

No. T-144-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas con treinta minutos del treinta de junio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I) [REDACTED] presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también TELEMÓVIL, vinculado al servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-075-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que 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.

Debido a que en el plazo antes citado no se recibió respuesta por parte de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., esta Superintendencia emitió la resolución No. T-101-2017-CAU, en la cual se reiteró a dicho operador el requerimiento de información consignado en la resolución No. T-075-2017-CAU.

- III. El treinta 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, expresando lo siguiente:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 10 de enero 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 en fecha 12 de enero del presente año, no se encontraba nadie en casa que pudiera recibir la notificación (...)”

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

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha diez de enero de este año, que contiene la resolución del reclamo de mérito con número de gestión 214205, detallando: *“(...) Hemos verificado el servicio de Telefonía Móvil suscrito a su nombre, asociado al número [REDACTED], el cual fue renovado el pasado 11 de julio del año 2016. Con un Cargo Básico de \$14.99 IVA incluido por un periodo contractual de 12 meses, dicho plan entraría en vigencia a partir del 5 de agosto de dicho año, debiendo ser generado el primer cargo por el nuevo plan adquirido a partir de la factura con fecha de vencimiento 3 de octubre de 2016.*

(...) Sin embargo, debido a que los cargos emitidos no fueron facturados conforme al nuevo plan contratado en la fecha anteriormente detallada, se procede a efectuar un ajuste en su servicio de telefonía Móvil asociado al número [REDACTED] por valor de \$60.00 IVA incluido, correspondiente a las facturas de consumo emitidas con fecha de vencimiento en los meses de

octubre, noviembre y diciembre 2016 y la factura con fecha de vencimiento 5 de diciembre del presente año. (...)"

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha diez de enero de este año; Gestión 214205 dirigida a [REDACTED], en la dirección "[REDACTED]"; que contiene un sello con la leyenda "AEROFLASH, [REDACTED], 12/01/17, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS", consignándose "Nadie en casa", conteniendo una firma del mensajero.

IV. Mediante la resolución No. T-127-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED], para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELÉMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la nota recibida el treinta de mayo de este año.

Al respecto, [REDACTED] mediante una nota presentada el dieciséis de junio de este año, indicó lo siguiente:

"(...) reitero mi solicitud inicial sobre que se me dé baja de forma inmediata y definitiva del servicio de telefonía móvil del [REDACTED] sin penalidad alguna y se me reintegren los pagos que realice sin tomarme en cuenta que habíamos hecho nuevo contrato, ya que en el mes de enero y febrero del corriente año emitieron recibos por el monto del contrato anterior, siendo un error de ellos y hasta la fecha me llaman para cobrarme. (...)"

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; **f) CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO:** (...) 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 hubieren formulado; y, **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. REGULACIÓN DE COMPETENCIA RESPECTO AL TRÁMITE DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

A partir del análisis de las disposiciones legales citadas, relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertos aspectos y connotaciones que son aplicables al caso 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, éste 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, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día siguiente de vencido el plazo, es decir once días 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 entre operadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones 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 y circunscribe a determinar, si efectivamente el operador TELEMÓVIL resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por la señora Siri de Domínguez el dos de enero de este año.

C. 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”.

D. RECLAMO DE

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

- El dos 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., solicitando se verifiquen los cobros indebidos que le han realizado debido a que en el mes de julio del año dos mil dieciséis realizó un nuevo contrato por el servicio de telefonía móvil vinculado al número [REDACTED], y los nuevos valores no habían sido aplicados.
- El siete de marzo de este mismo año, el CAU de la SIGET recibió una nota de [REDACTED], en la cual indicó que el operador no respondió al reclamo interpuesto el dos de enero de este año, por lo que solicitó se aplique la presunción a su favor contenida en la Ley de Telecomunicaciones, y adicionalmente se dé por terminado el contrato sin pago de penalidad alguna, así como el reintegro en efectivo por la cantidad de OCHENTA Y UN 65/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 81.65), en concepto de cobros efectuados a través de su tarjeta de crédito.
- Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo de la usuaria, finalizaron los días dieciséis y diecisiete de enero de este año, respectivamente.

E. 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 de esta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de ■■■■■■■■■■, 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.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida en el presente procedimiento manifestó que el reclamo interpuesto por la usuaria fue contestado el diez de enero de este año, sin embargo no pudo ser notificada por no encontrarse persona que recibiera la resolución en la dirección proporcionada para tal finalidad.

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, en el sentido que realizaría un ajuste en la facturación por un valor total de SESENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$60.00) IVA incluido, correspondiente a las facturas con fechas de vencimiento en los meses de octubre, noviembre y diciembre de dos mil dieciséis y cinco de enero de este año.

Con relación a lo expuesto por el operador, ■■■■■■■■■■ manifestó que reiteraba su petición en el sentido que se le conceda la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociada al número ■■■■■■■■■■ sin pago de penalidad alguna y se le reintegre todos los cobros indebidos, por no corresponder dichos montos a los consignados en el contrato suscrito en el mes de julio de dos mil dieciséis con el referido operador, debido a que a que en los meses de enero y febrero de este año le llegaron cobros por montos del contrato anterior.

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

¹ ■■■■■■■■■■ y ■■■■■■■■■■ *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I.* Editorial Nascimento, 1971.

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).

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 conocer 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 C. 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.

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] [REDACTED]. Lo anterior en razón, que el operador tuvo la oportunidad para realizar las diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo y forma una respuesta a 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].

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a las pretensiones expuestas por [REDACTED] en el reclamo interpuesto el dos de enero de este año, en el sentido de reintegrar a favor de dicha usuaria -por medio de efectivo o cheque- los cobros adicionales facturados por los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], desde la fecha de renovación del contrato respectivo, es decir desde el once de julio de dos mil dieciséis hasta la fecha de facturación correcta conforme a los montos estipulados en dicho contrato; Asimismo, el referido operador debe realizar las gestiones necesarias a fin que la facturación sea emitida de conformidad con las cantidades convenidas por las partes.

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

F. NUEVO RECLAMO

Sin perjuicio de lo anterior, debe señalarse que durante la tramitación del presente procedimiento [REDACTED] solicitó a esta Superintendencia que el operador TELEMÓVIL efectúe la baja definitiva del servicio de telefonía móvil asociado al número [REDACTED], sin pago de penalidad alguna, debido a que el referido operador le continúa efectuando cobros vinculados al contrato anterior.

Al respecto, dicha pretensión no se encuentra contenida ni relacionada al reclamo de mérito presentado en el escrito con fecha dos de enero de este año; por lo tanto es procedente remitirle al operador TELEMÓVIL, junto con esta resolución, copia de la solicitud 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 dos de enero de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con el servicio de telefonía móvil vinculado al número [REDACTED], operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá acceder a las pretensiones expuestas por [REDACTED] en el reclamo interpuesto el dos de enero de este año, en el sentido de reintegrar a favor de dicha usuaria por medio de efectivo o cheque, los cobros adicionales facturados por los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], desde la fecha de renovación del contrato respectivo, es decir desde el once de julio de dos mil dieciséis, hasta la fecha de facturación correcta conforme a los montos estipulados en dicho

contrato; Asimismo, el referido operador debe realizar las gestiones necesarias a fin que la facturación sea emitida de conformidad con las cantidades convenidas por las partes.

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

- c) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de la nota presentada con fecha dieciséis de junio de este año por [REDACTED], para que respecto a la pretensión expuesta en la misma efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- d) Notificar a [REDACTED] y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) 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

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP