

No. T-031-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las nueve horas del día veintiuno de febrero del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. [REDACTED] a presentado ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., un reclamo relativo a deficiencias en la prestación del servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-177-2016-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. [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:

“(...) Por este medio se remite la documentación que demuestra que el reclamo fue contestado el día 05 de octubre de 2016 (...) documento que fue enviado por medio del proveedor de servicios postales Aeroflash, la cual no pudo ser entregada, en virtud de que la dirección proporcionada para recibir notificaciones, es catalogada como zona de alto riesgo, según consta en acuse de recibido. (...)”

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

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha cinco de octubre de dos mil dieciséis, que contiene la resolución del reclamo con número de gestión 202662, detallando: *“(...) se informa que se después de realizar el ajuste en facturaciones con vencimiento 01 de septiembre 2016 correspondiente a los días de servicio no brindado en agosto, el cual se efectúa por \$12.95 IVA incluido, asimismo en facturación con vencimiento 01 de octubre 2016 correspondiente al servicio no brindado en septiembre y únicamente por el cargo básico \$41.29 ya que se verificó que existe un financiamiento por TV de 32 Pul. que si corresponde, por lo que el descuento total a ser aplicado es por \$54.24 IVA incluido el cual debería ser realizado la devolución por dicho monto, sin embargo, debido a la petición efectuada en su escrito respecto a la baja de los servicios de manera anticipada, pudiendo ser realizada al cancelar cuatro meses pendientes de financiamiento de TV de 32 pul. proporcionada por la adquisición de los servicios, por la cual se genera un monto de \$13.56 IVA incluido x cuatro meses restantes, generando un monto total de \$54.24 IVA incluido, debido a ello se informa que el reintegro de los pagos efectuados por servicio no brindados, será aplicado en su totalidad al monto pendiente por financiamiento de TV, asimismo se procede con la baja de los servicio, dando así por*

finalizada toda relación contractual respecto al servicio de Telefonía Fija, Cable e Internet asociada a su titularidad con el número [REDACTED].(...)”

- Copia simple del Acta de notificación de resolución de reclamo, con fecha cinco de octubre de dos mil dieciséis; Gestión 202662 dirigida a [REDACTED], en la dirección “[REDACTED]”; que contiene un sello con la leyenda “AEROFLASH, [REDACTED], 07/10/16, NO BUZON, NO BAJO PUERTA, RETORNAR ACUSE FIRMADO Y CON DATOS SOLICITADOS”, consignándose “ZAR Presencia de pandillas”, el nombre y firma del mensajero que se lee: “[REDACTED]”.

IV. Mediante la resolución No. T-018-2017-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-018-2017-CAU, manifestando en síntesis que el operador TELEMÓVIL no le brindó una respuesta a su reclamo de forma física, ni mediante correo electrónico, incumpliendo lo establecido en la Ley de Telecomunicaciones.

Asimismo, manifestó que no está de acuerdo con la propuesta realizada por el referido operador, en el sentido de cancelar las cuotas pendientes de pago de un televisor que adquirió por medio de financiamiento, con los montos cobrados por medio de cargos automáticos en su tarjeta de crédito durante los meses que no se le brindó el servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED] por considerarlo un contrato independiente, según lo establecido en el artículo 29, literal f), de la Ley de Telecomunicaciones.

Debido a lo anterior, solicitó entre otras cuestiones, lo siguiente: 1) Se determine que el operador TELEMÓVIL no brindó una respuesta al reclamo de mérito; 2) El reintegro de los montos cobrados de forma indebida; y, 3) Se le otorgue una indemnización por la vulneración de sus derechos como usuaria.

Adjunto a su escrito, [REDACTED] remitió entre otras documentación, correos electrónicos enviados a personal del operador, y copia de Factura No. [REDACTED], correspondiente al ciclo de facturación del uno al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciséis.

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:** (...) 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; 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.

Finalmente, 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.

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 [REDACTED]

[REDACTED] consta en el expediente de reclamo de [REDACTED], esta Superintendencia observa lo siguiente:

- El dos de octubre de dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una agencia de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo inadecuada calidad en el servicio de internet asociado al número de telefonía fija [REDACTED], el cual desde el quince de agosto de dos mil dieciséis no se le brindó, situación que informó al operador el diecisiete de agosto del mismo año sin que fuera solventada, por lo que procedió a entregar el equipo (router) en una de las agencia de TELEMÓVIL para su revisión, asignándosele el número de gestión 8526400, sin que a la fecha se le haya brindado respuesta alguna.

Asimismo expresó, que el cobro por dicho servicio continúa realizándose bajo cargo automático aplicado en la tarjeta de crédito, registrándose como fecha del último cobro el treinta de septiembre de este año, por la cantidad de CINCUENTA Y CUATRO 85/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$54.85).

En ese sentido, [REDACTED] solicitó al operador TELEMÓVIL el reintegro de los montos cobrados bajo tal concepto y la terminación del contrato sin pago de penalidad alguna.

- El dieciocho de octubre de este año, [REDACTED] envió un correo electrónico al CAU de la SIGET, reiterando los hechos y la solicitud consignada en el reclamo de mérito, agregando que el monto total de lo pagado por el servicio de internet desde el quince de agosto de dos mil dieciséis a la fecha, asciende a la cantidad de CIENTO SESENTA Y CUATRO 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$164.55).
- 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 catorce y diecisiete de octubre de dos mil dieciséis, 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 día dos de octubre de dos mil dieciséis, consiste en el reintegro de los montos cobrados en concepto de internet desde el quince de agosto de dos mil dieciséis, fecha en la cual fue suspendido dicho servicio y la terminación del contrato de servicios sin pago de penalidad alguna.

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.

Causales de reclamo establecidas en la Ley de Telecomunicaciones

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.

Plazo de respuesta y notificación del reclamo

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR S.A., de C.V., al evacuar la audiencia conferida mediante la resolución No. T-177-2016-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por la usuaria, fue contestado el día cinco de octubre de dos mil dieciséis; sin embargo no pudo ser entregado debido a que la dirección proporcionada para

recibir notificaciones, es catalogada como zona de alto riesgo. Asimismo ofreció una propuesta de solución, la cual no fue aceptada por [REDACTED].

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.

Al respecto, 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, 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.

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 el operador TELEMÓVIL 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 día dos de octubre de dos mil dieciséis, debiendo efectuar en los servicios asociados al número [REDACTED], las acciones siguientes:

- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados desde el día quince de agosto de dos mil dieciséis por el servicio de internet; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo de cobro facturado bajo tal concepto; y,
- Tener por concluida de manera anticipada la relación contractual suscrita con [REDACTED] de los servicios asociados al número [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna.

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.

E. Financiamiento de Televisor

En este punto, debe señalarse que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en la evacuación de la audiencia otorgada en la resolución No. T-177-2016-CAU, agregó la respuesta del reclamo presentado por la usuaria, - la cual no se notificó-, manifestando lo siguiente:

“““(…) se verificó que existe un financiamiento por TV de 32 Pul. que si corresponde, por lo que el descuento total a ser aplicado es por \$54.24 IVA incluido el cual debería ser realizado la devolución por dicho monto, sin embargo, debido a la petición efectuada en su escrito respecto a la baja de los servicios de manera anticipada, pudiendo ser realizada al cancelar cuatro meses pendientes de financiamiento de TV de 32 pul. proporcionada por la adquisición de los servicios, por la cual se genera un monto de \$13.56 IVA incluido x cuatro meses restantes, generando un monto total de \$54.24 IVA incluido, debido a ello se informa que el reintegro de los pagos efectuados por servicio no brindados, será aplicado en su

totalidad al monto pendiente por financiamiento de TV, asimismo se procede con la baja de los servicios, dando así por finalizada toda relación contractual respecto al servicio de Telefonía Fija, Cable e Internet asociada a su titularidad con el número [REDACTED].(...)"

Por su parte, [REDACTED], en relación al televisor financiado solicitó que el valor que queda pendiente sea considerado como compensación por los daños ocasionados.

Sobre lo anterior, debe establecerse que las obligaciones y derechos de las partes en cuanto a la venta de productos eléctricos, es independiente y distinta a la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Consecuentemente, si bien es cierto, el financiamiento por la venta realizada generalmente está ligado con el plazo contractual del servicio de telecomunicaciones, el operador no puede ni debe supeditar la ejecución de la baja de los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la cancelación total del financiamiento; y mucho menos aplicar los reintegros por cobros indebidos en el servicio de internet al monto pendiente por el financiamiento del televisor.

Por otra parte, la usuaria no puede valerse de la deficiencia del servicio de internet prestado para no cancelar al operador la cantidad acordada por el producto.

Razón por la cual, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá otorgar la baja de los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada asociados al número [REDACTED], permitiendo que [REDACTED] cancele en el plazo restante original el financiamiento acordado por el televisor.

F. Indemnización por presunta vulneración de los derechos que como usuaria le corresponden a [REDACTED]

Con relación a la pretensión referida a que se ordene al operador TELEMÓVIL que otorgue una indemnización por la presunta vulneración de sus derechos como usuaria, esta Superintendencia no puede pronunciarse respecto de dicha solicitud, por encontrarse fuera del ámbito de competencia administrativa y de atribuciones legales conferidas en la Ley de Creación de la SIGET y su Reglamento, así como de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes que [REDACTED] disponga emprender con base en el artículo 4 letra m) de la Ley de Protección al Consumidor.

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 e), 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 octubre de dos mil dieciséis ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., vinculado al servicio de internet asociado al número de telefonía fija [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 asociados al número [REDACTED], efectúe las acciones siguiente:

- Anular o reintegrar por medio de efectivo o cheque, según corresponda, los cobros generados después del día quince de agosto de dos mil dieciséis; debiendo consecuentemente anular desde dicha fecha, todo tipo cobro facturado en dicho concepto; y,
- Tenga por concluida la relación contractual suscrita con [REDACTED] por todos los servicios asociados al número [REDACTED], sin el pago de penalidad por terminación anticipada.

Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones económicas derivadas de la suscripción de contratos de financiamiento de aparatos o equipos

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.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes que [REDACTED] disponga emprender con base en el artículo 4 letra m) de la Ley de Protección al Consumidor.

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

Versión Pública, Art. 30 de la LAIP .