

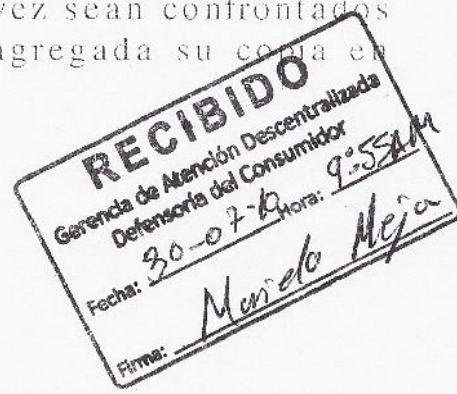
LICENCIADO JOSÉ ARMANDO FLORES ALEMÁN

PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ernesto Antonio Urrutia Guzmán, mayor de edad, del domicilio de San Salvador, portador de mi tarjeta de identificación de abogado número diecinueve mil trescientos cuarenta y siete, actuando en mi carácter de apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor que puede abreviarse CDC, en cumplimiento a claras y expresas instrucciones de mi mandante, vengo a interponer denuncia en contra de la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., conocida como CLARO, a través de su representante legal, por realizar cobros indebidos al no aplicar la reducción en la tarifa por acceso al servicio de telefonía fija, de conformidad a lo establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo No. 295 que contiene reformas y disposiciones transitorias a la Ley de Telecomunicaciones, en perjuicio de las personas usuarias de los servicios de telefonía fija e internet, bajo la figura "Casa Claro Doble", así como por la violación a su derecho de información y el de las personas usuarias de los servicios de telefonía fija, internet y cable, bajo la figura de "Claro TV Triple Play", al no detallar el destino de los pagos efectuados por el consumidor en la factura respectiva por los servicios brindados; Todo ello en perjuicio de los derechos económicos de un grupo determinable de consumidores; por lo que a usted con el debido respeto EXPONGO:

I.- PERSONERÍA.

Que soy apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor - CDC-, tal como lo compruebo con la certificación de Poder General Judicial con cláusula especial otorgado a mi favor, el cual presento en original y copia para que una vez sean confrontados entre si, me sea entregado el primero y sea agregada su copia en legal forma.



LICENCIADO JOSÉ ARMANDO FLORES ALEMÁN

PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Ernesto Antonio Urrutia Guzmán, mayor de edad, del domicilio de San Salvador, portador de mi tarjeta de identificación de abogado número diecinueve mil trescientos cuarenta y siete, actuando en mi carácter de **apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor** que puede abreviarse **CDC**, en cumplimiento a claras y expresas instrucciones de mi mandante, **vengo a interponer denuncia en contra de la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., conocida como CLARO**, a través de su representante legal, **por realizar cobros indebidos al no aplicar la reducción en la tarifa por acceso al servicio de telefonía fija, de conformidad a lo establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo No. 295 que contiene reformas y disposiciones transitorias a la Ley de Telecomunicaciones, en perjuicio de las personas usuarias de los servicios de telefonía fija e internet, bajo la figura “Casa Claro Doble”, así como por la violación a su derecho de información y el de las personas usuarias de los servicios de telefonía fija, internet y cable, bajo la figura de “Claro TV Triple Play”, al no detallar el destino de los pagos efectuados por el consumidor en la factura respectiva por los servicios brindados;** Todo ello en perjuicio de los derechos económicos de un grupo determinable de consumidores; por lo que a usted con el debido respeto **EXPONGO:**

I.- PERSONERÍA.

Que soy apoderado de la Asociación Centro para la Defensa del Consumidor - CDC-, tal como lo compruebo con la certificación de Poder General Judicial con cláusula especial otorgado a mi favor, el cual presento en original y copia para que una vez sean confrontados entre si, me sea entregado el primero y sea agregada su copia en legal forma.

II.- ANTECEDENTES Y HECHOS.

1. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, con su marca CLARO, es actualmente el principal proveedor de servicios de telefonía fija a nivel nacional y como parte de su estrategia de diversificación de productos y servicios, ofrece el servicio de acceso a internet dedicado a los usuarios de sus servicios de telefónica fija.

El servicio de acceso a internet es brindado en virtud de la suscripción de un contrato de prestación de servicios de ejecución continua con plazo determinado, el cual generalmente es de 18 o 24 meses contados a partir del mes de la contratación, y que se respalda por medio de un documento con fuerza ejecutiva como es el pagaré.

En los contratos de servicios de internet residencial que se presentan como documentos anexos, se observa que los mismos en general se desglosa de la siguiente manera: a) datos generales del cliente, b) datos del servicio, c) penalidades por terminación anticipada, d) autorización para compartir información, e) condiciones aplicables al servicio de acceso a internet, f) condiciones aplicables al servicios de telefonía fija, g) condiciones al servicio de difusión por suscripción y h) términos y condiciones generales de contratación con grupo CLARO/TELECOM, sin embargo, en algunos casos estos elementos pueden variar en razón de la fecha de la contratación y los servicios contratados.

Analizando las condiciones del Contrato de Servicio número 00000000276935-5 de fecha 30 de mayo de 2009, a nombre de ELSA MARINA VILLEGAS SILVA.

En el apartado correspondiente a los **Datos del Servicio**, se establece que el objeto de la contratación es el paquete denominado “Claro Tv Satelital Triple Play Básico”, el cual incluye: Línea Fija¹, Internet 2 megas, Señal Satelital de 28 canales y Combos con valor adicional a elección del cliente, con un costo del paquete de \$63.99 y un costo de instalación de \$39.82.

¹El subrayado es mio.

Así mismo en las **Condiciones Aplicables al Servicio de Telefonía**, se desglosan los siguientes puntos: I. Términos y Condiciones del Servicio de Telefonía Fija, II. Cobertura, Calidad, Acceso a Otras Redes y a Servicios Intermedios y III. Obligaciones del Cliente con Relación al Servicio de Telefonía Fija.

Finalmente en la parte correspondiente a los **Términos y Condiciones Generales de Contratación del Grupo Claro**, en punto III. Cargos, Literal B) Tarifas, se establece que “Por cada servicio que reciba de parte de claro, el CLIENTE pagará el cargo mensual por la disponibilidad de estos, así como el importe correspondiente a su consumo y otros cargos derivados de los servicios contratados o puestos a disposición del CLIENTE, según los valores correspondientes de acuerdo a los planes tarifarios que CLARO tenga en vigor²”. Las tarifas aplicables a los servicios que de acuerdo con la Ley de Telecomunicaciones estén sujetos a tarifa regulada, podrán ser incrementadas, modificadas o ajustadas en cualquier momento, respetando las tarifas máximas aprobadas por SIGET, pudiendo aplicarse a los servicios contratados en cualquier momento a partir de su aprobación por parte de SIGET, sin que éstos se consideren modificaciones ni incumplimientos a las estipulaciones de los contratos de servicios que correspondan”;

En conclusión, si bien es cierto se delimitan las condiciones de la prestación de los servicios de conformidad a la Ley de Telecomunicaciones y se define conceptualmente la aplicación de las tarifas aprobadas por la SIGET para el servicio de telefonía fija, materialemente no existe estipulación o información alguna relacionada con la distribución del costo del paquete en razón de los cargos básicos de cada uno de los servicios contratados, especialmente considerando que uno de ellos, el servicios de telefonía fija de tipo residencial, tiene un régimen especial debido a su condición de tarifa regulada por la ley, lo cual es una flagrante violación a lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto a la prohibición a todo proveedor de negarse a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor, así como a la obligación de proporcionar a los consumidores, las características de los bienes y servicios puestos a su disposición, especialmente en lo relacionado al precio o tarifa de los mismos.

² El subrayado es mio.

2. APROBACIÓN DE LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y COBRO INDEBIDO

El día 22 de abril de 2010 entro en vigencia el Decreto Legislativo No. 295 de fecha 04 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 67, Tomo 387 de fecha 14 de abril de 2010, en el cual la Asamblea Legislativa estableció la disposición transitoria que fijo en \$6.14 más IVA, \$6.9382 IVA incluido, al mes la tarifa máxima de acceso del servicio de telefonía fija de la clase residencial, quedando terminantemente prohibido a cualquier operador de telefonía fija o móvil incrementar las tarifas o cualquier cargo por encima de lo previsto en el inciso anterior.

Así mismo, durante el periodo comprendido entre el 17 de mayo y el 25 de junio del presente año, el Centro para la Defensa del Consumidor -CDC-, a través de su centro de llamadas y la ventanilla del área de Servicios Jurídicos, ha recibido diversidad de denuncias vía personal y telefónica por parte de usuarios y usuarias de los servicios de telefonía fija e internet brindados por la compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., conocida como CLARO, manifestando que a pesar de haber entrado en vigencia las reformas a la Ley de Telecomunicaciones que establecían una reducción en el cargo de acceso al servicio de telefonía fija, ellos continuaban pagando la misma tarifa por dicho servicio.

Ante tales denuncias y considerando los antecedentes expuestos, el CDC realizo un estudio de la problemática planteada, analizando la facturación de un grupo de usuarios de los servicios de telefonía fija, internet, y cable, brindados por CLARO, llegando a las siguientes conclusiones:

- 1) No obstante haber entrado en vigencia la disposición que reduce a \$6.9382 IVA incluido al mes, la tarifa máxima de acceso del servicio de telefonía fija de la clase residencial, la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V. -CLARO-, mantiene el cargo de \$9.4242 en concepto de acceso al servicio de telefonía fija residencial, a aquellos usuarios que han contratado los servicios de telefonía fija residencia, mas el servicio de acceso a internet, bajo figura de "Casa Claro Doble".

- 2) En ningún momento se consulto con los contratantes de los servicios, el cambio de denominación de los conceptos facturados, realizado en los primeros meses del presente año; así como a partir de tales cambios en los conceptos, tampoco se brindo información sobre la distribución del mencionado cargo en razón de los servicios facturados, especialmente el de telefonía fija.

Dichas situaciones pueden comprobarse comparando las facturas de los meses anteriores a febrero de 2010 en las cuales se reflejan en el detalle de llamadas de las líneas agrupadas, de manera independiente los cargos mensuales de Línea Fija y Turbonett, con las facturas emitidas posteriormente a la entrada en vigencia de la disposición que ordenaba la reducción del cobro del cargo básico de telefonía fija

Tal como ocurre con el caso de la facturación del servicios a nombre del señor Fausto Ernesto Valladares Portillo, a quien en la facturación anterior a febrero de 2010, le aparece detallado el cargo de Línea Fija con Turbonett por un monto de \$9.4242 y Turbonett 256 Kbps por un monto de \$20.3400, siendo el total de cargos mensuales de \$29.7642; y posteriormente comenzando con la factura del mes de marzo y continuando hasta la factura del mes de junio de 2010, en el detalle de llamadas de líneas agrupadas aparece en concepto de cargos mensuales únicamente el cargo de Casa Claro Doble 256 Kbps UNF, por un monto de \$29.7642, cantidad que equivale exactamente a la suma de los cargos de acceso al servicio de línea fija y acceso al servicio de internet, reflejados en las facturas anteriores, sin percibir de ninguna manera, la reducción ordenada legalmente por la Asamblea Legislativa.

En conclusión, a juicio de mi poderdante queda evidenciado que la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., de manera **masiva, sistemática y deliberada**, ha transgredido lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto Legislativo No. 295, en tanto mantiene la tarifa de acceso de telefonía fija de clase residencial en \$9.4242 a las personas que se encuentran bajo la actual modalidad de Casa Claro Doble, cuando de manera expresa se ha establecido que la tarifa máxima de acceso de telefonía fija de clase residencial \$6.14 cada mes, sin IVA o de \$6.9382, IVA incluido.

Así mismo de manera **maliciosa** ha violentado el derecho a la información de los usuarios y usuarias de los servicios de Casa Claro Doble, al tratar de ocultar el cobro indebido en el cargo básico de telefonía fija, no trasladando el descuento ordenado.

III.- DERECHO QUE ASISTE A LA PRESENTE DENUNCIA.

a) Artículo 6 Ley de Telecomunicaciones.

Abreviaturas y *Definiciones*

Art. 6.- (...)

Para la interpretación de esta Ley y su reglamento, todas las definiciones y términos técnicos utilizados, se entenderán de la siguiente manera: (.....)

CARGO DE ACCESO: es aquel cargo mensual que cada usuario debe pagar para estar conectado a la red, sin incluir el valor de los servicios adicionales de telefonía.

b) Artículo 8 Ley de Telecomunicaciones.

APROBACIÓN DE TARIFAS DEL SERVICIO PÚBLICO

Art. 8.- La SIGET determinará el valor máximo tanto de las tarifas básicas del servicio público de telefonía fija y móvil, como de los cargos básicos de interconexión, en ambos casos que vienen siendo ya regulados por SIGET, de acuerdo a normativa reglamentaria, que se basará en estudios de costos y en comparaciones internacionales de precios, cuya metodología sea reconocida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Dicha metodología deberá ser implementada en un plazo no mayor de seis meses contados a partir de la vigencia de este decreto. (...)

c) Artículo 29 Lit. f), h) e i) Ley de Telecomunicaciones.

DERECHOS DEL USUARIO

Art. 29.- Son derechos de los usuarios:

(...)

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; (...)

h) A ser informado de las tarifas que cobran los operadores por los servicios públicos de telefonía (...); e

i) A que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de servicios de telefonía o por cobros indebidos, conforme al procedimiento establecido en esta Ley.

d) Artículo 32 Lit. d) y f) Ley de Telecomunicaciones.

INFRACCIONES MENOS GRAVES

Art. 32.- Son infracciones menos graves:

(...)

d) No especificar claramente en el contrato de servicio de telefonía respectivo, los términos y condiciones bajo los cuales se prestará el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo;

(...)

f) No informar de las tarifas cobradas por los servicios públicos de telefonía; (...).

e) Artículo 34 Lit. g) y h) Ley de Telecomunicaciones.

INFRACCIONES MUY GRAVES

Art. 34.- Son infracciones muy graves:

(...)

g) Aumentar las tarifas aprobadas por la SIGET sin seguir el procedimiento establecido en esta Ley; y

h) Incumplir los términos y condiciones establecidos en los contratos para la prestación de los servicios de los servicios de telefonía, incluyendo cobros excesivos o indebidos de éstos, a más de mil de los usuarios en el plazo de un mes.

f) Artículo 36 Ley de Telecomunicaciones.

SANCIONES PARA LAS INFRACCIONES MENOS GRAVES

Art. 36.- Las infracciones menos graves serán sancionadas con una multa de diez mil a cien mil colones por cada infracción, además de una multa de quinientos colones por cada día en que la infracción continúe.

g) Artículo 38 Ley de Telecomunicaciones.

SANCIONES PARA LAS INFRACCIONES MUY GRAVES

Art. 38.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 42 de esta Ley, las infracciones muy graves serán sancionadas con una multa de cuatrocientos mil a quinientos mil quinientos colones por cada infracción, además de una multa de cinco mil colones por cada día en que la infracción continúe.

h) Artículo 2 Decreto Legislativo No. 295 de fecha 04 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 67, Tomo 387 de fecha 14 de abril de 2010.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Art. 2.- Mientras la SIGET no tenga implementada la metodología para tarifas básicas y cargos básicos de interconexión conforme lo previsto en este decreto se aplicará lo siguiente:

a) TARIFA MÁXIMA DE ACCESO DE TELEFONÍA FIJA DE CLASE RESIDENCIAL: \$6.14 cada mes (sin IVA).

(...)

Queda terminantemente prohibido a cualquier operador de telefonía fija o móvil incrementar las tarifas o cualquier cargo por encima de lo previsto en el inciso anterior.

i) Artículo 3 Decreto Legislativo No. 295 de fecha 04 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 67, Tomo 387 de fecha 14 de abril de 2010.

Art. 3.- El presente decreto se declara de orden público y prevalecerá sobre cualquier otra ley, convenio, reglamento, acuerdo o todo tipo de estipulaciones que lo contraríe.

j) Artículo 4 Decreto Legislativo No. 295 de fecha 04 de marzo de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 67, Tomo 387 de fecha 14 de abril de 2010.

Art. 4.- El presente Decreto entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

k) Artículo 4 Lit. a), c), g) y j) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

a) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación; (...)

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

g) reclamar y recibir compensación en caso que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente a la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible , a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o a la devolución de lo que se hubiese pagado; (...)

j) Ser protegidos de practicas abusivas y de la inclusión de clausulas abusivas en los contratos; (...)

l) Artículo 18 Lit. c) e i) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 4.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, los derechos básicos de los consumidores son los siguientes:

a) Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;

i) engarce a detallar el destino de todo pago que efectúe el consumidor.

m) Artículo 27 Inc. primero y Lit. c) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 27.- En general, las características de los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberán proporcionarse con información en castellano, de forma clara, veraz, completa y oportuna, según corresponda, especialmente en los siguientes aspectos: (...)

c) El precio, tasa o tarifa y en su caso, el importe de los incrementos o descuentos, los impuestos que correspondan y los costos adicionales por servicios accesorios, financiamiento, prórroga del plazo u otras circunstancias semejantes; (...)

n) Artículo 42 Lit. a) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 42.- Son infracciones leves las acciones u omisiones siguientes:

a) No detallar los bienes o servicios y el precio, tasa o tarifa de los mismos, en el comprobante legal que se le entrega al consumidor; (...)

o) Artículo 43 Lit. a) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 43.- Son infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes: (...)

b) Vender bienes o servicio a precios superiores al ofertado o en su caso, al regulado por ley; (...)

e) No entregar los bienes o prestar los servicios en los términos contratados;

p) Artículo 44 Lit. e) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 44.- Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...)

e) Introducir cláusulas abusivas en los documentos contractuales o realizar prácticas abusivas en perjuicio de los consumidores; (...)

q) Artículo 45 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 45.- Las infracciones leves se sancionarán con multa hasta de cincuenta salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

r) Artículo 46 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 45.- Las infracciones graves se sancionarán con multa hasta de doscientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

s) Artículo 47 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 45.- Las infracciones muy graves se sancionarán con multa hasta de quinientos salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

s) Artículo 53 Ley de Protección al Consumidor.

Art. 53.- Para efectos de esta ley se entenderá como intereses colectivos, aquéllos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de consumidores, vinculados con un proveedor por una relación contractual; (...)

t) Artículo 143 Lit. b) y d) Ley de Protección al Consumidor.

Art. 143.- El procedimiento se inicia: (...)

b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos; (...)

d) Al tener la Defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio.

En los casos de los literales b) y d), el procedimiento se iniciará por denuncia escrita del Presidente de la Defensoría en la que se expongan en forma precisa las conductas observadas, sus antecedentes, disposiciones legales que se consideren infringidas, medidas cautelares ordenadas en su caso, así como la calificación que le merezcan los hechos y demás datos que considere oportunos.

En los demás casos, el procedimiento se iniciará con la certificación que al efecto remita el Centro de solución de Controversias y Medios Alternos de Solución de Conflictos de la Defensoría.

IV.- DOCUMENTACIÓN QUE SE ANEXA.

a) Certificación de poder general judicial con cláusula especial otorgado a mi favor, que presento en original y copia para que una vez sean confrontados entre si, me sea entregado el primero y sea agregada su copia en legal forma.

b) Facturas a nombre de Fausto Ernesto Valladares Portillo, de los periodos de facturación correspondientes del 8 de noviembre de 2009 al 7 de febrero de 2010 y del 8 de abril al 7 de junio de 2010, así como detalles de llamadas, de los periodos de facturación correspondientes del 8 de diciembre de 2009 al 7 de junio de 2010; que presentamos a efecto de prueba en original y copia para que una vez confrontados, nos sea devueltos los originales y se agreguen en legal forma sus copias.

c) Facturas a nombre de Elsa Marina Villedas Silva, de los periodos de facturación correspondientes del 8 de noviembre de 2009

al 7 de febrero de 2010 y del 8 de abril al 7 de junio de 2010, así como detalles de llamadas, de los periodos de facturación correspondientes del 8 de diciembre de 2009 al 7 de junio de 2010; que presentamos a efecto de prueba en original y copia para que una vez confrontados, nos sea devueltos los originales y se agreguen en legal forma sus copias.

V.- PETITORIO.

En consideración a lo antes expuesto a ustedes con el debido respeto

PIDO:

- 1.- Se me tenga por parte en el carácter en que comparezco.
- 2.- Se admita la presente denuncia a efectos de iniciar el **Procedimiento Sancionatorio** correspondiente según lo prescrito en el artículo ciento cuarenta y tres de la Ley de Protección al Consumidor.
- 3.- Se agregue en legal forma la documentación que anexo.
- 4.- Se realice una auditoría de la facturación de los meses posteriores a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo No. 295 de marzo de 2010, a los usuarios de los servicios de telefonía fija, internet y cable brindados por la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., conocida como CLARO a fin de identificar violaciones a las condiciones contractuales, al realizar el cambio de los conceptos facturados por los servicios de línea fija, Turbonett y cable; así como el cobro superior al máximo establecido en concepto de cargo de acceso del servicio de telefonía fija estos usuarios.
- 6.- De comprobar la realización de cobros superiores al máximo legalmente establecido y la comisión de otras violaciones denunciadas, se ordene la devolución de lo cobrado de manera indebida a todos los usuarios y usuarias afectadas y se impongan las sanciones que correspondan de conformidad a la Ley de Telecomunicaciones y Ley de Protección al Consumidor.

VI.- LUGAR PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.

Señalo para recibir notificaciones la once avenida norte bis, número quinientos veinticinco, Centro de Gobierno, San Salvador, así mismo el Teléfono: 2222-3232, Telefax: 2222-2852 y el correo electrónico Juridico@cdc.orv.sv.

San Salvador, a los veintinueve días del mes de julio de dos mil Diez.