

SIPV-GA No. 169-2015

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES,
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA, a las dieciséis horas
con treinta minutos del día tres de julio de dos mil quince.

1

El presente expediente administrativo para promover el derecho de acceso a información ha sido iniciado el dieciocho de junio del año en curso, mediante solicitud que corre a Fs. 1, que a través del Portal de Transparencia Gobierno Abierto remitió la ciudadana [REDACTED] en la que textualmente pide: *“1. ¿Cuál es el papel de la SIGET como ente encargado de proteger los derechos de los consumidores de telefonía móvil? 2. ¿Cómo protege el derecho a la información que tienen los usuarios de telefonía? 3. ¿Cuáles son los medios que utiliza la SIGET para informar a los usuarios de los servicios que las telefonías prestan? 4. ¿De qué forma suministra información a los usuarios? 5. ¿Qué mecanismos de protección emplea para proteger a los usuarios de telefonía? 6. ¿Existe responsabilidad de la SIGET, al violentar el derecho de no informar a los usuarios? 7. ¿Cómo se equipara el daño provocado, al violentar el derecho de no ser informado? 8. ¿Cómo previene las prácticas anti competitivas? 9. ¿Existen casos en los que se haya practicado publicidad engañosa? 10. ¿Si en un caso existiera publicidad engañosa, es responsable la compañía de telefonía a la cual se hace la publicidad o la institución encargada de transmitirla? 11. ¿Consideran que la información proporcionada es suficiente, clara y veraz? 12. ¿Los usuarios tienen la oportunidad de leer las cláusulas a las que se adhieren? 13. ¿Cuál es o son las compañías de telefonía, de la cual reciben más denuncias por abusos a los usuarios? 14. ¿Qué relación existe entre los agentes económicos y los usuarios de telefonía? 15. ¿Es obligación de la SIGET, proporcionar información suficiente clara y veraz sobre los servicios que ofrecen las telefonías? 16. ¿Es la SIGET la encargada de regular los contratos a los que se adhieren los usuarios de telefonía?”*

Esta unidad para dar respuesta a dicha solicitud hace las consideraciones siguientes:

- I. Que la solicitud fue remitida en la fecha citada y previo a la admisión formal del requerimiento, se notificó prevención a la peticionaria mediante auto de las once horas con cincuenta y cuatro minutos del día dieciocho de junio del presente año, a fin de que cumpliera lo que disponen los Arts. 66 inciso cuarto de la Ley de Acceso a la Información Pública, en lo sucesivo LAIP o Ley y el 54 letra d) del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública-RLAIP, para que en plazo de cinco días hábiles remitiere a ésta unidad lo solicitado, siendo recibido el documento de identidad junto al formato de solicitud con la firma autógrafa el día veinticuatro de junio, remitida por correo electrónico a esta Unidad; continuándose con el trámite legal correspondiente, a partir de aquel día.
- II. La LAIP atribuye al Oficial de Información entre sus funciones del artículo 50 letras b., d: Recibir y diligenciar las solicitudes, gestionar y entregar la información requerida, garantizando el derecho de acceso que asiste a toda persona reconocido en el Art. 1 LAIP; asimismo, el artículo 70 de la misma Ley establece que *“El Oficial de información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible”*. En cumplimiento de tales atribuciones se trasladó la petición al: Centro de Atención al Usuario-CAU
- III. El CAU oportunamente dio respuesta a los planteamientos de la peticionaria, con el afán de salvaguardar el derecho universal de acceso a la información que toda persona posee; sin embargo se aclara que las instituciones son entes obligados por la LAIP a suministrar información que genera, administra o posee así como dispone el Art. 2 de esa Ley, el cual dice: *“Derecho de Acceso a la Información Pública Art. 2.- Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o*

motivación alguna”, se aclara que un cuestionario obedece a interrogantes que se exponen en una entrevista, pudiendo prestarse a interpretaciones o conclusiones diferentes a las funciones que la SIGET cumple, por parte del entrevistador o persona interesada en obtener respuesta o incluso ser subjetivos y tomados a la ligera. Por lo cual la información vertida en este documento toca los temas referidos por la interesada.

No obstante lo anterior, a efecto de garantizar el derecho fundamental de petición y respuesta establecido al Constitución de la República en el Art. 18, el cual expresa: *“Art. 18.- Toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades legalmente establecidas; a que se le resuelvan, y a que se le haga saber lo resuelto.”* se presenta a continuación el detalle de lo proveído por el CAU así:

1. ¿Cuál es el papel de la SIGET como ente encargado de proteger los derechos de los consumidores de Telefonía móvil?

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, la SIGET 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 Telecomunicaciones; y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.

En ese sentido, de acuerdo al artículo 1 de la Ley de Telecomunicaciones, dicha Ley tiene por objeto normar las actividades del sector de telecomunicaciones, y la SIGET es el ente encargado de regular el servicio público de telefonía, el acceso a los recursos esenciales y el plan de numeración, entre otros aspectos.

La aplicación de las normas contenidas en la Ley de Telecomunicaciones, se aplican atendiendo a los fines de protección de los derechos de los usuarios, de los operadores, proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como de las personas en general, tal como lo indica el artículo 2 letra b. de la referida Ley.

El artículo 29 de la Ley en comento, establece los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, derechos que en caso que el usuario considere que han sido vulnerados por parte de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, podrá solicitar la intervención de la SIGET, a efecto que los mismos sean restablecidos de conformidad con el procedimiento legal que corresponda.

De igual forma, en el marco del funcionamiento del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, coordinado por la Defensoría del Consumidor-DC y del cual ésta Superintendencia forma parte, la SIGET dirige los reclamos presentados por los usuarios del servicio público de telefonía tanto fija y móvil, con el objeto que los operadores respectivos resuelvan y notifiquen en los plazos correspondientes, los reclamos presentados por los usuarios finales, de acuerdo a lo establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En caso que dichos reclamos hayan sido resueltos y notificados en el plazo correspondiente por parte de los operadores, y el usuario final no se encuentra conforme con la respuesta brindada, podrá interponer su reclamo ante la Defensoría del Consumidor.

En ese sentido, y a requerimiento de la Defensoría del Consumidor, la SIGET es la encargada de rendir los respectivos informes técnicos sobre los reclamos de usuarios de telefonía.

2. ¿Cómo protege el derecho a la información que tienen los usuarios de telefonía?

La tutela del derecho a la información de los usuarios de telefonía, se encuentra protegido de la forma siguiente:

- *Con relación a los reclamos de los usuarios:* El artículo 98 letra f) de la Ley de Telecomunicaciones establece que el incumplimiento a la obligación de informar verazmente a los usuarios sobre el servicio o sobre el estado de los reportes que hubieran

formulado, constituye una causa para que los usuarios presenten sus reclamos ante los operadores de telefonía.

- *Con relación a la regulación del servicio de telefonía en general:* Los artículos 5-A y 8 de la Ley de Telecomunicaciones, disponen que los operadores del servicio público de telefonía, están obligados a publicar en los periódicos de circulación nacional, sobre las exigencias establecidas en los reglamentos técnicos basados en las Normas de Calidad de los servicios, indicando los aspectos referidos a las llamadas telefónicas, servicios de datos, mensajería de texto y multimedia, calidad de la voz, aplicación de tarifas, atención al cliente, cobertura radioeléctrica, daños y fallas en las redes y otros servicios prestados por las redes de telecomunicaciones,

5

3. ¿Cuáles son los medios que utiliza la SIGET para informar a los usuarios de los servicios que las telefonías prestan?

La SIGET realiza dicha labor con los usuarios y población en general de la forma siguiente: De forma electrónica con su página web: www.siget.gob.sv En la realización de diversas campañas informativas y asesoría brindada por su personal en jornadas, ferias y eventos públicos, ejemplo de ello, la participación permanente de esta institución en los Festivales para el Buen Vivir, organizado por la Presidencia de la República.

Campañas publicitarias en medios escritos, televisivos y radiales.

Vallas publicitarias, hojas volantes, promocionales, entre otros.

Asesoría e información permanente proporcionada por el Centro de Atención al Usuario (CAU), en sus tres oficinas:

- a) San Salvador
- b) San Miguel
- c) Santa Ana

4. ¿De qué forma suministra información a los usuarios?

Mediante las formas detalladas en la respuesta anterior, pudiendo realizarse de forma verbal con la presencia del usuario, de forma escrita, vía telefónica o electrónica; así como en los Festivales para el Buen Vivir, Ferias de Gabinete Departamental, de Eficiencia Energética, de Transparencia, Etc. Además la SIGET, forma parte del SISTEMA NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR, constituido por más de 30 entidades gubernamentales, como se precisó.

6

5. ¿Qué mecanismos de protección emplea para proteger a los usuarios de telefonía?

La SIGET mediante el Centro de Atención al Usuario, desarrolla labores de orientación, asesoría a los usuarios respecto de sus reclamos, asimismo, deriva a los operadores telefónicos e instituciones correspondientes (por ejemplo Defensoría del Consumidor), los reclamos que corresponden a su competencia.

Asimismo, la SIGET es la encargada de tramitar los reclamos de los usuarios mediante el procedimiento establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias (detallada en respuesta 1); así como la permanente regulación, y monitoreo de los aspectos técnicos de los servicios públicos de telefonía.

6. ¿Existe responsabilidad de la SIGET, al violentar el derecho de no informar a los usuarios?

Todas las acciones que la SIGET realiza, se encuentran sometidas a la Constitución de la República; y la normativa vigente en las materias de competencia de la entidad, previstas en la Ley de Creación de la SIGET-LCSIGET y su Reglamento; particularmente las señaladas en el Art. 5 Atribuciones.

Relacionadas con la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento, y demás regulaciones. La responsabilidad de información a los usuarios, corresponde principalmente a los proveedores de servicios de telecomunicaciones. En tal sentido, la SIGET es la entidad

responsable de regular el cumplimiento de la normativa aplicable relativo a dicho servicio público, como se ha aclaró de forma previa.

No obstante lo anterior, es preciso indicar que todo usuario en lo que concierne a su relación con esta administración pública, tiene el derecho de recibir información transparente y suficiente sobre el estado y la actividad del reclamo presentado ante el CAU de la SIGET, en los trámites relacionados al área de telecomunicaciones, para el caso que nos ocupa.

7

7. ¿Cómo se equipara el daño provocado, al violentar el derecho de no ser informado?

Dependiendo del caso específico, el resarcimiento del daño si se encuentra específicamente vinculado a montos pagados por el servicio contratado, puede ventilarse de las formas siguientes:

- Ante la Defensoría del Consumidor, mediante la aplicación del artículo 4 letra i) de la Ley de Protección al Consumidor.
- Ante la SIGET, en la esfera de sus competencias, mediante la aplicación del procedimiento establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

En ambos casos, la indemnización a los usuarios por daños y perjuicios no vinculados a montos pagados por el servicio contratado, debe ventilarse en las instancias judiciales respectivas.

8. ¿Cómo se equipara el daño provocado, al violentar el derecho de no ser informado?

Mediante las formas detalladas en la respuesta anterior.

9. ¿Cómo previene las prácticas anticompetitivas?

De conformidad con lo establecido en los artículos 5 letra e) de la Ley de Creación de la SIGET y 8-A de la Ley de Telecomunicaciones, la SIGET con el objeto de prevenir que un proveedor importante, emplee en su territorio prácticas anticompetitivas, colaborará con la Superintendencia de Competencia a fin de que se tomen las medidas correspondientes.

10. ¿Existen casos en los que se haya practicado publicidad engañosa?

No se posee información específica sobre la pregunta planteada, por corresponder dicha determinación a la Defensoría del Consumidor, con base en los artículos 4 letra d) y 31 de la Ley de Protección del Consumidor.

8

11. ¿Si en un caso existiera publicidad engañosa, es responsable la compañía de telefonía a la cual se hace la publicidad o la institución encargada de transmitirla?

Respecto a la pregunta planteada, no puede emitirse pronunciamiento por corresponder dicha determinación a la Defensoría del Consumidor con base en la legislación aplicable.

12. ¿Consideran que la información proporcionada es suficiente, clara y veraz?

Tal como ha sido posible advertir, la SIGET se encuentra realizando constantes labores y actividades, con la finalidad de procurar que el servicio público de telefonía, sea brindado por los operadores de forma veraz y transparente.

13. ¿Los usuarios tienen la oportunidad de leer las cláusulas a las que se adhieren?

Los consumidores tiene consagrado tal derecho, con base a lo establecido en los artículos 4 letra n) y 22, de la Ley de Protección al Consumidor.

14. ¿Cuál es o son las compañías de telefonía, de la cual reciben más denuncias por abusos a los usuarios?

De conformidad con la base de datos que lleva el Centro de Atención al Usuario de ésta Superintendencia, durante el período que comprende del ~~mes~~ 1 de enero al 30 de junio del 2015, según detalle se reporta el ingreso:

- a) 22 reclamos contra de la sociedad CTE, S.A. de C.V.
- b) 18 contra de la sociedad TELEMÓVIL DE EL SALVADOR, S.A. de C.V. y
- c) 14 contra la sociedad CTE TELECOM PERSONAL, S.A. de C.V.

Los datos corresponden a las tres sociedades, con la mayor cantidad de reclamos interpuestos por usuarios.

15. ¿Qué relación existe entre los agentes económicos y los usuarios de telefonía?

Los usuarios de telefonía son parte de los agentes económicos en su carácter de consumidores.

La relación de dichos usuarios respecto a los operadores de telefonía, que también son considerados como otra categoría de agentes económicos, es una relación mercantil de consumo de servicios públicos.

Dicha relación mercantil está sujeta a la protección administrativa y jurisdiccional del Estado (que también es un agente económico) mediante sus instituciones que regulan dicho servicio público (Defensoría del Consumidor, SIGET, Superintendencia de Competencia, entre otros).

Los consumidores y las empresas (operadores de telefonía); tienen una relación de subordinación frente al Estado en su carácter de administrados.

16. ¿Es obligación de la SIGET, proporcionar información suficiente clara y veraz (corrección nuestra) sobre los servicios que ofrecen las telefonías?

Es atribución de la SIGET, regular que los operadores de telefonía cumplan con todos los aspectos técnicos y comerciales contenidos en la normativa vigente (Ley de Telecomunicaciones, su Reglamento y demás normativa aplicable a la regulación del servicio público de telefonía).

Asimismo, se encuentra la obligación contenida en la Ley de Protección al Consumidor, relativa a que los proveedores proporcionen a los consumidores, toda la información referente a los servicios que ofrecen al público.

17. ¿Es la SIGET la encargada de regular los contratos a los que se adhieren los usuarios de telefonía?

Tal como se determinó con anterioridad, bajo el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, la regulación y validación de dichos contratos de adhesión corresponde a la Defensoría del Consumidor, con base a lo establecido en los artículos 4 letra n) y 22 de la Ley de Protección al Consumidor.

IV. La suscrita en virtud de no haberse precisado en la petición la modalidad en que solicita el acceso a la información, aun no siendo exigencia de los requerimientos de información, atendiendo a ciertos principios plasmados en la Ley, que de manera sucinta manifiestan: Principios Art. 4. En la interpretación y aplicación de esta Ley deberán regir los principios siguientes: Máxima publicidad, disponibilidad, prontitud, sencillez; apegados también a lo expresado en el Art. 71 inciso final de la LAIP y ciñéndose al principio rector de gratuidad del expresado Art. 4 letra g. que textualmente dice: *"g. Gratuidad: El acceso a la información debe ser gratuito."* Por lo cual la reproducción de la información no acarreará costo alguno siendo vertida en esta resolución.

Es prudente aludir lo que el Art. 57 incisos dos y tres establecen sobre notificaciones de las resoluciones de información, en caso el ciudadano no haya indicado o especificado la forma de notificar, el cual dice: *"Notificación de resoluciones de solicitud de información Art. 57 ...Cuando el particular presente su solicitud por medios técnicos o electrónicos a través del sistema que establezca el Instituto, se entenderá que acepta que las notificaciones le sean efectuadas por dicho sistema, salvo que señale un medio distinto para efectos de las notificaciones..."*

V. Después de admitidas las solicitudes deberá analizarse el contenido de estas según el Art. 55 del RLAIIP, con el objeto de establecer si la información será entregada, o fundar su negativa; del estudio de la petición se establece que la información solicitada es de carácter público; debiendo dictar la resolución de mérito como preceptúa el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio, es procedente la entrega de la información vertida en ésta resolución; al no estar limitada su divulgación por las causales comprendidas en los Arts. 19 y 24 LAIP como información reservada y confidencial respectivamente.

POR TANTO: Ésta oficina en nombre de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones fundamentada en los Arts. 62, 65 y 72 letra c de la LAIP, basada en los fines de facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos; principios de máxima publicidad y disponibilidad, **RESUELVE:**

11

- a. Conceder derecho de acceso a la información pública a la ciudadana [REDACTED], relacionada con lo expresado en el considerando III, téngase por cumplido el mismo.
- b. Remítase ésta providencia administrativa en modalidad digital así como la información requerida suministrada por el RET, gratuitamente como preceptúan los artículos 4 letra g., 61 y 102 de la Ley, al correo electrónico que la solicitante remitió su petición,
- c. Notifíquese,
- d. Publíquese en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto con base a lo establecido en el Art. 6 del RLAIP y
- e. Archívese.

CLAUDIA A. PORRAS
Oficial de Información Institucional

CP/la

Nota:

En caso que la información entregada sea incompleta o no corresponda a lo solicitado, (Art. 83 literal d LAIP). Podrá someter ésta resolución a recurso de apelación; el cual deberá interponer ante el Instituto de Acceso a la Información Pública, o ante el Oficial de información que ha conocido, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Art. 82 Ley de Acceso a la Información Pública.