

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL SUSCRITO ENTRE LA
SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES
(SIGET)
Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

La SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, abreviadamente SIGET, debidamente representada por el Superintendente General de Electricidad y Telecomunicaciones, ingeniero TOMÁS ANTONIO CAMPOS VILLAFUERTE, y la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, abreviadamente la Defensoría, representada debidamente por su Presidente, licenciado JOSÉ ARMANDO FLORES ALEMAN; en adelante denominadas las partes, y,

CONSIDERANDO:

- I. Que la SIGET es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador, las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de las mismas; estando facultada para realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.
- II. Que la Ley General de Electricidad dispone entre sus objetivos la protección de los derechos de los usuarios, atribuyendo a la SIGET la responsabilidad de velar por el

cumplimiento de la referida Ley y la competencia para resolver administrativamente los conflictos surgidos entre operadores y usuarios finales; asimismo, la Ley de Telecomunicaciones contempla como uno de sus fines la protección de los derechos de los usuarios, confiriéndole a la SIGET la conducción de determinados procedimientos en la solución de reclamos de usuarios, debiendo brindar apoyo técnico a las autoridades que velan por la protección del consumidor.

- III. Que la Defensoría es la entidad encargada de aplicar la Ley de Protección al Consumidor y coordinar el "Sistema Nacional de Protección al Consumidor" (SNPC), el cual estará integrado por todas aquellas Instituciones que tengan dentro de sus respectivas competencias la protección de los derechos de los consumidores. En el ejercicio de esta función está facultada para celebrar convenios con instituciones públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos de dicha Ley.
- IV. Que siendo la energía eléctrica y las telecomunicaciones servicios públicos esenciales, es necesario garantizarle a los usuarios la protección de sus derechos como consumidores, que cuenten con la información adecuada sobre los servicios que contratan, que dichos servicios sean brindados con la calidad requerida, que sus reclamos sean atendidos y resueltos adecuadamente, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.
- V. Reconociendo la importancia de trabajar conjuntamente y la necesidad de intercambiar información y experiencias para promover y desarrollar la

protección de los consumidores; y, conscientes de los beneficios recíprocos derivados del entendimiento y cooperación en los sectores de electricidad y telecomunicaciones, ambas partes:

ACUERDAN

Artículo I: Objeto del Acuerdo.

Las Partes convienen en instaurar un mecanismo de cooperación interinstitucional encaminado al establecimiento de programas y proyectos de interés común relacionados con la protección al consumidor; todo ello garantizando el pleno respeto al marco de sus facultades y atribuciones legales.

Artículo II: Áreas de Cooperación.

El presente Convenio comprenderá la cooperación en las siguientes áreas de interés:

1. Educación, capacitación e información de los consumidores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, a través de la realización de campañas y programas informativos en los medios de comunicación; promoción de la educación del consumidor a través de foros, seminarios, visitas a instituciones educativas, edición de material educativo, entre otros;
2. Realización de campañas que estimulen a los proveedores de los servicios mencionados a cumplir su obligación de proporcionar al consumidor la información sobre las características y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado;

3. Realización de actividades de formación para el personal que labora en actividades relacionadas con la promoción y protección de los derechos de los consumidores, y en especial de los que desarrollen funciones de regulación, vigilancia y control de calidad, educación y atención a usuarios;
4. Cooperación con otras instituciones públicas y privadas con el propósito de promover el consumo responsable de los servicios de electricidad y telecomunicaciones;
5. Registro e intercambio de información y estadísticas sobre las denuncias en los sectores de electricidad y telecomunicaciones;
6. Cooperación en la facilitación del personal técnico especializado en materia de electricidad y telecomunicaciones para realizar inspecciones y peritajes en dichas áreas, cuando fuere necesario;
7. Todas aquellas actividades contenidas en los artículos 153 y 154 de la Ley de Protección al Consumidor.

Artículo III: Cooperación en la resolución de reclamos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que se tramiten en la Defensoría.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones relativo a la resolución de los reclamos de los usuarios, ambas partes convienen en implementar un mecanismo que facilite una mayor coordinación entre ambas instituciones, encaminado a garantizar una pronta y efectiva solución de las controversias que pudieran surgir entre los usuarios-consumidores y los proveedores de servicios de

telecomunicaciones. Así mismo, ambas partes se comprometen, para tales efectos, a nombrar al personal de enlace.

En caso que, en aplicación del referido artículo, a la SIGET le sea requerido un informe técnico, éste deberá ser remitido en un plazo máximo de diez días hábiles. Dicho requerimiento podrá realizarse a través de correo electrónico al personal enlace que para efectos del presente convenio se determine.

Artículo IV: Cooperación en la resolución de reclamos y denuncias usuarios de los servicios de electricidad.

A. Actividades y compromisos de SIGET

1. Atender integralmente los reclamos vinculados con el servicio de energía eléctrica, informando mensualmente a la Defensoría las resoluciones emitidas para la solución de los reclamos, así como el número de casos recibidos y cualquier otra información que la Defensoría considere pertinente.
2. Instalar oficinas en los diferentes departamentos del país, en las cuales habrá personal adecuadamente equipado para atender las denuncias y los reclamos que se presentan contra las distribuidoras que prestan el servicio en las zonas respectivas. Asimismo, permitir que personal de la Defensoría pueda hacer uso de dichas instalaciones para recibir denuncias relacionadas con las competencias de dicha Institución, facilitándoles el espacio físico que sea necesario.

3. Enviar a la Defensoría mensualmente estadísticas de todas las denuncias interpuestas por los consumidores y de las resoluciones emitidas en materia de protección al consumidor, de conformidad con el artículo 160 de la Ley de Protección al Consumidor.
4. Informar a la Defensoría sobre las normas técnicas y regulaciones que emita en materia de electricidad y que tengan incidencia en los intereses del usuario.
5. Nombrar el personal enlace con la Defensoría.

B. Actividades y compromisos de la Defensoría del Consumidor

1. Remitir a la SIGET las denuncias que reciba de los usuarios en materia de electricidad, acompañándolas de todos los documentos presentados por éstos.
2. Proporcionar en sus oficinas regionales, ubicadas en San Miguel y Santa Ana, el espacio necesario para que los técnicos de la SIGET puedan ubicarse adecuadamente y atender las denuncias, reclamos y consultas de los usuarios. El Gerente de la oficina de la Defensoría colaborará con la SiGET en el manejo de la correspondencia relacionada con las denuncias o reclamos interpuestos por los usuarios, así como con los registros necesarios para controlar la asistencia y la disciplina del personal de la SIGET.
3. Mantener una base de datos electrónica de acuerdo con el artículo 160 de la Ley de Protección al Consumidor, la cual podrá ser consultada por la SIGET.
4. Permitir a la SIGET participar en las actividades denominadas "Defensorías Móviles" u otras de similar naturaleza.

5. Nombrar el personal enlace con la SIGET.

A fin de facilitar y planificar adecuadamente las actividades a realizarse en el ámbito de este Acuerdo de Cooperación, las Partes establecerán un programa de trabajo en el cual se definan las modalidades y las áreas específicas de cooperación; dicho programa de trabajo será revisado semestral o anualmente, según lo determinen las partes por medio de intercambio de correspondencia.

Tanto la Defensoría como la SIGET convienen en celebrar trimestralmente reuniones a nivel técnico para resolver problemas de coordinación y de la metodología aplicable en el procesamiento de las denuncias presentadas por los usuarios, así como también para verificar el desarrollo de las actividades previstas.

Artículo V: Limitaciones Financieras y Presupuestarias.

Todas las actividades desarrolladas bajo este Acuerdo de Cooperación estarán sujetas a la disponibilidad de fondos presupuestarios por cada parte. Los gastos derivados de las actividades a realizarse conjuntamente, correrán por cuenta de las partes, de acuerdo a lo que corresponda a cada una de ellas y en base a la forma que éstas definan en cada caso.

Artículo VI: Confidencialidad.

Las Partes se comprometen a no proporcionar a terceros, sin acuerdo mutuo, los documentos o cualquier otro tipo de información que sea utilizada, proporcionada, enviada u obtenida como consecuencia de la aplicación del

presente Acuerdo.

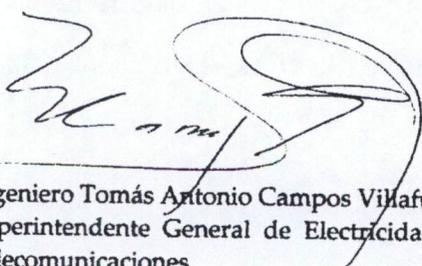
Artículo VII: Entrada en Vigencia, Duración y Situaciones no previstas.

El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de su suscripción y su plazo será indeterminado; pudiendo las partes darlo por terminado en cualquier momento, comunicando de ello a la otra parte con treinta días de anticipación.

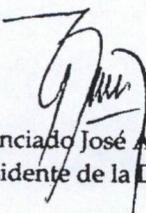
El presente Convenio podrá ser modificado por las Partes mediante cruce de cartas de sus titulares.

Lo no previsto en este Acuerdo será resuelto mediante acuerdos específicos entre las partes y confirmado mediante el cruce de cartas de sus titulares.

San Salvador, a los veintitrés días del mes de diciembre de dos mil nueve.


Ingeniero Tomás Antonio Campos Villafuerte
Superintendente General de Electricidad y
Telecomunicaciones




Licenciado José Armando
Presidente de la Defensoría del Consumidor

