

No. T-062-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las doce horas del veintitrés de marzo del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. [REDACTED], Representante Legal de la sociedad RODRIGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, interpuso un reclamo ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

La documentación agregada al expediente de mérito, es la siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados se encuentran vinculados a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].
- ✓ El veintidós de julio del año dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., expresando que dicho operador se encuentra realizando cobros indebidos que exceden el monto mensual pactado, consignándole en la facturación diez cargos básicos y diecinueve CUG (siendo lo correcto nueve líneas telefónicas en cada concepto), así como nueve planes de datos (siendo lo correcto seis planes de datos).

En ese sentido, [REDACTED] solicitó que se cumpla lo pactado en el contrato de servicio suscrito, y se contabilicen los descuentos por los servicios no prestados durante los meses de enero y parte de febrero del presente año.

- ✓ Los plazos para que el operador DIGICEL resolviera y notificara una solución al reclamo [REDACTED] han finalizado a la fecha.

II. Mediante la resolución No. T-154-2016-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al operador DIGICEL, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED] fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones preceptúa.

III. [REDACTED], quien actuando en calidad de Apoderado General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-154-2016-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Asimismo, hacemos de su conocimiento que tal y como consta en nuestros sistemas y en el reclamo escrito anexo a la resolución, los supuestos cobros indebidos que el cliente requería se dieran solución, fueron efectivamente evacuados oportunamente por parte de mi representada. Dicha solución consistió en la emisión de una nueva nota de crédito por el valor total de \$136.26, el cual adjunto al presente escrito, así como la solicitud y tramitación interna generada de acuerdo a las fechas estipuladas en el período reclamando por el usuario. A través de dicha nota de crédito, se logra finiquitar completamente la problemática suscitada y posterior de lo cual no ha habido nueva inconformidad presentada por el*

*usuario. Queda evidenciado, pues, que mi mandante evacuó el requerimiento solicitado por el cliente a través de su reclamo, cumpliendo con lo pactado en el contrato suscrito, así como lo preceptuado por la Ley de Telecomunicaciones y Ley de Protección al Consumidor.(...)"*

En ese sentido, [REDACTED] solicitó a esta Superintendencia tener por contestado el requerimiento consignado en la resolución antes descrita.

IV. Mediante la resolución No. T-171-2016-CAU, esta Superintendencia requirió a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que remitiera cierta información relacionada con las líneas de telefonía móvil números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

Asimismo, en dicho proveído se concedió audiencia a la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación del mismo, para que se pronunciara por escrito sobre lo manifestado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en la nota presentada el veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis.

V. El seis de enero de este año, se recibió un escrito [REDACTED] [REDACTED] actuando en la calidad antes señalada, mediante el cual respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-171-2016-CAU expresando, en síntesis lo siguiente:

- Que recibió descuentos parciales en su facturación por parte del operador DIGICEL, sin embargo, en las facturas siguientes los cobros indebidos y excesivos continuaron.
- Que los cobros indebidos denunciados corresponden a servicios que no fueron contratados así como el cobro por servicios que no fueron proporcionados por el operador; dicha problemática se hizo del conocimiento mediante reclamos al correo electrónico [soporte.negocio@digicelgroup.com](mailto:soporte.negocio@digicelgroup.com) y por mensajes de WhatsApp dirigidos al ejecutivo de la cuenta.
- Que se encuentra en desacuerdo con el argumento del operador DIGICEL, referente a poner en duda la fecha de recepción del reclamo de mérito, por ser obligación del operador DIGICEL, sellar y colocar la fecha de recepción del reclamo, obligaciones que también están consignadas en las cláusulas del contrato de servicios.
- Que reitera las pretensiones de su representada por haber transcurrido más de diez días hábiles desde la fecha de presentación del reclamo, operando la presunción a su favor contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

VI. El seis de enero de este año, se recibió un escrito de [REDACTED] [REDACTED], Apoderada General Administrativo de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., solicitando una prórroga para presentar la información requerida en la resolución No. T-171-2016-CAU, por encontrarse gestionando internamente la obtención de la misma.

El trece de enero de este año, [REDACTED], actuando en la calidad antes señalada, respondió por escrito el requerimiento contenido en la resolución No.

T-171-2016-CAU, expresando entre otras cosas, que su poderdante ha cumplido con las pretensiones de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA ABOGADOS ASOCIADOS, haciendo los ajustes correspondientes y emitiendo las notas de crédito para que la facturación corresponda a lo dispuesto en el contrato suscrito.

VII. Mediante la resolución No. T-013-2017-CAU, esta Superintendencia otorgó audiencia a la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, para que, se pronunciara por escrito respecto de lo manifestado por la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., relacionado al cumplimiento de la pretensión del usuario, haciendo los ajustes correspondientes y emitiendo las normas de crédito para que la facturación correspondiera a lo dispuesto en el contrato suscrito.

VIII. El tres de febrero de este año, [REDACTED] en la calidad antes indicada, presentó un escrito exponiendo en síntesis que su representada recibió descuentos parciales por parte de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., sin embargo los problemas con la facturación de sus servicios han continuado, que la línea número [REDACTED] durante un año no tuvo llamadas ilimitadas a la red del operador, ni se le acreditaba el plan de datos, que las nueve líneas contratadas sufrieron problemas en el servicio sin que se realizaran descuentos en la facturación por dichas incidencias.

Que el reclamo de mérito de su representada se refiere al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato y anexos suscritos el veintitrés de diciembre del año dos mil quince con el operador DIGICEL. Que los argumentos del operador DIGICEL, referentes a que el reclamo de mérito no posee fecha de recepción, son una práctica abusiva y mal intencionada de dicho operador, pues el mismo posee la obligación legal de consignar dicha información al recibir los reclamos.

Por lo tanto, pidió que se obligue al operador a presentar el contrato de servicios vigente con su representada, que se obligue a dicho operador a darle fiel cumplimiento al contrato de servicios vigente respecto al monto mensual pactado, al plan de datos con redes sociales ilimitadas y acumulables mes a mes, llamadas ilimitadas a la red telefónica del operador.

IX. El día nueve de febrero de este año, la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, remitió por vía electrónica una copia del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil con sus anexos suscritos con la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V.

X. Esta Superintendencia emitió la resolución No. T-032-2017-CAU, estableciendo lo siguiente:

*“(.) a) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que en el plazo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, remita un informe por cada línea telefónica contratada por la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, debiendo detallar las deficiencias o incumplimientos a las prestaciones del servicio de telefonía prestado, así como los ajustes o reintegros realizados por dichos problemas. (...)”*

La sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., no hizo uso del derecho de audiencia otorgado en la mencionada resolución.

XI. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa 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:

*“(...) Las empresas operadoras deberán contar con un sistema de registro de reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios.*

***El reclamo presentado, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de las empresas operadoras. Las empresas operadoras asignarán al expediente un código o número del reclamo, mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo.***

***Las empresas operadoras adoptarán las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente de reclamo. (...)***

*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, causal que se refiere entre otras cosas al desconocimiento del usuario sobre el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturar un consumo; (...)***

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

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 e) Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; 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.

Finalmente, el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor indica que una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especiales.

**B. Reclamo de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS**

Con la revisión y análisis de la documentación que consta en el expediente de reclamo de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, se observa lo siguiente:

- ✓ Los servicios reclamados se encuentran vinculados a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].
- ✓ El veintidós de julio del año dos mil dieciséis, [REDACTED] presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., expresando que dicho operador se encuentra realizando cobros indebidos que exceden el monto mensual pactado, consignándole en la facturación diez cargos básicos y diecinueve CUG (siendo lo correcto nueve líneas telefónicas en cada concepto), así como nueve planes de datos (siendo lo correcto seis planes de datos).

En ese sentido, [REDACTED] solicitó que se cumpla lo pactado en el contrato de servicio suscrito, y se contabilicen los descuentos por los servicios no prestados durante los meses de enero y parte de febrero del presente año.

- ✓ Los plazos para que el operador DIGICEL resolviera y notificara una solución al reclamo del [REDACTED] han finalizado a la fecha.

**C. Naturaleza del Servicio Público de Telefonía**

El artículo 110 inciso cuarto de la Constitución, establece que corresponde al Estado regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas.

Dicha facultad regulatoria y de vigilancia respecto a los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones, ha sido asignada a la SIGET por medio del artículo 4 de su Ley de Creación según el cual esta Institución es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El

Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

Establecido lo anterior es pertinente definir la naturaleza del servicio público de Telecomunicaciones. Sobre la noción de servicio público, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia manifestó en el Considerando III 1 de la sentencia de inconstitucionalidad dictada en el proceso 4-97, de fecha veintitrés de agosto de mil novecientos noventa y ocho, que este gira, en torno a tres elementos básicos:

- “
- (a) la necesidad o interés que debe satisfacer,
  - (b) la titularidad del sujeto que presta el servicio, y
  - (c) el régimen jurídico del mismo.

*La necesidad o interés que debe satisfacer, es un elemento de carácter necesariamente general, entendido como la suma de necesidades o intereses individuales de los usuarios. Es en este sentido que puede afirmarse que, en la expresión “servicio público”, el segundo término no hace referencia al ente que realiza la actividad de satisfacción de necesidades e intereses, si no al destinatario del mismo. Queda claro que la determinación relativa a cuales necesidades o intereses son generales, es contingente, pues depende de la evolución de cada medio social.*

*Sobre la titularidad del sujeto que presta el servicio público, precisamente por el carácter general de la necesidad o interés a satisfacer, en un primer momento de la evolución de dicha noción se entendió que sólo podía ser prestado por el Estado, o por entes públicos. Sin embargo, actualmente la práctica en la gestión de los mismos demuestra que pueden adoptarse varias modalidades, atendiendo a la participación más o menos directa de la Administración; así, planteada una clasificación de la gestión del servicio público basada en tal criterio, la misma puede ser: directa, indirecta y mixta.*

*Respecto del régimen jurídico del servicio público, las anteriores premisas permiten concluir que la actividad constitutiva del mismo, es necesario y conveniente que sea regulada en el ámbito del derecho público, para efecto de evitar abusos de cualquier orden en que pudieran incurrir quienes presten o realicen el servicio; ya que, caracteres jurídicos esenciales del mismo son la continuidad, la regularidad y la generalidad. En el caso de nuestro ordenamiento jurídico los Arts. 112, 110 inc.4° y 221 Inc. 2° Cn., obligan a que la regulación de los servicios públicos se encuentren en el ámbito del derecho público, precisamente para garantizar la esencia del mismo.*

*A partir de los mencionados elementos, puede conceptuarse el servicio público, desde un enfoque descriptivo, y atendiendo a su naturaleza jurídica, como la prestación de actividades tendentes a satisfacer necesidad o intereses generales, cuya gestión puede ser realizada por el Estado en forma directa, indirecta o mixta, sujeta a un régimen jurídico que garantice continuidad, regularidad y generalidad.”*

*En razón de lo anterior, se observa que dentro de sus facultades regulatorias y de vigilancia de los servicios públicos de telecomunicaciones, la SIGET ejerce por vía indirecta el control de las acciones de los operadores de servicios de telecomunicaciones, a fin de evitar que sus*

*acciones vulneren los derechos de los usuarios. Asimismo, debido a que los operadores ejercen una actividad de naturaleza pública, éstos se encuentran obligados a garantizar los derechos de sus usuarios.*

*En este punto, se estima necesario retomar lo dispuesto en el artículo 101 inciso segundo de la Constitución, el cual establece que: “El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.*

En ese orden, el legislador ha delegado en la SIGET parte de esa tutela de derechos en la Ley de Telecomunicaciones, y específicamente en el artículo 2 letra b) que dispone entre los fines de las actividades de esta Institución, la protección de los derechos de los usuarios.

Los procedimientos dirigidos a la protección de los derechos de los consumidores se encuentran instruidos bajo el “Principio de informalidad del procedimiento” contenido el artículo 98 de la Ley de Protección al Consumidor que dispone: “En los procedimientos no serán exigidas mayores formalidades para su tramitación, salvo las necesarias para la validez de ciertos actos y la garantía de los administrados.”

En el presente caso, dicha tutela de derechos se encuentra circunscrita a la aplicación del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones por parte de la SIGET y de la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, mediante la gestión adecuada de sus reclamos, así como la correspondiente respuesta y notificación de los mismos, sea esta favorable o desfavorable-, con el objeto de que conocida la resolución de su reclamo, pueda disponer lo conveniente.

#### **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 ésta sea favorable o no.

Con relación al primer supuesto, al realizar un análisis de los hechos que generaron el reclamo de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS, 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) y k) de la Ley de Telecomunicaciones.

Ahora bien, en cuanto al segundo supuesto, la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., alegó que los supuestos cobros indebidos que el cliente requería se les dio solución al emitir una nueva nota de crédito por el valor total de CIENTO TREINTA Y SEIS 267100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$136.26), así como la solicitud y tramitación interna generada de acuerdo a las fechas estipuladas en el período reclamado por el usuario. A través de dicha nota de crédito, el operador consideró que finiquitó completamente la problemática suscitada, y posteriormente no ha existido una nueva inconformidad presentada por el usuario, cumpliendo con lo pactado en el contrato suscrito, así como lo preceptuado por la Ley de Telecomunicaciones.

Sobre lo anterior, se advierte que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., no aportó prueba alguna mediante la cual comprobara que el reclamo del usuario, fue resuelto y debidamente notificado por escrito en el plazo antes indicado. Existiendo una aclaración por parte del usuario en la que manifestó que el reintegro que realizó el operador es un descuento parcial que no cubre todos los incumplimientos al contrato y cobros indebidos por servicios que no fueron contratados y por aquellos que siendo contratados no fueron prestados.

En ese sentido, esta Superintendencia concluye que el operador incumplió lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, y por consiguiente, ha concurrido la condición principal para determinar la presunción a favor de la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS.

Por lo anterior, es procedente que la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., realice las acciones siguientes:

- Proveer a la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS los servicios vinculados a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito el veintitrés de diciembre de dos mil quince.
- Cobrar los valores correctos estipulados en el contrato por los servicios que han sido proporcionados.
- Realizar los descuentos correspondientes por los servicios no prestados.

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 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto por [REDACTED], Representante Legal de la sociedad RODRIGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS ante la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., vinculado a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Requerir a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., que realice las acciones siguientes:
- Proveer a la sociedad RODRÍGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS los servicios vinculados a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito el veintitrés de diciembre de dos mil quince.
  - Cobrar los valores correctos estipulados en el contrato por los servicios que han sido proporcionados.
  - Realizar los descuentos correspondientes por los servicios no prestados.

El requerimiento antes descrito deberá ser efectuado por la sociedad DIGICEL, 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 al usuario y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Notificar a la sociedad RODRIGUEZ MOLINA, ABOGADOS ASOCIADOS y a la sociedad DIGICEL, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- d) Remitir copia de esta resolución al Centro de Atención al Usuario de la SIGET y a la Defensoría del Consumidor.

[REDACTED]  
Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones