

**No. T-150-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES:** San Salvador, a las nueve horas del día cinco de julio del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia considerando que:

- I. [REDACTED] presentó el veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis, un reclamo ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en adelante también operador TELEMÓVIL, vinculado a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED]; el cual presuntamente no fue resuelto y debidamente notificado en el plazo que establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- II. Mediante la resolución No. T-094-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que presentara la documentación que comprobara, de ser el caso, que el reclamo de [REDACTED], fue resuelto y debidamente notificado en el plazo indicado en la Ley de Telecomunicaciones.
- III. El veintitrés de mayo de este año, [REDACTED], actuando en su calidad de Apoderado General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., presentó un escrito mediante el cual respondió la audiencia conferida en la resolución No. T-094-2017-CAU, expresando lo siguiente:

*“(...) Por este medio informo que el reclamo fue contestado a favor de la cliente, cuya respuesta fue enviada vía correo electrónico [REDACTED], según solicitud de la cliente. Adjunto al presente escrito, la carta que fue enviada como respuesta, por medio de la cual se comunicó la resolución favorable del reclamo. (...)”*

A dicho escrito, el referido Apoderado adjuntó la documentación siguiente:

- Copia simple de la carta de respuesta dirigida a [REDACTED], con fecha nueve de febrero de este año, que contiene la resolución al reclamo de mérito con número de gestión 218573, detallando: *“(...) Hemos verificado el servicio de Telefonía Móvil asociada al número [REDACTED], el cual se ha validado a nivel de sistema que el cargo de facturación mensual con vencimiento 09/09/2016, 08/10/2016, 09/11/2016, 09/12/2016 y 10/01/2017 presentó inconsistencia al ser generados, por lo que se procedió a efectuar las modificaciones necesarias para el servicio móvil sea facturado según lo pactado.*

*Actualmente la cuenta presenta meses de compromiso vigentes, así como un saldo total pendiente de US\$406.51 impuestos incluidos. Sin embargo, por lo antes descrito se procederá a eliminar un monto total de US\$ 218.39 impuestos incluidos, equivalente a los cargos adicionales generados en las facturas de consumo con fecha de vencimiento 09/09/2016, 08/10/2016, 09/11/2016, 09/12/2016 y 10/01/2017.*

*Por lo antes descrito su solicitud de efectuar la anulación de contrato de manera anticipada no procede. Sin embargo, según lo conversado a través de la llamada telefónica el día 09 de febrero de brindarle una solución favorable a su pretensión expuesta le brindamos las siguientes alternativas:*

- ✓ *Efectuar la anulación de US\$57.43 impuestos incluidos en la factura con vencimiento 10 de enero del presente año bajo el servicio de Telefonía Móvil, asociado al número [REDACTED]*
- ✓ *O en su defecto, podrá solicitar la desactivación de manera anticipada sin cargo de penalidad del servicio de Telefonía Móvil asociada al número [REDACTED], cancelando el valor total del equipo Marca Samsung Modelo Note 5 por un monto de US\$562.20 impuestos incluidos, así como la factura de consumo generada más la del periodo, que se encuentra en curso del servicio de Telefonía Móvil asociada al número [REDACTED]. (...)”*

IV. Mediante la resolución No. T-121-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia a [REDACTED] Solórzano, para que se manifestara por escrito respecto de lo expuesto por la sociedad TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. en la nota recibida el veintitrés de mayo de este año.

Al respecto, mediante una nota presentada el veintidós de junio de este año, [REDACTED] indicó -entre otras cosas-, que no está de acuerdo con las propuestas del operador TELEMOVIL debido a que el problema de facturación indebida fue responsabilidad del mismo, conllevando dicha situación al incumplimiento de las condiciones contractuales, por lo que reiteró su pretensión que se le brinde la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

Asimismo manifestó que los servicios asociados al número [REDACTED], se encuentran suspendidos desde hace dos semanas atrás.

V. En atención a lo expuesto, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

**A. MARCO LEGAL APLICABLE**

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el artículo 98 de la misma ley, de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la Ley de Telecomunicaciones.

En ese sentido, el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones detalla la forma de proceder en cuanto a la solución de reclamos de los usuarios, estableciendo lo siguiente:

*“El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil (...) La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo (...) dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten los recibos*

por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

*De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, quedando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.”*

Asimismo, el citado artículo desarrolla las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo, entre las cuales se encuentran las siguientes:

*a) **FACTURACIÓN:** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago que se reclama y respecto a los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho de la empresa operadora para facturarlos. En el caso de reclamos por facturación de servicios suplementarios o adicionales, el reclamo por facturación incluirá los montos por el concepto reclamado que hubieren sido facturados, incluso en recibos anteriores al recibo respecto al cual se presenta el reclamo; f) **CALIDAD DE IDONEIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCLUYENDO VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA AL USUARIO:** (...) Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, lo que surgen como consecuencia de la prestación misma del servicio o del incumplimiento de la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieren formulado; y, k) Otras medidas que señale la SIGET.*

Esta Superintendencia en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, del cual forma parte, retoma los derechos básicos de los consumidores establecidos en el artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, específicamente los preceptuados en la letras j) Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito; y, k) Defender sus derechos, en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos.

Finalmente, el artículo 26-A de la referida disposición establece que una vez finalizada la relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días.

## **B. REGULACIÓN DE COMPETENCIA RESPECTO AL TRÁMITE DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

A partir del análisis de las disposiciones legales citadas, relativas a las reclamaciones interpuestas por los usuarios y operadores (o consumidores y prestadores de servicios), se advierte la derivación de ciertos aspectos y connotaciones que son aplicables al caso concreto.

Al respecto, se establece que la Ley de Protección al Consumidor es de aplicación general en caso de diferendos de esta naturaleza. En tal sentido, la Ley de Telecomunicaciones regula supuestos especiales vinculados a desacuerdos entre operadores y usuarios, inclusive reclamaciones por cobros indebidos, que de otra manera serían también regulados por la Ley de Protección al Consumidor.

No obstante, el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones no será aplicable cuando, ante la respuesta al reclamo por parte del operador, éste no aceptare la solución o propuesta. Se regula expresamente que en este supuesto el usuario podrá llevar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

Para que ello ocurra, el operador deberá haber resuelto por escrito al usuario, en un plazo máximo de diez días, la respuesta a su reclamo y notificar la misma a más tardar al día siguiente de vencido el plazo, es decir once días posteriores a la fecha de interposición del reclamo del usuario. De lo contrario, si no existiera respuesta del operador, la controversia deberá resolverse bajo el régimen especial de la Ley de Telecomunicaciones, la cual contempla una presunción a favor del usuario en el sentido que, de no haber sido cumplido por parte del operador la resolución y notificación del reclamo, se tendrá la solución a favor del usuario, siendo la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones la autoridad encargada de la aplicación de este régimen especial.

En tal sentido, las reclamaciones entre operadores y los usuarios de servicios de telecomunicaciones están sujetas a un régimen especial regulado en la Ley de Telecomunicaciones. Sin embargo, esa misma norma prevé la aplicación supletoria del régimen general de tutela de los derechos de los consumidores contenido en la Ley de Protección al Consumidor. La aplicación de uno u otro régimen condicionará la competencia específica de la autoridad correspondiente.

Por lo anterior, la naturaleza del presente procedimiento, iniciado ante esta Superintendencia, se refiere y circunscribe a determinar, si efectivamente el operador TELEMÓVIL resolvió y notificó en el plazo estipulado en la Ley de Telecomunicaciones, el reclamo presentado por [REDACTED] el veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis.

### **C. ASPECTOS SOBRE LOS REQUISITOS BÁSICOS QUE DEBE CUMPLIR UNA NOTIFICACIÓN DEL OPERADOR A FAVOR DEL USUARIO.**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones establece el plazo y el lugar para realizar la notificación de respuesta al usuario.

En tal sentido, dicho acto, el cual conlleva hacer saber al usuario sobre la respuesta emitida por el operador, relativo 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 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”.

Por otra parte, el artículo 178 indica: “Cuando se notifique una resolución por medios técnicos, se dejará constancia en el expediente de la remisión realizada. En este caso, se tendrá por realizada la notificación transcurridas veinticuatro horas después del envío, siempre que conste evidencia de su recibo”.

#### **D. RECLAMO**

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

- El veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis, [REDACTED], presentó su reclamo en una de las agencias de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., asignándole el [REDACTED]. En dicho reclamo, la usuaria manifestó su inconformidad debido a la reiterada facturación excesiva realizada por el operador, relacionada a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], ya que la misma no es conforme con el valor contratado. Asimismo indicó que dicha situación fue reportada en diversas ocasiones sin ser solventada de forma oportuna.

Por lo anterior, la usuaria solicitó adicionalmente la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna.

- Consta en la documentación agregada a dicho reclamo, una copia del Formulario de Operaciones con el Cliente del operador TELEMÓVIL, con fecha dos de octubre de dos mil dieciséis, en el cual se consigna “CLIENTE SOLICITA VERIFICACIÓN DEL CONTRATO POR RENOVACIÓN, TELEFONO DE CONTACTO DE CLIENTE [REDACTED]; CARGO DE FINANCIAMIENTO DUPLICADO”.
- Los plazos para que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., resolviera y notificara una solución al reclamo de la usuaria, finalizaron los días trece y dieciséis de enero de este año, respectivamente.

#### **E. PERTINENCIA DE APLICAR LA PRESUNCIÓN A FAVOR**

El artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones tiene como fin principal garantizar al usuario una solución expedita a los reclamos que este interponga ante el operador de telecomunicaciones, y que se encuentren relacionados a la utilización de los servicios de telefonía fija y móvil.

Para ello, en dicha disposición legal se fijó un plazo máximo de diez días hábiles para que el operador resuelva, ya sea de forma favorable o desfavorable el reclamo, debiendo comunicar dicha respuesta al interesado a más tardar al día hábil siguiente de vencido el plazo, caso contrario, se considera la solución a favor del usuario, quedando el operador obligado a compensarlo por los

daños que le hubiere ocasionado; por lo que, cuando se trate de cobros indebidos, el usuario tiene derecho a que se le reintegren las cantidades que hubiera cancelado.

No obstante, para que la presunción a favor del usuario sea declarada, la SIGET debe efectuar un análisis del reclamo en concreto, conforme a lo establecido en el artículo en referencia y acorde a los supuestos a los que condiciona su aplicabilidad, es decir:

1. Que el reclamo del usuario ante el operador esté amparado dentro de las causales enunciadas en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones; y,
2. Haber transcurrido un plazo de diez días hábiles contados a partir de la interposición del reclamo sin que el operador emita una respuesta; y en el caso de haberla emitido, no comunicarla por escrito al reclamante, al día hábil siguiente de vencido el plazo antes descrito, independientemente que esta sea favorable o no.

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.

Ahora bien, 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-094-2017-CAU, argumentó que si emitió una respuesta a la usuaria, la cual fue notificada a la dirección de correo electrónico [REDACTED].

Asimismo, agregó copia simple de dicha respuesta en la cual confirma las inconsistencias aducidas, relacionadas a la facturación mensual por los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], ofreciendo a la usuaria dos alternativas para solventar dicho inconveniente.

Respecto a dicha propuesta, [REDACTED] manifestó que no está de acuerdo con los argumentos del operador TELEMÓVIL, por lo cual reitera su petición inicial en el sentido de que se le conceda la terminación anticipada del contrato sin pago de penalidad alguna, expresando que los servicios se encuentran suspendidos desde hace dos semanas atrás.

En este punto, esta Superintendencia estima pertinente retomar los aspectos doctrinarios que revisten la presunción legal establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de la forma siguiente:

“(…)

*Presunciones Legales: Las presunciones legales son las establecidas por la ley, luego, “toda presunción legal supone la declaración por el legislador de la relación de dos hechos; si esa declaración no se hace, (...) no hay presunción legal”. Debido a lo anterior, se comprende que las presunciones son de Derecho Estricto, es decir, “no pueden ser aplicadas más allá de los casos expresamente previstos por el legislador”.*

*Las presunciones legales propiamente tales no son exactamente un medio de prueba, sino que son un “facilitamiento de ella”, porque favorece a la parte que la invoca y obliga a la otra a presentar la prueba en contrario, y la parte que la invoca se limita exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal. (...)”<sup>1</sup>*

De los postulados doctrinales previamente citados y de los supuestos legales contenidos en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones referentes a la falta de comunicación del operador de una solución al reclamo del usuario, se advierte que la citada Ley expresa una “presunción legal” que dentro del procedimiento efectuado por esta Superintendencia, se traduce en un favorecimiento a la parte que la invoca (el usuario) y una obligación a la otra (operador de telecomunicaciones) a presentar la prueba en contrario pertinente (carta de solución al reclamo notificada en los plazos establecidos y en la dirección de facturación o solicitada por el usuario). Debiendo la parte que la invoca (usuario) limitarse exclusivamente a acreditar los antecedentes que originan la presunción legal (carta de reclamo interpuesta ante el operador, debidamente recepcionada).

En ese sentido, por una parte, debe destacarse que doctrinariamente los actos que de alguna manera afecten derechos o intereses del usuario, deben hacerse del conocimiento de los sujetos afectados. Es en razón a la finalidad que conlleva consigo la notificación, que ésta debe practicarse procurando con ello la observancia de todas las formalidades necesarias, para que cumpla a plenitud su objetivo, el cual no es otro, que el permitir al interesado 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, tanto en tiempo como en forma, la resolución correspondiente -sea esta favorable o desfavorable-, a fin de que una vez conocida la respuesta a su reclamo, pueda disponer lo conveniente, principalmente para efectos de habilitación de la vía respectiva para ejercer los derechos que como usuario de los servicios de telecomunicaciones posee.

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

En ese orden, tal como quedó plasmado en la letra C. de esta resolución, la Ley de Telecomunicaciones regula el plazo y el lugar para emitir una respuesta y notificación por parte del operador al usuario; y, el Código Procesal Civil y Mercantil indica de manera excepcional la forma que debe ser efectuada tal diligencia.

En este punto, es preciso reiterar que el operador debe realizar el acto de notificación, -el cual se refiere a la comunicación efectiva por parte del operador al usuario-, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales antes citadas.

En el caso de mérito, de la prueba documental incorporada en el expediente administrativo, se advierte que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., si bien indicó que emitió y

---

<sup>1</sup> [REDACTED] y [REDACTED], [REDACTED] *Curso de Derecho Civil. Parte General y los Sujetos de Derecho. Tomo I.* Editorial Nascimento, 1971.

notificó una respuesta a [REDACTED], no presentó documentación alguna mediante la cual comprobara haber efectuado en legal forma tal diligencia, limitándose a remitir copia simple de la carta de respuesta con fecha de nueve de febrero de este año dirigida a la usuaria, aduciendo que fue enviada por correo electrónico.

Por lo tanto, y valorando lo expuesto, es posible determinar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., no notificó en tiempo el reclamo presentado 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, han concurrido las condiciones para determinar la presunción a favor de [REDACTED].

En ese orden, la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., con relación a los servicios de telefonía móvil asociados al número [REDACTED], deberá efectuar las gestiones siguientes:

- Eliminar o reintegrar -según sea el caso- a favor de [REDACTED], los cobros adicionales que excedan del monto establecido en el contrato, realizados en las facturas con fecha de vencimiento desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis a la fecha. Siendo necesario aclarar a la usuaria que no se encuentra eximida de su responsabilidad de pago por los servicios efectivamente brindados.
- Tener por concluida de forma anticipada la relación contractual suscrita con [REDACTED] sin el pago de penalidad alguna.
- Emitir el finiquito correspondiente de conformidad a lo preceptuado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículos 4 letras j) y k) y 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Declarar que en el reclamo interpuesto el veintisiete de diciembre de dos mil dieciséis por [REDACTED] ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios asociados al número de telefonía móvil 7870-3125, operó la presunción a favor de la usuaria establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.
- b) Ordenar a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que con relación a los servicios asociados al número de telefonía móvil [REDACTED], efectúe las gestiones siguientes:
  - Eliminar o reintegrar -según sea el caso- a favor de [REDACTED], los cobros adicionales que excedan del monto establecido en el contrato, realizados

en las facturas con fecha de vencimiento desde el mes de septiembre de dos mil dieciséis a la fecha. Siendo necesario aclarar a la usuaria que no se encuentra eximida de su responsabilidad de pago por los servicios efectivamente brindados.

- Tener por concluida de forma anticipada la relación contractual suscrita con [REDACTED], sin el pago de penalidad alguna.
- Emitir el finiquito correspondiente de conformidad a lo preceptuado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al consumidor.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

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

A la notificación del operador, deberá adjuntarse copia de la nota presentada por la usuaria reclamante el veintidós de junio de este año.

- 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