

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 27/06/24 Hora: 11:44 a. m. Lugar: Distrito de San Salvador.	Referencia: 390-2020
RESOLUCIÓN FINAL			
I. INTERVINIENTES			
Consumidor denunciante:			
Proveedora denunciada:	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.		
II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES			
<p>En fecha 16/10/19, el consumidor interpuso su denuncia —folio 1—, en la cual expuso que contrató para un plazo de 24 meses con la proveedora y por un costo de \$31.00 dólares mensuales, el servicio de <i>línea fija cobre, internet de 5 megas ADSL y TV satelital avanzado HD Plus</i>. Sin embargo, la proveedora no le había realizado la instalación en su vivienda, a pesar de haberlo solicitado en diversas ocasiones; agrega el consumidor que anteriormente tuvo problemas para cancelar el anterior contrato, y al aperturar este último, al momento de interponer su denuncia, ya llevaba más de 15 días desde la contratación y el servicio no se instalaba. Alega que el personal de la proveedora llegó a realizar la instalación y le comentaron que, por motivos de clima, no podían efectuar su solicitud; en otras ocasiones le manifestaron que por falta de cobertura en la red Claro y por falta de cajas para la instalación.</p> <p>Según el consumidor, con los hechos descritos, la proveedora denunciada vulneró el derecho regulado en el artículo 4 letra e) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, que determina como derecho básico de todo consumidor: <i>“Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente”</i>, al igual que lo regulado en el artículo 21-C numeral 2 de la LPC, que consigna como obligación de los operadores de los servicios de telecomunicaciones: <i>“Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente: 2) Brindar de manera continua y sin interrupciones injustificadas los servicios que han sido contratados”</i>, hechos que podrían dar lugar a la infracción grave regulada en el artículo 43 letra q) de la misma ley, que estipula: <i>“q) Interrumpir los servicios de telecomunicaciones contratados o no brindados de manera continua”</i>, al igual que la infracción muy grave descrita en el artículo 44 letra t) de la LPC, por: <i>“t) Suspender unilateralmente la ejecución del contrato de servicio de telecomunicaciones (...)”</i>.</p> <p>Se siguió el procedimiento respectivo en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor —en adelante GAD—, sin que la proveedora denunciada y el denunciante pudieran</p>			

llegar a ningún acuerdo conciliatorio, puesto que luego de la celebración de dos audiencias conciliatorias, se hizo constar en acta la falta de acuerdo entre los intervinientes (f. 73).

En ese sentido, la GAD, conforme al artículo 143 literal c) de la LPC, remitió el expediente desde aquella dependencia a esta sede. Posteriormente, este Tribunal Sancionador inició el presente procedimiento administrativo sancionador mediante resolución de las once horas con cuarenta y tres minutos del día 05/12/23 (fs. 76-78).

III. PRETENSIÓN PARTICULAR

El consumidor solicitó: *“que la proveedora llegue a hacer la instalación correspondiente. Con base en los artículos 4 letra e), 21-C numeral 2), 43 letra q), 44 letra t), 143 inciso final, todos de la LPC, y artículos 71 y 150 Ley de Procedimientos Administrativos”*.

IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN

Tal como consta en resolución de inicio —folios 76 al 78—, se le imputa a la proveedora denunciada la comisión de la infracción grave establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, que estipula: *“Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)”*.

La LPC prevé obligaciones y prohibiciones dirigidas a los proveedores, estableciendo una serie de infracciones administrativas en caso de incumplimientos por parte de los mismos, entre las cuales se encuentra la contemplada en el artículo 43 letra e) de la LPC, el cual, literalmente, prescribe que constituye una infracción grave: *“No entregar los bienes o **prestar los servicios en los términos contratados**”* (resaltado es nuestro). La anterior disposición, se encuentra estrechamente vinculada con la obligación que la LPC regula para todos los proveedores de servicios, según se establece en el artículo 24 de la ley en mención: *“Todos los profesionales o instituciones que ofrezcan o presten 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**”* (resaltado es propio). Todo lo anterior, encuentra su fundamento en los derechos básicos e irrenunciables que la LPC contempla para todos los consumidores, específicamente el que se establece en el artículo 4 letra e) de la ley en mención: *“**Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente**”* (resaltado es propio); de tal suerte que todo proveedor de servicios está obligado a garantizar que el consumidor fue plenamente informado de todos los términos de la contratación.

Por lo anterior, en el presente caso, este Tribunal deberá analizar si el supuesto infractor, proporcionó de forma clara los términos de la contratación, cuáles fueron *las condiciones en que se*

ofreció el servicio, en cuanto a calidad, cantidad, precio y tiempo de cumplimiento (entre otros), según corresponda; y determinar finalmente, *la existencia del incumplimiento por parte de la proveedora* en la prestación de los servicios, según los términos contratados por el consumidor, lo que, en caso de configurarse, daría lugar a la sanción prescrita en el artículo 46 del referido cuerpo de ley, siendo esta la multa hasta de doscientos salarios mínimos urbanos en el sector comercio e industria.

V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. 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; pues en resolución de inicio (fs. 76-78) 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 15/12/23 (f. 79). Al respecto, la proveedora se pronunció según el detalle siguiente:

En fecha 08/01/24, la licenciada _____ presentó escrito y documentación anexa (fs. 81-108), en su calidad de Apoderada Especial de la proveedora CTE, S.A. de C.V., mediante el cual argumentó que si bien es cierto que el consumidor contrató el paquete denominado *Línea fija cobre + 5 Megas ADSL + TV Satelital Avanzado HD plus*, el cual tenía una cuota mensual de \$31.00 dólares (incluyendo impuestos); entre otros aspectos, que en el contenido del documento de contrato, consta la leyenda "*El plazo del presente contrato iniciará a partir de la fecha de instalación del servicio, la cual se encuentra sujeta a factibilidad técnica y al cumplimiento por parte del cliente, de los requisitos crediticios establecidos por CLARO*"; y que de acuerdo a lo indicado en la presente denuncia, la inconformidad del consumidor se circunscribe a la falta de instalación de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la apoderada de la proveedora denunciada ejerce su fundamento de defensa de la siguiente manera:

1) Sobre la imposibilidad material y técnica de su poderdante de realizar la instalación del servicio, manifiesta la apoderada de la denunciada, que según los servicios contratados por el consumidor (*Línea fija cobre + 5 Megas ADSL + TV Satelital Avanzado HD plus*), en la dirección *carretera a San Marcos, San Marcos*; y que según sus registros, en fecha 06/10/19, el equipo técnico de su poderdante, intentó ingresar a la zona, lo cual no fue posible debido a la presencia de pandillas que impedían el acceso; manifiesta que dicho lugar es una zona catalogada por CTE, como de alto riesgo, debido a la presencia de grupos delictivos, que, en ocasiones anteriores, impidieron el acceso al personal técnico para realizar trabajos, ya sea de instalación o de

mantenimiento. También alega que la imposibilidad de ingresar a la zona de riesgo fue oportunamente informada al consumidor de forma directa, según a folios 13 y folios 41 del presente expediente.

2) Que al verificar la posibilidad de instalar el servicio contratado por el consumidor

—en fecha 13/12/19—, en ese momento CTE no contaba con la disponibilidad de red (internet 5 megas con tecnología ADSL) para brindar el servicio con la tecnología solicitada, no obstante, se verificaría la factibilidad con tecnología HFC —Híbrido de Fibra Coaxial— (por la cantidad de \$24.00 dólares mensuales), pero el consumidor manifestó su desacuerdo; agrega que ante la no factibilidad del servicio solicitado, su poderdante no realizó cobro alguno, tal como consta en el presente expediente en cuanto a algún perjuicio o daño sufrido por parte del consumidor.

3) Finalmente sobre la instalación de los servicios ofrecidos por parte de la proveedora CTE, manifiesta su apoderada, que en fecha 26/09/20, se le instaló un servicio de *Internet y Telefonía Fija*, bajo el denominado *Paquete Doble Internet 15 Megas HFC*, (por la cantidad de \$29.00 dólares mensuales), siendo ésta una solución viable a través de la tecnología *HFC*, resultando conforme el consumidor, según consta en facturas canceladas, y que han sido agregadas como prueba en su escrito.

B. Posteriormente, en resolución de las once horas con treinta y un minutos del día 05/04/24 (f. 109), se abrió a prueba por 8 días hábiles el presente procedimiento administrativo sancionatorio, dentro del cual los sujetos intervinientes pudieron hacer uso de los medios probatorios que estimen pertinentes. Dicho auto fue notificado a la denunciada en fecha 16/04/24. Al respecto la proveedora se pronunció según escrito presentado en fecha 25/04/24 (fs. 112-114), mediante el cual reiteró los argumentos ya expuestos en escrito precitado.

En virtud que todos los argumentos esgrimidos por la apoderada de la proveedora, se encuentran estrechamente vinculados a la prueba documental que ha sido incorporada al presente expediente administrativo, se analizarán conjuntamente con dicha prueba en los apartados posteriores de esta misma resolución.

VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. 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 uno 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 artículo 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 nuestros).*

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 ha configurado la infracción consignada en el artículo 43 letra e) de la LPC.

B. En el presente procedimiento administrativo sancionatorio se incorporó prueba documental por parte de los intervinientes, de la cual será valorada únicamente la pertinente, consistente en:

1. Fotocopia de *Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por parte de CTE, S.A. de C.V.*, suscrito entre la proveedora *Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.*, y el consumidor (fs. 5-9)

2. Certificación extendida por parte del Jefe de Instalaciones Planta Externa Zona Centro de la proveedora, de fecha 08/01/24, mediante la cual manifiesta que la única posibilidad de instalación de los servicios era a través de la tecnología *HFC (Híbrido de Fibra Coaxial)*, en la zona de

San Marcos, San Salvador; además que la zona es catalogada de alto riesgo por pandillas (fs. 90 y 91).

3. Certificación extendida por parte del Jefe de Mantenimiento de Redes de Acceso zona centro de la proveedora, de fecha 08/01/24, quien fungía como Jefe de Mantenimiento de Redes de Acceso

de la zona centro de CTE a la fecha de los hechos denunciados, mediante la cual se comprueba que la zona ubicada en la dirección *San Marcos, San Salvador*, estaba catalogada como zona de alto riesgo en octubre del 2019; pero que también consta la instalación del servicio de *línea fija e internet de 15 megas* bajo la tecnología *HFC*, en fecha 26/09/20 (fs. 92 y 93).

4. Fotocopias simples de facturas número _____ y emitidas por la proveedora *Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.*, a partir de diciembre de 2020, por medio de las cuales se verifican los cobros efectuados al consumidor _____, por un *Paquete Doble Internet 15 Megas HFC*, servicio alternativo al que inicialmente había solicitado (fs. 95-106).

5. Certificación emitida en fecha 08/01/24, por parte del Jefe del Departamento de Aclaraciones de *Grupo Claro*, por medio de la cual consta el reporte de pagos efectuados durante los meses de diciembre del año 2020 a marzo del año 2021, por parte del consumidor _____ en concepto de un paquete *Doble Internet 15 Megas HFC*, comprobando la conformidad de parte del consumidor respecto de un servicio con características similares al solicitado previamente, y que fue contratado en septiembre del año 2020 (fs. 107).

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 e) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) e) No (...) prestar los servicios en los términos contratados (...)*”; en consecuencia, de los documentos incorporados en el expediente administrativo, se ha acreditado, mediante prueba indiciaria o directa que, en principio que existe un vínculo contractual que unió al denunciante con la proveedora, en virtud de un paquete de servicios de telecomunicaciones (fs. 5-9), pero por la imposibilidad material y técnica por parte de la proveedora, no fue posible que surtiera los efectos contractuales del mismo; ya que la instalación del servicio de telecomunicaciones — *Línea fija cobre + 5 Megas ADSL + TV Satelital Avanzado HD plus*—, estaba sujeta al análisis de dos pre requisitos que estipula el documento suscrito: uno era *la factibilidad técnica*, pues resulta indispensable para saber si se puede prestar el servicio en el sitio que el consumidor designe para ello; y el segundo era *el cumplimiento por parte del cliente de los requisitos crediticios establecidos por la proveedora*. Además, dada la coyuntura de inseguridad que se vivía en algunas zonas del país al momento que sucedieron los hechos denunciados, es de conocimiento público que era necesaria también *la verificación de zona de peligro el sitio donde se realizaría la instalación*, es así que el departamento técnico de la proveedora tenía identificada previamente *la dirección del consumidor catalogada como zona roja (por haber presencia de grupos de pandillas)*, es decir que el lugar de residencia del consumidor debía cumplir con los requisitos de

factibilidad técnica y además de libre acceso para el personal de la denunciada para poder instalar el servicio contratado. Consecuentemente, al no cumplir con el pre requisito de aprobación de factibilidad material y técnica, el servicio de *Línea fija cobre + 5 Megas ADSL + TV Satelital Avanzado HD plus*, no podía ser instalado en el lugar destinado por el consumidor y mientras el servicio no fuese activado, el documento suscrito por el consumidor (fs. 5-9) no surtió efecto alguno.

Establecida la relación contractual en virtud de un paquete de servicios de telecomunicaciones y las características de este, es preciso analizar si hubo un servicio prestado o no, y si fue prestado, las condiciones en las que el mismo se brindó.

En tal sentido, se ha evidenciado que el denunciante interpuso reclamo contra la proveedora en razón que, *CTE, S.A. de C.V.*, a la fecha de interposición de su denuncia, no le había realizado la instalación de del servicio de *Línea fija cobre, internet de 5 megas ADSL y TV satelital avanzado HD plus*.

No obstante, lo expuesto por la proveedora en sus intervenciones, se colige que dicho servicio de telecomunicación — *Línea fija cobre, internet de 5 megas ADSL y TV satelital avanzado HD plus*—, no pudo ser instalado debido a que en la dirección del consumidor ,

San Marcos, San Salvador, existía la imposibilidad material y técnica, es decir que por motivos de distancia, la denunciada no contaba con la infraestructura física necesaria para proveer el servicio en la tecnología requerida por el consumidor. Además, debido a que dicha zona era catalogada por la proveedora CTE, como *Zona de Alto Riesgo*, por la presencia de grupos delictivos o pandillas que impedían el acceso al personal de la denunciada, según consta en certificación emitida por el Jefe de Mantenimiento de Redes de Acceso Zona Centro (fs. 92 y 93), lógicamente resultaba imposible, en aquel momento realizar cualquier tipo de instalación del servicio, por razones no atribuibles ni al consumidor ni a la proveedora.

Ahora bien, respecto a los hechos denunciados por el consumidor, en donde reclama que no fue instalado el servicio contratado; se ha podido acreditar mediante prueba proporcionada por parte de *CTE, S.A. de C.V.*, que por motivos de fuerza mayor existió un impedimento material y técnico al realizar la instalación del servicio contratado por el consumidor (en septiembre del año 2019), ya que por un lado, los técnicos de la empresa proveedora, se les negaba el acceso al lugar de residencia donde el servicio debía ser instalado, por ser zona de alto riesgo, y por otro lado existía también un impedimento técnico, al no contar con la factibilidad o cobertura para brindar el servicio de telecomunicación — *Línea fija cobre, internet de 5 megas ADSL y TV satelital avanzado HD plus* — que había sido contratado en un principio por parte del consumidor.

Además, consta en los registros de la tramitación de los medios alternos de solución de controversia en la Gerencia de Atención Descentralizada de la Defensoría del Consumidor, una propuesta de parte de la proveedora denunciada (f. 41), consistente en brindar la cobertura del servicio de telecomunicación de tipo *HFC*, que es un servicio compuesto por fibra óptica y cable coaxial. Es así que se tiene por acreditado que desde fecha 26/09/20, se logró proporcionar un servicio de internet bajo la modalidad *HFC*, denominado paquete *Doble Internet 15 megas HFC*, por un costo de \$29.00 dólares mensual, servicio instalado en la misma dirección proporcionada en el año 2019, donde el consumidor solicitaba el servicio *ADSL*, lo cual se tiene indiciariamente acreditada la conformidad de parte del consumidor en razón de las facturas generadas por el servicio mencionado, que sí fue instalado con éxito y por el cual el consumidor empezó a pagar desde finales del año 2020 y que constan en folios 95 al 106 del presente expediente.

Lo anterior, no exime a la proveedora denunciada de su deber de informar a sus clientes, todos los requisitos a los que se encuentra sujeta la contratación de los servicios que comercializa, ya que es pertinente para este Tribunal advertir que debe de ser específica en cuanto a las áreas de cobertura en las que sí puede brindar los servicios de telecomunicaciones que ofrece, y que no incurra en la comisión de conductas que crean falsas expectativas al público consumidor en razón de la calidad de los servicios.

Ahora bien, es importante señalar que la conducta antes denunciada, específicamente el no brindar un servicio de telecomunicación, a esta fecha, fue proporcionado por un servicio diferente — *Doble Internet 15 megas HFC*— al anteriormente solicitado por parte del consumidor. En concordancia con ello, se ha comprobado que la proveedora puso a su disposición otro tipo de servicio por el cual el consumidor dio su conformidad y siguió pagando las facturas que le extendía la proveedora denunciada (fs. 95-106) por el servicio de *Doble Internet 15 megas HFC*, por un costo de \$29.00 dólares mensual. Lo anterior, en razón que se ha comprobado en el presente procedimiento que existía una imposibilidad técnica y material de brindar el servicio originalmente solicitado y que la proveedora no generó cobros por el mismo, pero que tiempo después las condiciones permitieron que fuera sustituido por otro que el consumidor aceptó. Es decir, que en el presente caso no concurren los elementos suficientes para poder atribuir el incumplimiento a lo dispuesto en la LPC por parte de la proveedora denunciada.

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 conclusión, con fundamento en la prueba documental valorada, las disposiciones legales y la jurisprudencia precitada, no se puede determinar un incumplimiento contractual por parte de la proveedora, siendo procedente *absolver* a Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, respecto de la denuncia interpuesta por el señor _____ razón por la cual, no es posible aplicar el artículo 83 letra c) de la LPC, respecto de la reposición de la situación alterada.

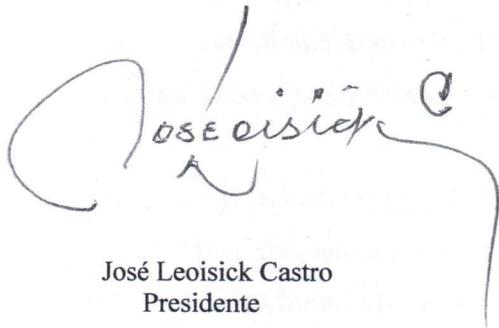
VIII. DECISION

Por todo lo expuesto, y sobre la base del artículo 101 inciso segundo de la Constitución de la República; artículos 4 letra e), 24, 43 letra e), 146, 147 y 149 de la Ley de Protección al Consumidor; y, artículos 218 y 314 ordinal 1° del Código Procesal Civil y Mercantil, este Tribunal resuelve:

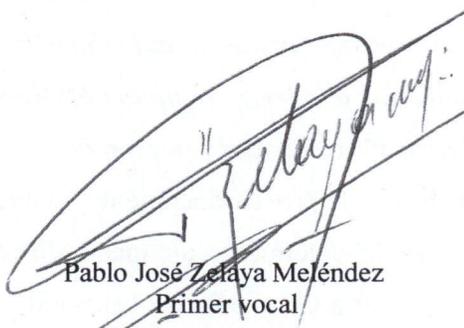
- a) *Téngase por recibido* el escrito presentado por la proveedora denunciada a través de su apoderada (fs. 112-114).
- b) *Desestímese* la presunta configuración de la infracción prevista en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a los artículos 4 letra e) y 24 de la misma normativa, respecto de la denuncia presentada por el señor _____, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución.
- c) *Absuélvase* a la proveedora Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., por la supuesta comisión de la infracción establecida en el artículo 43 letra e) de la LPC, por: “*No (...) prestar los servicios en los términos contratados*”, en relación a la denuncia presentada por el señor _____ conforme al análisis desarrollado en el romano VII de la presente resolución.

d) *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.

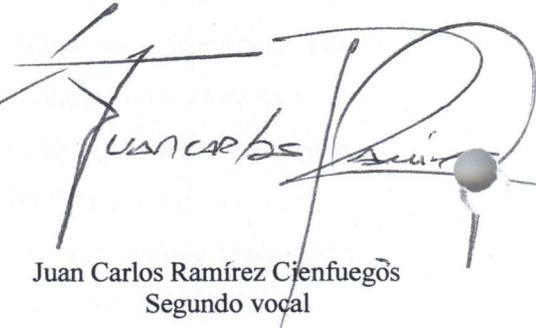
e) *Notifíquese.*



José Leoisick Castro
Presidente



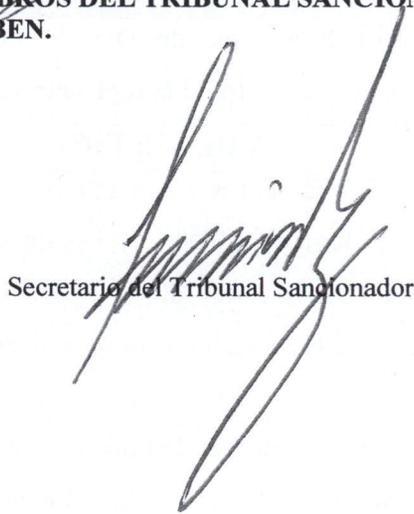
Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

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

EV/MP



Secretaría del Tribunal Sancionador