

No. T-083-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas del día veintiséis de abril del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

- I. El veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, [REDACTED], Representante Legal de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., presentó un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., aduciendo incumplimiento de contrato en la prestación de los servicios asociados al número de telefonía fija [REDACTED], el cual presuntamente no fue resuelto y notificado en el plazo que el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece.
- II. Mediante la resolución No. T-042-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo [REDACTED] Abrego en su calidad de Representante Legal de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El quince de marzo de este año, se recibió un escrito de [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderada General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por medio del cual respondió la audiencia concedida en la resolución No. T-042-2017-CAU, exponiendo que el reclamo fue respondido el trece de diciembre de dos mil dieciséis, y fue enviado a la sucursal de TELEMÓVIL ubicada en Torre Futura, tal como lo solicitó el usuario, así como a la dirección de correo electrónico [REDACTED].

A dicho escrito, la referida Apoderada adjuntó copia simple de la carta de respuesta dirigida [REDACTED] (AVILES TRAVEL, S.A. de C.V.), en la cual se resolvió lo siguiente:

"(...) Hemos verificado los servicios de Telefonía Fija, cable e Internet Residencial, asociado al número [REDACTED], los cuales fueron contratados el pasado 7 de junio del presente año por un plazo contractual de 24 meses y un Cargo Básico de \$45.48 IVA incluido, más una cuota mensual por financiamiento de equipo (Smart TV) por valor de \$16.55 IVA incluido durante dicho plazo contractual, de lo cual se valida que este cargo no está siendo facturado en los servicios contratados.

Referente a los inconvenientes técnicos indicados en su escrito desde el pasado 4 de septiembre del presente año, le informamos que se autoriza el poder efectuar la devolución por la cantidad de \$112.77 IVA incluido, correspondiente a las facturas de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 1 de octubre concerniente al periodo de servicio del 1 al 30 de septiembre del presente año, emitida por valor de \$56.20 IVA incluido, así como la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 3 de noviembre correspondiente al periodo de servicio del 1 al 31 de octubre, emitida por valor de \$56.57 IVA incluido.

Para hacer efectivo lo descrito en el punto anterior, deberá hacerse presente en nuestra Tigo Store Torre Futura, presentando esta carta como comprobante junto con su DUI y NIT, así como el NIT de la empresa y el poder que lo acredite como representante legal de la empresa Aviles Travel, S.A. de C.V., llenando al momento de su visita los formularios para el proceso de devolución, la cual será efectuada por medio de cheque dentro de 45 días hábiles a partir de la fecha de recepción por parte de TIGO de la copia de los documentos detallados y la firma de los formularios requeridos para el proceso de devolución, lo cual deberá ser gestionado en dicha Tigo Store.

Referente a los saldos que a la fecha se mantienen pendientes de pago, correspondientes a las facturas de consumo [REDACTED] con fecha de vencimiento 1 de diciembre, emitida por valor de \$56.46 IVA incluido, así como la factura [REDACTED] con fecha de vencimiento 2 de enero, emitida por valor de \$56.48 IVA incluido, le comunicamos que se procederá con la anulación total de los cargos.

No omitimos manifestar, que de ya no desear continuar con los servicios de Telefonía Fija, cable e Internet Residencial, asociados al número [REDACTED] podrá solicitar la desactivación definitiva de los mismos, así como el proceso de portación del número en mención al momento de su visita en nuestra Tigo Store Torre Futura (...).”

- IV. Por medio de la resolución No. T-060-2017-CAU, se otorgó audiencia a la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Según consta en los registros correspondientes, dicha resolución fue notificada a la sociedad usuaria el veintinueve de marzo del presente año, sin que en el plazo correspondiente hiciera uso del derecho de audiencia otorgado.

- 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 con lo anterior, el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones enumera los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre los que se citan los siguientes: letra d) *A que no se le desconecte arbitrariamente el servicio;* letra f) *A que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo;* y, letra i) *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.*

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 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.*

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

*f) **Calidad de idoneidad en la Prestación del Servicio incluyendo veracidad de la Información brindada al Usuario:** problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, tales como la comunicación imperceptible, el ruido y la interferencia en la línea, la imposibilidad de hacerse escuchar y el servicio intermitente. Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, los que surgen como consecuencia de la prestación misma*

del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran formulado; (...)

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

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.”

Finalmente, es necesario mencionar que esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, los consumidores o usuarios tienen como derechos básicos –entre otros-, los siguientes: a) Ser protegido de cobros por bienes no entregados o servicios no prestados; b) Ser protegido de cobros por bienes no entregado o servicios no prestados; c) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los servicios a adquirir, y de las condiciones de la contratación; e) Recibir los servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente; i) Reclamar y recibir compensación en el caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida; 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. 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 TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en el sentido que dicho operador tiene la obligación de garantizar el derecho de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. DE C.V., en su calidad de usuario, 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.

C. CASO CONCRETO

• Pretensión de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. DE C.V.

- ✓ El reclamo de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., se encuentra vinculado al número de telefonía fija [REDACTED].
- ✓ El veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis, [REDACTED] actuando en calidad de Representante Legal de la sociedad usuaria, presentó un reclamo en una agencia de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., expresando que dicho operador incumplió el contrato suscrito, por las razones siguientes:
 - No realizó la entrega de un televisor Smart TV marca LG, producto que se encuentra asociado a los servicios de telecomunicaciones contratados.
 - Los servicios contratados fueron suspendidos de forma injustificada desde el cuatro de septiembre de dos mil dieciséis, fecha desde la cual reportó de forma reiterada al operador, sin obtener solución alguna.

Por lo anterior, solicitó a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que efectuara lo siguiente: a) La devolución de los montos pagados por los bienes y servicios no brindados; b) La terminación anticipada del contrato de servicios de telecomunicaciones, sin el pago de ninguna penalidad; y, c) La suspensión de los cobros por dichos servicios, a fin de realizar la portación numérica hacia otro proveedor.

- ✓ Los plazos para que el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera por escrito y notificara su respuesta al reclamo de la sociedad AVILES

TRAVEL, S.A. de C.V., finalizaron los días nueve y doce de diciembre de dos mil dieciséis, respectivamente.

- **Análisis del caso**

Conforme a lo expuesto, para que esta Superintendencia consecuentemente declare si opera o no la presunción a favor de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., debe efectuar un análisis de los hechos acontecidos bajo la tutela de los preceptos contenidos en la Ley de Telecomunicaciones, de conformidad a los supuestos siguientes:

1. Que el reclamo de la sociedad usuaria ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en los artículos 29 letra i), así como en el 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 desfavorable, en el lugar señalado para recibir notificaciones o donde se remiten las facturas correspondientes.

- 1. Causales del reclamo de mérito**

Con relación al primer supuesto, esta Superintendencia procedió a revisar el expediente administrativo de mérito, advirtiéndose que el reclamo formulado por la sociedad usuaria tiene como fundamento el incumplimiento de contrato por parte del operador TELEMÓVIL, por presuntamente haber sufrido desde el cuatro de septiembre de dos mil dieciséis la suspensión injustificada del servicio contratado, fecha desde la cual lo reportó de forma reiterada al operador, sin obtener solución alguna. Asimismo, reclama la devolución de los montos pagados por los bienes y servicios no brindados.

Los hechos descritos evidentemente se ajustan a los tipos de conductas descritas en los literales a), e), f) y k) del artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- 2. Plazos de respuesta del reclamo de mérito**

En cuanto al segundo supuesto, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., al responder la audiencia conferida mediante la resolución No. T-042-2017-CAU, manifestó que el reclamo interpuesto por la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., fue contestado el trece de diciembre de dos mil dieciséis y enviado a la sucursal de TELEMÓVIL ubicada en Torre Futura tal como lo solicitó el usuario, así como a la dirección de correo electrónico [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, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado conozca la resolución y disponga lo conveniente para la mejor defensa de los derechos e intereses cuestionados.

En ese orden de ideas, es necesario aclarar, que el operador TELEMÓVIL como prestador del servicio público de telefonía, debe asegurarse que las notificaciones de sus decisiones cumplan con su finalidad, es decir, la de hacer del conocimiento del usuario reclamante la resolución correspondiente –sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

Por lo anterior, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., debe garantizar la realización de todas aquellas diligencias pertinentes para hacer del conocimiento al usuario de la respuesta a su inconformidad, en el plazo correspondiente.

En el caso de mérito, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no presentó documentación alguna mediante la cual compruebe haber efectuado en legal forma la notificación a la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., con el retiro de dicha carta en la agencia correspondiente, como tampoco la remisión de dicha respuesta al usuario mediante correo electrónico.

Y es que tal como quedó ya plasmado, el operador TELEMÓVIL debe practicar todas aquellas diligencias y acciones necesarias para comunicar en tiempo una respuesta al usuario, lo cual pudo haberse comprobado con la documentación recibida por el usuario en la agencia del operador, la remisión respectiva mediante correo electrónico y/o el envío a la dirección en la que se remiten los documentos de cobro.

Tomando en cuenta lo anterior, es posible determinar que el operador TELEMÓVIL no resolvió y notificó en tiempo el reclamo interpuesto por la sociedad 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 la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. DE C.V.

3. Delimitación de las pretensiones del reclamo de mérito afectadas por la presunción favorable

En este punto debe señalarse que en el reclamo de mérito la pretensión afectada por la declaratoria de presunción a favor del usuario, se refiere literalmente a la “*Devolución de lo pagado por los servicios no prestados durante todo este tiempo (...) Dar de baja al servicio sin penalidad de forma inmediata a contrato mencionado y suspender los cobros, para también poder gestionar con otro operador portabilidad*”.

Lo anterior relacionado a los servicios contratados bajo la numeración de telefonía fija [REDACTED], determinándose lo siguiente:

a. Devolución de pagos por servicios no prestados

La sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá devolver y/o anular - según corresponda- los montos facturados desde la fecha que la sociedad usuaria adujo la suspensión de los servicios contratados, es decir el cuatro de septiembre de dos mil dieciséis.

b. Terminación de relación contractual y portación de la numeración de telefonía fija

La sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá efectuar la terminación anticipada del contrato respecto a los servicios de telecomunicaciones sin pago de penalidad alguna.

Realizada la acción antes señalada, el operador TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., deberá efectuar todas las gestiones necesarias a fin de que la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., pueda realizar la portación del número de telefonía fija [REDACTED].

Los requerimientos antes descritos deberá 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 la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., una copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

c. Otros

Respecto a los montos cobrados en concepto de cuota mensual por financiamiento de equipo (Smart TV) por valor de TRECE 55/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$13.55) IVA incluido, el cual no fue entregado a la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V.; el operador TELEMÓVIL manifestó que dicho monto no ha sido facturado con los servicios contratados, situación que esta Superintendencia pudo verificar en la facturación agregada al expediente administrativo de mérito; por lo que dicha pretensión debe tenerse por resuelta en los términos descritos por el operador en referencia.

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

- a) Declarar que operó la presunción a favor de la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. DE C.V., establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, respecto al reclamo

interpuesto contra la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el día veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis.

- b) Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que respecto a los servicios de telecomunicaciones facturados bajo el número de telefonía fija [REDACTED], efectuó lo siguiente:
1. Devolver y/o anular -según corresponda-, los montos facturados desde la fecha que inició la suspensión de dichos servicios, es decir el cuatro de septiembre de dos mil dieciséis.
 2. Otorgar la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.
 3. Realizar todas las gestiones necesarias a fin de que la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., pueda portar del número de telefonía fija [REDACTED].

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 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 la sociedad AVILES TRAVEL, S.A. de C.V., copia de la documentación pertinente como prueba de su cumplimiento.

- c) Determinar que la pretensión vinculada con los montos cobrados en concepto de cuota mensual por financiamiento de equipo (Smart TV), fue resuelta por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en los términos expuestos en la carta fechada en el mes de diciembre de dos mil dieciséis.
- d) Notificar a las sociedades AVILES TRAVEL, S.A. DE C.V., y TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales correspondientes.
- e) 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