitimos manifestar, que dé ya no desear continuar con los servicios de Cable e Internet Residencial, podrá solicitar la desactivación definitiva de los mismos en cualquiera de nuestras Tigo Stores al presentar esta carta como comprobante. (...)”.

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha ocho de marzo de dos mil diecisiete; Gestión 222530 dirigida [REDACTED], en la dirección “[REDACTED]”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH, [REDACTED], 10/03/17, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “Cliente Desconocido en esta Dirección telef. Cel. No Contesta”, con firma del mensajero.

IV. Mediante la resolución No. T-109-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de la documentación presentada por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., así como de lo expresado por el mismo en la nota recibida el nueve de mayo de este año.

Al respecto, [REDACTED] presentó dos escritos, el primero con fecha seis de junio de este año, en la cual indica lo siguiente:

- El operador TELEMÓVIL no le notificó una respuesta a su reclamo, asimismo la dirección a la que el mismo aduce envió la respuesta, no coincide con la dirección donde se encuentran instalados los servicios.
- Está de acuerdo con la resolución sobre la baja del servicio de telefonía fija que el operador indicó.
- El operador expresa que anuló tres facturas, la primera con fecha de vencimiento el dos de enero de este año por un valor de OCHENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$82.80) impuestos incluidos; la segunda y tercera con fecha de vencimiento uno de febrero y uno de marzo de este año, ambas por un monto total de SETENTA 68/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$70.68) IVA incluido.

Sin embargo, el dos de junio de este año, confirmó que su cuenta reporta tres facturas pendiente de pago, con fechas de vencimiento el uno de febrero, uno de marzo y uno de abril de este año, por un valor total de DOSCIENTOS SIETE 32/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$207.32).

En ese sentido el usuario advierte que el operador no ha corregido la problemática relativa al ajuste de las facturas respectivas, con el monto efectivamente contratado.

- El dos de abril de este año fueron suspendidos por el operador TELEMÓVIL los servicios de internet y televisión por suscripción.
- El operador TELEMÓVIL no otorgó los beneficios adicionales relativos al servicio gratuito de NETFLIX durante tres meses y la acreditación de 100 minutos a una línea de telefonía móvil; hechos por lo que considera que el contrato suscrito nunca se cumplió. En ese orden, solicitó se anulen todas las facturas pendientes de pago y se tenga por concluida la relación contractual para todos los servicios.

El segundo escrito [REDACTED], fue presentado el doce de junio de este año, en el cual expone que el error en la facturación denunciada ha continuado, agregando copia de una factura por la cantidad de OCHENTA Y NUEVE 88/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$89.88) con fecha de vencimiento el uno de junio de este año. Por lo que reitera la solicitud de anulación de todas las facturas pendientes de pago, la terminación del contrato de televisión por suscripción e internet, y que el operador en referencia gire las instrucciones correspondientes a las entidades especializadas en la prestación de servicios de información, a fin de que su nombre sea borrado de los registros.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

A. MARCO LEGAL APLICABLE

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 encuentran 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; (...)*

*e) **Suspensión o Corte del Servicio:** Casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada;*

*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.** (...)*”

Finalmente, esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) 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. RECLAMO

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo esta Superintendencia advierte lo siguiente:

- El veintiséis de febrero de este año, , presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., asociado a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el número , aduciendo:
 - Cobros adicionales e indebidos, derivados por el incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del operador;

- Cobros mensuales por pago tardío;
- Prestación deficiente del servicio de telefonía;
- Falta de acreditación de cien minutos en una línea de telefonía móvil del operador; y,
- Falta de activación del servicio de forma gratuita de Netflix durante tres meses – entre otros-.

Asimismo, [REDACTED] manifestó que desde que adquirió los servicios se avocó en reiteradas ocasiones a las agencias del operador TELEMÓVIL, para que corrigiera la problemática citada, sin que la misma haya sido resuelta oportunamente a la fecha.

Debido a lo anterior, [REDACTED] solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., lo siguiente:

- 1) Cumpla con las condiciones de servicios y de costos ofrecidas el dieciséis de junio de dos mil dieciséis, debiendo ajustar las facturas emitidas que contienen cobros indebidos;
- 2) El reintegro del costo por el servicio de Netflix, debido a que el mismo no fue brindado oportunamente;
- 3) La acreditación de los cien minutos otorgados en la línea de telefonía móvil, cuyo saldo no posee plazo de vencimiento;
- 4) La anulación del contrato de servicios firmado el dieciséis de octubre de dos mil dieciséis, retornando a los servicios ofertados por el operador el dieciséis de junio del mismo año, o en su defecto se le brinde una mejor oferta de servicios; y,
- 5) Se le devuelva el pagaré firmado por TRESCIENTOS 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$300.00) vinculado al contrato firmado.

- El veinticuatro de marzo de este año, [REDACTED] ante el Centro de Atención al Usuario de la SIGET reiteró lo hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito.
- Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo del usuario, finalizaron los días diez y trece de marzo de este año, respectivamente.

C. 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 este 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 fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado a más tardar al día hábil siguiente de vencido el 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 [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), e), f) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, 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-082-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por el usuario fue contestado el ocho de marzo de este año; sin embargo no pudo ser entregado en virtud que en la dirección señalada no conocían al usuario, sin poder contactarlo vía telefónica.

Al respecto, esta Superintendencia remitió al usuario la prueba documental aportada por el operador, para que aquel se pronunciara respecto a la misma.

[REDACTED] manifestó, que no le fue notificada la respuesta al reclamo de mérito, y que la dirección a la que fue enviada la correspondencia no coincide con el lugar donde se encuentran instalados los servicios residenciales. Asimismo, el usuario expuso que no obstante las anulaciones realizadas por el operador, los cobros indebidos no fueron corregidos, agregando copia de facturas con fecha de vencimiento el uno de febrero, uno de marzo y uno de julio de este año, como prueba de lo expuesto.

Respecto a los argumentos de las partes y prueba documental presentada debe señalarse que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, 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, 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 el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no obstante haber emitido una solución al reclamo, esta fue remitida a una dirección distinta al lugar donde se encuentran instalados los servicios contratados y se remiten las facturaciones del servicio. Por lo anterior dicha prueba no es pertinente, pues no se presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber efectuado en legal forma la notificación [REDACTED].

Tomando en cuenta lo anterior, 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 [REDACTED].

En este punto debe señalarse que la pretensión en el reclamo de mérito afectada por la declaratoria de presunción a favor del usuario, se refiere a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el número [REDACTED], respecto a:

- 1) Pretensiones vinculadas con el cumplimiento de las condiciones de servicios y de costos ofrecidas el dieciséis de junio de dos mil dieciséis, debiendo ajustar las facturas emitidas con cobros indebidos.

Con relación a la solicitud del usuario, se efectuó un análisis de la prueba documental incorporada, advirtiéndose que en el “Formulario de Operaciones con el Cliente” con el código [REDACTED], con fecha dieciséis de junio de dos mil dieciséis, las condiciones ofrecidas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., corresponden a la migración de un cargo básico mensual de TREINTA Y SIETE 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS

UNIDOS DE AMÉRICA (US\$37.99) más IVA a la cantidad de CUARENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.99) más IVA.

Tal oferta contiene un plan de internet residencial de 5mbp de navegación, televisión por suscripción con una caja extra y por ciento ochenta y cinco canales, tres canales mini FOX; y la acreditación de cien minutos mensual al número de telefonía móvil [REDACTED].

Al respecto la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá: 1) Proveer los servicios de televisión por suscripción e internet bajo las condiciones previamente descritas; 2) Corregir todas las facturaciones emitidas por los servicios facturados bajo el número [REDACTED], desde el mes de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha, anulando o reintegrando según corresponda, las cantidades que excedan el cargo básico mensual de CUARENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.99) más IVA y CESC, incluyendo los cobros por pago tardío; 3) Efectuar la baja del servicio de telefonía fija contratado; y, 4) Anular el contrato de servicios suscrito el dieciséis de octubre de dos mil dieciséis, devolviendo al usuario el pagaré vinculado con el mismo.

Lo anterior, conservando los ajustes de facturación que el usuario ha reconocido en el presente procedimiento, que ya fueron efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Los requerimientos antes 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 al de 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 [REDACTED] y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- 2) El reintegro del costo por el servicio de Netflix, así como el abono de 100 minutos a número móvil TIGO, por no haber sido brindados oportunamente.

Al respecto [REDACTED], expresó que no obstante la solución al reclamo de mérito no le fue notificada; el operador TELEMÓVIL realizó la anulación de la factura con fecha de vencimiento el dos de enero de este año por la cantidad de OCHENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$82.80).

Tal acción fue encaminada a compensarle la falta de los beneficios adicionales del cargo básico contratado, relativos al servicio de NETFLIX gratuito durante tres meses y el abono de 100 minutos mensuales a un número móvil TIGO en la modalidad prepago, por lo que es procedente declarar que tal pretensión fue solventada a satisfacción del usuario.

D. Nuevo Reclamo

Sin perjuicio de lo anterior, debe señalarse que durante la tramitación del presente procedimiento [REDACTED] indicó que el operador TELEMÓVIL suspendió los servicios de internet y televisión por suscripción desde el dos de

abril de este año; por lo que solicitó la anulación de todas las facturas pendientes de pago, se tenga por finalizado el contrato para los servicios facturados bajo el número [REDACTED], y que el operador en referencia gire las instrucciones correspondientes a las entidades especializadas en la prestación de servicios de información, a fin de que su nombre sea borrado de sus registros correspondientes.

Al respecto, dichas pretensiones no se encuentran contenidas ni relacionadas al reclamo presentado en el escrito con fecha veintiséis de febrero de dos mil dieciséis; por lo tanto es procedente remitirle a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., junto con esta resolución, copia de las notas en referencia, para que efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

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

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED] el veintiséis de febrero de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios facturados bajo el número [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respecto a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el número [REDACTED], deberá efectuar lo siguiente:
 - 1) Proveer los servicios de la forma detallada en el formulario de operaciones con el cliente con el código [REDACTED], con fecha dieciséis de junio de dos mil dieciséis.
 - 2) Corregir todas las facturas emitidas desde el mes de de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha, anulando o reintegrando según corresponda, las cantidades que excedan del cargo básico mensual de CUARENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.99) más IVA y CESC, incluyendo los cargos por pago tardío;
 - 3) Efectuar la baja del servicio de telefonía fija contratado; y,
 - 4) Anular el contrato de servicios suscrito el dieciséis de octubre de dos mil dieciséis, y devolver al usuario el pagaré vinculado con el mismo.

Lo anterior, conservando los ajustes de facturación que el usuario ha reconocido en el presente procedimiento, que ya fueron efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Los requerimientos antes 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 al de 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 [REDACTED]

██████████ y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) Declarar que las pretensiones afectadas por la declaratoria de presunción a favor ██████████ establecida en este proveído, relativas a los beneficios adicionales del cargo básico contratado, por el servicio de NETFLIX gratuito durante tres meses y el abono de 100 minutos mensuales a un número móvil TIGO en la modalidad prepago; fueron solventadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., mediante la anulación de la factura con fecha de vencimiento el dos de enero de este año por la cantidad de OCHENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$82.80).
- d) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de las notas presentadas con fecha seis y doce de junio de este año por ██████████ ██████████, para que respecto a las pretensiones expuestas en las mismas efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- e) Notificar ██████████ y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.

A la notificación del operador deberá anexarse copia de los escritos presentado por el usuario el seis y doce de junio de este año.
- f) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

██████████
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones