

En atención a la consulta realizada la OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA-“OIR” UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION Y TRANSPARENCIA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, identificada como SIPV N.º 109-2019, se expone lo siguiente:

#### **A. Control y fiscalización de SIGET**

La Superintendencia controla y fiscaliza los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago brindados por los operadores telefónicos, con base en lo siguiente:

En el artículo 5-A de la **Ley de Telecomunicaciones** ley dispone, entre otras cosas, que la SIGET verificará la calidad de los servicios prestados por los operadores, de telefonía móvil, transmisión de datos de red móvil para navegación de redes de comunicación interconectada (internet) o uso de aplicaciones electrónicas que se ofertan en modalidad prepago, especialmente lo relacionado con velocidad, capacidad de datos contratados disponibles y durabilidad de la navegación.

Asimismo, la SIGET establecerá los indicadores de cumplimiento del tiempo de entrega del servicio, atención de reclamos, reportes de incidencia y tiempo de respuesta en los centros de telegestión de los operadores telefónicos. Lo anterior con base en los reglamentos técnicos vinculados a las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por otra parte, el **Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones** dispone el proceso administrativo de aprobación de tarifas, la fiscalización y la aplicación de dichas cantidades a los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago, de la forma siguiente:

“...

#### ***Ámbito de Aplicación***

**Art. 2.-** *Los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones y redes privadas de telecomunicaciones y las personas que hagan uso del espectro radioeléctrico y del segmento espacial, deberán cumplir este Reglamento, las normas e instructivos que emita la SIGET, así como los acuerdos, tratados y convenios internacionales vigentes en El Salvador que les sean aplicables.*

#### ***Entrega de información a la SIGET***

**Art. 3.-** *A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el presente Reglamento, los operadores están obligados a suministrar a la SIGET en los plazos que ésta establezca, con el grado de alcance, detalle y desagregación que se solicite, toda la información que se estime pertinente para tales efectos. Los operadores deberán especificar de manera clara la información que se considera confidencial, así como las razones que justifiquen dicha calificación. Analizadas las razones expuestas por los operadores, la SIGET deberá declarar mediante resolución motivada la procedencia o no de la*

*confidencialidad. Asimismo, la SIGET podrá de oficio y mediante resolución motivada, declarar la confidencialidad de la información que considere pertinente.*

*La información calificada como confidencial deberá ser custodiada por separado con la debida identificación.*

*Los funcionarios y empleados de la SIGET están obligados a guardar la más estricta confidencialidad de la información que conozcan en ocasión de o en virtud del ejercicio de sus funciones o responsabilidades y de manera especial respecto de la información calificada como confidencial. En todo caso, se considerará información confidencial aquella en la que concurra alguno de los siguientes requisitos:*

- a) Que sea secreta, en el sentido que no sea -como cuerpo o en la configuración y reunión precisas de sus componentes- generalmente conocida ni fácilmente accesible para personas que normalmente utilizan ese tipo de información;*
- b) Que tenga un valor por ser secreta; y,*
- c) Que haya sido objeto de medidas razonables para mantenerla secreta por quien legítimamente la controla.*

*Toda información confidencial requerida por la SIGET o por una autoridad administrativa o judicial en el ejercicio de sus funciones deberá ser remitida haciendo constar la confidencialidad de la misma.*

*En los casos que se estime necesario, la SIGET, deberá auditar la información proporcionada por los operadores.*

#### **Definiciones Relativas a las Redes de Telecomunicaciones**

**Art. 4.-** *Para los efectos de facilitar la interpretación de la Ley, del presente Reglamento y de las normas y resoluciones complementarias que emita la SIGET, se considerarán las siguientes definiciones relativas a las redes de telecomunicaciones:*

*(...)*

**Medición:** *Proceso al que se sujeta la aplicación de tarifas por la utilización de determinados servicios públicos de telecomunicaciones y que comprende el registro, distribución y almacenamiento de información respecto de las características de los servicios efectivamente prestados a los usuarios, tales como origen y destino, duración, precio o tarifa aplicada y otros datos que sean necesarios, en los casos en que resulte necesario, con el propósito de suministrar la información requerida para la tasación.*

**Servicio de Telefonía:** Servicio público de telecomunicaciones destinado principalmente a la comunicación por medio de la palabra o voz viva, ya sea por redes alámbricas, inalámbricas u otros medios físicos.

**Servicio de Valor Agregado:** Servicio intermedio prestado por un operador, en adición a los servicios de telefonía y que agregan un valor adicional a la comunicación. Consiste en proveer información específica o en activar determinadas funciones, a requerimiento de los usuarios, generalmente mediante la aplicación de inteligencia informática.

**Servicio de Telefonía Móvil:** Servicios de telefonía que pueden proporcionarse en todo el territorio nacional o una región determinada del país, utilizando frecuencias del espectro radioeléctrico, en las cuales el usuario puede desplazarse a voluntad con su terminal telefónico móvil, mientras ha establecido una llamada o mientras lo mantiene en estado de espera, siempre y cuando se encuentre dentro del área de cobertura del operador.

**Tarifa:** Valor que debe pagar el usuario final por la utilización del servicio, ya sea de telefonía fija o móvil.

**Tarifa Vigente:** Tarifa que el operador efectivamente aplica a los usuarios finales. (...)

#### **TÍTULO IV**

#### **CONTABILIDAD DE COSTOS PARA SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**Art. 17.-** Las disposiciones de este Título son aplicables a todos los operadores de servicios de telefonía fija y móvil. Todo operador de servicios de telefonía fija o móvil está obligado a llevar contabilidad separada. Si dicho operador presta además otros servicios públicos de telecomunicaciones, esta obligación se extiende también a tales servicios. Todo lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras leyes y reglamentos.

##### **CAPÍTULO III**

##### **SISTEMAS CONTABLES**

##### **SECCIÓN PRIMERA**

##### **SERVICIOS INCLUIDOS**

##### **Servicios con contabilidad separada**

**Art. 25.-** A fin de asegurar la atribución de costos diferenciados para el establecimiento de los valores máximos de los cargos básicos de interconexión y tarifas básicas de telefonía fija y móvil, los

operadores deberán llevar contabilidad separada para las actividades reguladas y las no reguladas que forman parte de los servicios siguientes:

(...)

b) Servicios Móviles; (...)

### **Servicios Móviles**

**Art. 27.-** Dentro de la prestación de Servicios Móviles, se deberá tener contabilidad separada para el servicio de pre-pago y post-pago en las actividades siguientes:

#### **1. Servicios de Instalación o Activación**

Activación: Servicio de conexión a la red telefónica móvil.

#### **2. Servicios de Tráfico**

a) Llamadas de móvil a móvil dentro de la propia red (on net): Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de una misma operadora móvil;

b) Llamadas de móvil de una red a móvil de otra red (off net): Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de diferentes operadoras móviles;

c) Llamadas de móvil a fijo dentro del mismo grupo: Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de un mismo grupo, entre una red móvil y una red fija;

d) Llamadas de móvil a fijo fuera del grupo: Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de un grupo, originadas en la red móvil y terminadas en la red fija fuera del grupo;

e) Llamadas de móvil a fijo dentro de la propia red (on net): Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de un mismo operador, originadas en la red móvil y terminadas en la red fija;

f) Llamadas de móvil de una red a fijo de otra red (off net): Servicio de tráfico de voz para llamadas entre usuarios de diferentes operadores, originadas en la red móvil y terminadas en la red fija;

g) Llamadas internacionales entrantes: Servicio de llamadas originadas en una red en el extranjero y terminadas en una red del territorio nacional;

h) Llamadas internacionales salientes: Servicio de llamadas originadas en la red fija dentro del territorio nacional y terminadas en redes de otros países.

#### **3. Servicios de Interconexión**

a) Terminación en red Móvil: Servicio de interconexión por terminación en la red móvil; y,

b) Portabilidad numérica.

**4. Internet:** Conexión a internet a través de una línea móvil.

### **Análisis de los resultados contables y verificación de la información**

**Art. 38.-** La SIGET analizará y verificará los resultados contables, así como cualquier otra información presentada por los operadores. A efecto de proceder a su aprobación, la SIGET podrá requerir a los

*operadores información adicional y efectuar las prevenciones pertinentes. La SIGET deberá realizar auditorías para la verificación de la información de acuerdo a los criterios que se establezcan en la normativa aplicable.*

*Concluido el análisis y verificación respectivos, la SIGET emitirá resolución aprobando los valores máximos, tanto de las tarifas básicas del servicio público de telefonía fija y móvil, como de los cargos básicos de interconexión y de acceso resultantes.*

### **Principios tarifarios**

**Art. 89.-** Los operadores deberán aplicar las tarifas del servicio público de telefonía fija y móvil, con base en los siguientes principios:

- 1) *Igualdad: Ofrecer a los usuarios que se encuentren en igualdad de condiciones, tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones respecto del servicio público de telefonía fija y móvil;*
- 2) *Proporcionalidad: La tarifa debe ser proporcional al costo que ocasiona su prestación;*
- 3) *Efectividad: La tarifa debe responder a la efectiva prestación del servicio;*
- 4) *Publicidad: La tarifa debe hacerse del conocimiento del usuario.*

*De acuerdo a la capacidad disponible, los operadores no podrán negarse a otorgar el servicio público de telefonía fija y móvil a las personas naturales o jurídicas que cumplan con las condiciones para la contratación del servicio.*

### **Aplicación de tarifas**

**Art. 90.-** La aplicación de las tarifas del servicio público de telefonía fija y móvil corresponde al operador que preste el respectivo servicio al usuario. En los casos de las comunicaciones cursadas entre redes de telefonía fija y móvil o de comunicaciones dentro de la misma red, la aplicación de las tarifas corresponderá al operador de acceso que origine la llamada, excepto cuando se utilice el servicio que ofrece un operador de servicios intermedios distinto al operador de acceso.

### **Criterios para la determinación de las tarifas máximas**

**Art. 93.-** Le corresponde a la Junta de Directores de SIGET aprobar mediante resolución el valor máximo de las tarifas básicas del servicio público de telefonía fija y móvil, según la red de origen y de destino, de acuerdo a la fórmula (...)

**\*Detalle de la formula aplicada contenida en el artículo 93 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.**

### **Revisión**

**Art. 94.-** La SIGET deberá realizar una revisión anual de las tarifas máximas de telefonía, con base en los lineamientos establecidos en este Reglamento.

### **CAPÍTULO III**

#### **APLICACIÓN DE LAS TARIFAS**

##### **Obligación de informar a SIGET las tarifas vigentes**

**Art. 95.-** Los operadores deberán informar a la SIGET las tarifas por minuto que aplicarán para los servicios de telefonía fija y móvil, así como de los servicios adicionales proveídos por medio de la red de telefonía, y sus respectivas modificaciones, el día de su publicación y difusión. Para tales efectos, deberán informar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Descripción y características de la tarifa, indicando el tipo de servicio y la modalidad;
- b) Valor de la tarifa, con aplicación y sin aplicación del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA);
- c) Unidad monetaria de la tarifa;
- d) Período de vigencia de la tarifa;
- e) Las ofertas, descuentos y promociones;
- f) Condiciones para la aplicación y pago de la tarifa, señalando -entre otros- los aspectos siguientes:
  - 1. Periodicidad;
  - 2. Tasación;
  - 3. Detalle de las restricciones aplicables a la tarifa.

##### **Obligación de publicar las tarifas**

**Art. 96.-** Los operadores deberán publicar trimestralmente, el primer día hábil de los meses de enero, abril, julio y octubre o cuando haya algún cambio en los planes tarifarios, las tarifas por minuto que establezcan para los servicios públicos de telefonía fija y móvil que prestan y de los servicios adicionales proveídos por medio de la red de telefonía, así como sus respectivas modificaciones. Dichas publicaciones deberán realizarse al menos en un medio escrito de amplia difusión nacional, en sus respectivas páginas web y en la página web de la SIGET, mediante una plataforma diseñada para tal propósito. Para tales efectos, deberán informar, como mínimo, lo siguiente:

- a) Descripción y características de la tarifa, indicando el tipo de servicio y la modalidad;
- b) Valor de la tarifa, incluyendo el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA);
- c) Unidad monetaria de la tarifa;

d) *Período de vigencia de la tarifa;*

e) *Las ofertas, descuentos y promociones;*

f) *Condiciones para la aplicación y pago de la tarifa, señalando -entre otros- los aspectos siguientes:*

1. *Periodicidad;*
2. *Tasación;*
3. *Detalle de las restricciones aplicables a la tarifa.*

### **Vigencia y aplicación de las tarifas**

**Art. 97.-** *Las tarifas que aplicarán los operadores entrarán en vigencia a partir de su publicación.*

### **Pliego de tarifas vigentes**

**Art. 98.-** *Es obligación de los operadores elaborar y mantener actualizado un pliego de las tarifas vigentes aplicables a los servicios telefonía fija y móvil que prestan, incluyendo los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones en general.*

*Dicho pliego deberá estar a disposición de la SIGET y de los usuarios, permitiendo su acceso inmediato en todas las oficinas comerciales de los operadores, así como en su página web.*

### **Información adicional**

**Art. 99.-** *La SIGET podrá requerir al operador que presente la información adicional que considere pertinente, en relación con los planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.”*

La fiscalización detallada es realizada por la SIGET, mediante el **Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos**, que dispone en el Título VI la obligación de los operadores de entregar informes vinculados a la calidad del servicio público de telefonía y servicio de transmisión de datos, de la forma siguiente:

“...

#### **TITULO VI INFORMES CAPÍTULO I**

#### **ENTREGA DE INFORMES, EVALUACIÓN DE LOS VALORES DE REFERENCIA Y ADECUACIÓN**

#### **Art. 33.- MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

*A efecto de dar cumplimiento al presente reglamento, los mecanismos por medio de los cuales se acreditará la calidad del servicio público de telefonía y/o el servicio de transmisión de datos son los siguientes:*

1. *Generación de información técnica: Los sujetos obligados en virtud del presente reglamento, deberán generar la información técnica que se establece en las disposiciones siguientes, de acuerdo con la actividad descrita y el nivel de precisión que se detalla.*
2. *Registro de información técnica: La información técnica generada por cada sujeto obligado debe ser procesada en sistemas automatizados de registro y almacenamiento, que permita su compartición a la SIGET.*
3. *Auditoría de los registros de información técnica: La SIGET podrá auditar la información remitida por los sujetos obligados, por medio de la revisión de las bases de datos en la que fueron almacenados, notificando con antelación al Operador el alcance y objeto de la información requerida, determinando previo acuerdo fecha de auditoría.*
4. *Inspecciones en campo: La SIGET podrá realizar inspecciones en campo para efecto de comprobar el estado de los servicios y verificar el cumplimiento del presente reglamento, para lo cual podrá realizar las mediciones que estime convenientes.*
5. *Mediciones en momentos específicos: La SIGET, por medio del equipo técnico necesario, podrá medir las señales en campo, en los momentos que estime conveniente.*
6. *Notificación y coordinación de mediciones: Las mediciones o verificaciones que realice la SIGET serán previamente notificadas y coordinadas con los Operadores involucrados.*
7. *No afectación de la red o sistemas de los Operadores: Las mediciones o verificaciones que realice SIGET deben representar una condición de servicio y carga similar al de un usuario normal, no debiendo afectar la red o los sistemas de los Operadores. Dichas mediciones no deberán ser intrusivas y deben garantizar que no provocarán una sobrecarga a ninguna parte de la red de los Operadores, o una condición que induzca un mal funcionamiento de la red.*
8. *No desconexión del servicio del usuario: En las mediciones que realice SIGET no deberá interferir o desconectar el servicio de ningún usuario, salvo el expreso consentimiento de este.*
9. *Mediciones de red móvil: Las mediciones de red móvil que realice la SIGET, deberán llevarse a cabo en exteriores, dentro de los límites de cobertura notificados por cada Operador para cada tecnología.*
10. *Variación de resultados de verificación: Por su naturaleza, las mediciones de verificación de campo pueden presentar diferencias razonables con las mediciones basadas en indicadores de la red; sin embargo, las diferencias no deberán ser relevantes. En caso de desacuerdo con el resultado de las mediciones realizadas por SIGET, los Operadores podrán presentar las*

*mediciones propias efectuadas en su red, las cuales serán consideradas por SIGET en la elaboración de sus informes.*

11. *Mapas de cobertura: Los mapas de cobertura de los Operadores deben presentar una predicción razonable de la misma; sin embargo, por la naturaleza de las herramientas predictivas, no se considerarán exhaustivos.*
12. *Publicación de resultados de mediciones: Previo a cualquier publicación de resultados de mediciones de verificación, la SIGET los presentará al operador u operadores involucrados; y en caso de desacuerdo con los mismos, admitirá la presentación de medios probatorios para resolver la controversia.*

**Art. 34.- ENTREGA DE INFORMES SOBRE LOS PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD**

*Los Operadores de servicios entregarán a la SIGET los informes sobre los resultados obtenidos de las mediciones de los valores objetivos de los parámetros e indicadores de calidad de funcionamiento de la red y de la atención al usuario definidos en este reglamento, en forma impresa y magnética o electrónica, dentro de veinte (20) días hábiles posteriores al término del trimestre o semestre de medición, según sea el caso.*

**Art. 35.- EVALUACIÓN DE LOS VALORES OBJETIVOS DE REFERENCIA**

*La evaluación de los valores objetivos de referencia de los parámetros e indicadores de calidad, se podrán actualizar y/o modificar con base a las actualizaciones que realicen los organismos internacionales aplicables, siguiendo para ello el procedimiento de consulta pública; asimismo, SIGET realizará auditorias y monitoreo para su verificación.*

*Si como resultado de la evaluación de los valores objetivos, la SIGET ordena el ajuste de los parámetros e indicadores, se notificará al Operador del servicio el plazo dentro del cual debe adecuarse con lo requerido, el cual no podrá ser inferior a seis (6) meses.*

**Art. 36.- DIFERENCIAS RESPECTO DE LOS VALORES OBJETIVOS DE REFERENCIA**

*En los casos en que los valores de los parámetros e indicadores de calidad no alcancen los valores objetivos de referencia establecidos en este Reglamento, el Operador de servicio deberá presentar a la SIGET un informe sobre el caso específico, indicando las causas que originaron tal situación.*

**Art. 37.- PERIODICIDAD DE LA ENTREGA DE INFORMES**

*Los informes de los parámetros e indicadores, detallados en el presente reglamento, serán entregados a la SIGET trimestralmente, salvo aquellos indicadores que, según lo establecido en el*

*presente reglamento, deban ser reportados con diferente periodicidad.”*

Asimismo, la SIGET tiene la obligación de efectuar comprobaciones de calidad de los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago, con base en el **Título VII del Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos**, que dispone lo siguiente:

“...

## **TÍTULO VII**

### **PROCEDIMIENTOS DE COMPROBACIÓN DE LA CALIDAD**

#### **CAPÍTULO I**

#### **PROCEDIMIENTO COMÚN**

##### **Art. 38.- PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE CAMPO**

*Los procedimientos de comprobación de campo de la calidad del servicio de telefonía y/o transferencia de datos previamente descritos, serán realizados y tramitados de oficio por parte de la SIGET, notificando previamente al operador a efecto que su representante autorizado comparezca si lo estima conveniente a fin de constatar la metodología empleada y los resultados obtenidos. El impulso de los procedimientos será por medio de resoluciones del Superintendente.*

*En los parámetros o indicadores en los cuales no se ha establecido un período específico de muestreo o de inspección programada, se entenderá que estos pueden ser realizados por la SIGET de forma aleatoria, ya sea como parte de los procedimientos de rutina u oficiosos, o a solicitud de parte o de alguna autoridad pública que lo solicite en el marco de sus competencias institucionales.*

##### **Art. 39.- LEVANTAMIENTO DE ACTA**

*Las comprobaciones técnicas de campo de la calidad del servicio público de telefonía y/o transferencia de datos, se deberán documentar en actas con la relación precisa de la actuación específica realizada, identificando el lugar y hora de su levantamiento, la persona que la elabora y todas aquellas que intervengan en la diligencia. Asimismo, los parámetros o indicadores medidos, los equipos utilizados en el procedimiento, los hallazgos identificados y otros aspectos relevantes.*

*Estas actas serán firmadas por todas las personas mencionadas en la misma y serán agregadas al expediente administrativo correspondiente. En dichas actas también será consignada cualquier observación de alguno de los firmantes.*

##### **Art. 40.- ELABORACIÓN DE REPORTE REFERENCIAL DE CALIDAD**

*La Gerencia de Telecomunicaciones de la SIGET, a través de personal calificado en la materia, emitirá un reporte semestral referencial con los valores de calidad. Previo a su finalización, la Gerencia*

*compartirá el reporte con las partes evaluadas en el proceso de medición, a fin de que las mismas puedan, en un plazo de diez (10) días hábiles, presentar cualquier observación.*

*Un extracto de dicho informe será publicado por SIGET, en su página WEB, semestralmente para efectos que los consumidores conozcan los principales indicadores contenidos en el presente Reglamento.””*

### **B. Derechos de los usuarios de telefonía móvil en modalidad prepago**

Por otra parte, en la Ley de Telecomunicaciones se determina un régimen para la protección al usuario de servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago.

En el artículo 29 letra h) se determina el derecho de los usuarios a ser informado de forma gratuita de las tarifas que cobran los operadores en modalidad prepago del servicio público de telefonía móvil y servicio de transmisión de datos (internet).

El artículo 29 letra k) dispone que los usuarios del servicio público de telefonía móvil, poseen el derecho a tener vigencia ilimitada en el saldo de las tarjetas prepago de servicio de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldo; sin perjuicio de los casos de vencimiento la línea telefónica por no registrar en ésta movimiento alguno de entradas o salida de llamadas en el término de al menos seis meses calendario.

Además, el operador telefónico tiene la obligación de informar al usuario del saldo disponible mediante los procedimientos y técnicas adecuadas, que fue acreditado mediante tarjetas prepago, pines, recargas electrónicas y traslados de saldo.

El artículo 29 letra q) determina el derecho de los usuarios a que no se cobren tarifas por productos y servicios que no hayan sido contratados o aceptados expresamente de forma inequívoca y por medios constatables suscritos previamente por los usuarios o que éstos no hayan sido servidos.

El artículo 29 letra y) determina el derecho de los usuarios a tener acceso gratuito a la información de sus consumos, de manera desglosada, a través de la página *web* del operador de telecomunicaciones, línea gratuita de atención al usuario y por cualquier otro mecanismo que ponga a disposición el proveedor del servicio.

### **C. Obligaciones y prohibiciones de los operadores de telecomunicaciones**

En el artículo 30-A letra b) de la Ley de Telecomunicaciones, se determina la obligación de los operadores a poner a disposición de la SIGET gratuitamente el acceso a la plataforma o sistema que utilicen para la gestión de incidencias con el usuario o atención a reclamos, a fin de conocer y descargar el reporte detallado de casos en proceso, resueltos y no resueltos de los reclamos

presentados por los usuarios. En todo caso, SIGET tendrá la facultad de actuar de oficio en los casos no resueltos de conformidad a lo que disponga la ley.

En el artículo 30-A letra c) de la Ley de Telecomunicaciones, se determina que será el Reglamento de Calidad quien dispondrá el procedimiento para resolver los reclamos que no han tenido respuesta por parte del operador.

En el artículo 30-B número 5) de la Ley de Telecomunicaciones, se determina la prohibición del operador de inducir a los usuarios a efectuar recargas de saldos en modalidad prepago del servicio de telefonía, así como a suspender el número asignado en caso de no efectuar dichas recargas de saldo.

Asimismo, el **Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos**, retoma las obligaciones de los Operadores respecto a los servicios prestados bajo la modalidad Prepago antes descritas en el artículo 28.

#### **D. Procedimiento de reclamos para usuarios de telefonía móvil en modalidad prepago**

Uno de los mecanismos legales utilizados por la SIGET, para tutelar los derechos de los consumidores, en caso de incumplimientos o irregularidades cometidas por los operadores se define y desarrolla en los artículos 29 letra n) y 98 de la Ley de Telecomunicaciones, de la forma siguiente:

- El usuario de servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago puede presentar su reclamo ante el operador de telecomunicaciones, la SIGET o la Defensoría del Consumidor.

La instancia donde se presente el reclamo resolverá dentro de los plazos según corresponda en el marco de sus competencias. Una vez presentado el reclamo el usuario deberá esperar el agotamiento del proceso iniciado en la misma.

- El reclamo del usuario deberá ampararse en el artículo 98 letra g) *Acreditación de saldos y paquetes de datos*, bajo las siguientes causas: 1) Por saldos no acreditados o acreditados parcialmente, 2) Problemas en la activación de paquetes de datos, y 3) Incumplimiento en la vigencia ilimitada de la cantidad de datos contratados y del saldo acreditado no consumido.
- Si el reclamo del usuario es presentado ante el operador de telecomunicaciones, y está motivado por el incumplimiento en la acreditación de saldos, el plazo para resolver la petición no podrá exceder de 24 horas.
- Cuando el usuario no obtuviere resolución a su reclamo por parte del operador dentro del plazo establecido, se considerará la resolución a su favor, debiendo el usuario acudir a la SIGET para que éste ordene al operador el reintegro de lo que corresponda según lo

reclamado, en caso de cobros indebidos el operador deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya pagado. Si el usuario solicita el reintegro en efectivo, el operador deberá realizarlo en el plazo de diez días calendario contados a partir de la resolución administrativa de la SIGET.

#### **E. Conclusión**

Con base en lo antes expuesto, debe apuntarse que la SIGET controla y fiscaliza los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago brindados por los operadores telefónicos, incluido la aplicación de los saldos, mediante la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento, así como el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos, en ese orden se concluye lo siguiente:

1. La SIGET aprueba las tarifas máximas aplicadas en servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago de todos los operadores de telecomunicaciones, mediante la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
2. La SIGET revisa, controla y fiscaliza todos los sistemas contables en los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago de todos los operadores de telecomunicaciones, la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento.
3. La SIGET revisa, controla y fiscaliza todos los aspectos técnicos y económicos en los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago de todos los operadores de telecomunicaciones, de forma global mediante la aplicación del Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía y Transmisión de Datos.
4. La SIGET revisa, controla y fiscaliza todos los aspectos técnicos y económicos en los servicios de telefonía móvil en la modalidad prepago de todos los operadores de telecomunicaciones, de forma individual mediante la aplicación del procedimiento contenido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.