



ASAMBLEA LEGISLATIVA
REPÚBLICA DE EL SALVADOR

COMISIÓN DE ECONOMÍA
PALACIO LEGISLATIVO

San Salvador, 26 de marzo de 2019.-

Señores Secretarios
Asamblea Legislativa
Presente.-

Dictamen n. ° 16
Favorable

La Comisión que suscribe hace referencia a los **expedientes n. °** 1058-8-2007-1, 1230-11-2007-1, 2024-12-2017-1, 331-9-2018-1, 373-9-2018-1, 382-9-2018-1, 457-10-2018-1, 460-10-2018-1, 514-11-2018-1, 565-12-2018-1, 374-9-2018-1, 627-1-2019-1 y 628-1-2019-1, que por su orden contienen:

- 1) Moción del diputado Rodolfo Parker, en el sentido se reforme el literal b) del artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones.
- 2) Moción de varios diputados de ARENA, entre otros, Norman Noel Quijano González, Fernando Alberto José Ávila Quetglas, Roberto José d'Aubuisson Munguía y Guillermo Antonio Gallegos Navarrete, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 3) Iniciativa del diputado Francisco Zablah, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 4) Iniciativa del diputado Francisco Zablah, en el sentido se reforme el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones.
- 5) Iniciativa del diputado Numan Salgado, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 6) Iniciativa de diputados Francisco José Zablah Safie y Carlos Armando Reyes Ramos, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 7) Iniciativa del diputado Francisco Zablah, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.



- 8) Iniciativa de diputados del grupo parlamentario de ARENA, Margarita Escobar, Mayteé Gabriela Iraheta Escalante, Rodrigo Ávila Aviles, Marta Evelyn Batres Araujo, Manuel Orlando Cabrera Candray, Felissa Guadalupe Cristales Miranda, Bonner Francisco Jiménez Beloso y David Ernesto Reyes Molina, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 9) Iniciativa de diputados del Grupo Parlamentario del FMLN, Patricia del Carmen Cartagena Arias, Rocío Yamileth Menjivar Tejada, Flor Alicia Castaneda de Elías y Damián Alegría, en el sentido se reforme la Ley de Telecomunicaciones.
- 10) Iniciativa de la diputada Margarita Escobar, en el sentido se reforme el artículo 29 de la Ley de Telecomunicaciones.
- 11) Iniciativa de diputados del Grupo Parlamentario del FMLN, Yanci Guadalupe Urbina, Damián Alegría, Rodolfo Antonio Martínez y Víctor Hugo Suazo Álvarez, en el sentido se emita "Ley Especial de Protección de Derechos de Usuarios de Servicios de Telecomunicación e Información".
- 12) Iniciativa del diputado Francisco Zablah, en el sentido se reforme el artículo 34, de la Ley de Telecomunicaciones.
- 13) Iniciativa del diputado Francisco Zablah, en el sentido se reforme el artículo 29, de la Ley de Telecomunicaciones.

Sobre los particulares, exponemos al honorable Pleno Legislativo lo siguiente:

Que en la mayoría de mociones de mérito, que datan del año 2007 a la fecha, se establece la importancia de reconocer determinados derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cuanto a la protección que el Estado en su rol debe garantizarles a través de la emisión de normativa que les permita el fortalecimiento de su ejercicio, que ante el incesante avance de la tecnología en una era en la que la conectividad y acceso casi de manera permanente a los servicios reconocidos en la Ley de Telecomunicaciones, se ha convertido en una necesidad para el desarrollo mismo de la población.

En diferentes peticiones contenidas en los expedientes relacionados al inicio de este dictamen, se establece que el avance tecnológico del sector de las telecomunicaciones, que ha conllevado a la prestación de nuevos y mejores servicios a los ciudadanos, también ha generado que la norma que los protege frente a los abusos de que pueden ser objeto, encuentre vacíos a través de los cuales sus derechos son vulnerados frente a supuestos que no están regulados como producto de este acelerado desarrollo.

Se explica además, que dicho desarrollo tecnológico e implementación de nuevas tecnologías, ha propiciado algunas irregularidades en la prestación de servicios como la telefonía fija y móvil, televisión por suscripción (cable) y navegación por internet, -en cualquiera de sus modalidades- afectando directamente los intereses de los usuarios, siendo imperioso garantizar la tutela efectiva de sus derechos, a fin de exigir entre otros, el fiel cumplimiento de los contratos en los términos convenidos, su protección frente a cobros indebidos y a finalizar cuando sea procedente de conformidad con la norma, la relación contractual en aquellos casos en los que el proveedor brinde los servicios de forma deficiente de acuerdo a lo pactado.

Una de las finalidades que se exponen en este pliego de peticiones, es analizar la normativa vigente con el objeto de establecer de manera clara, precisa e inequívoca las condiciones legales para la prestación con calidad de los servicios mencionados, para brindar seguridad y certeza jurídica a los usuarios a través de la emisión de disposiciones que le permitan al Estado, en estricto apego al marco constitucional, realizar su función social de protección a los consumidores en la obtención de dichos servicios y corregir de esta manera, las anomalías que frecuentemente les afectan.

Asimismo se destaca, que si bien se han hecho innumerables esfuerzos por fortalecer esta normativa a través de la incorporación de diversas reformas como la portabilidad numérica, el desbloqueo telefónico y el cobro por segundo exacto, entre otros, aún es necesario robustecer el marco de protección a los usuarios, las infracciones y sanciones a los proveedores, a fin de garantizar como se ha señalado anteriormente, la tutela efectiva de sus derechos; siendo importante mencionar, que según se expone en diversas iniciativas, existe información estadística proporcionada por la Defensoría del Consumidor que indica que los proveedores de servicios de telecomunicaciones e información, se han posicionado en los primeros lugares de los más denunciados ante dicha instancia, lo que ratifica la importancia de analizar posibles reformas a la Ley de Telecomunicaciones.

Corolario de todo lo expresado, la Comisión que suscribe considera indispensable fortalecer los derechos de los usuarios de los servicios regulados en la referida ley, a manera que éstos puedan ser titulares de una especial protección en la contratación y utilización de los mismos, razón suficiente para que de manera conjunta y en atención a la cantidad de peticiones presentadas, se haya iniciado por parte los integrantes de la misma en la presente legislatura, un estudio exhaustivo sobre los mecanismos que más y mejores garantías presenta para los consumidores frente a los abusos de que están siendo objeto.



Dentro de las valoraciones realizadas en el seno de la Comisión durante la discusión de las reformas analizadas, se deben resaltar aquellas que sirvieron como principios rectores de las mismas, es decir, aquellos mandatos que marcarían la base sobre la cual se tenían que garantizar los derechos a reconocer, entre los que se pueden mencionar:

- 1) La incorporación dentro del marco jurídico del servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas, servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*), en cualquier modalidad de contratación, sean estos pre pago o post pago, o cualquier otra que pueda pactarse.
- 2) Establecimiento de plazos cortos en beneficio de los usuarios en cuanto a la resolución de los reclamos por ellos presentados.
- 3) La facultad a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, de interponer sus reclamos ante la instancia que a su criterio, mejor le garantice sus derechos o que les sea más conveniente. Es decir, ante la Defensoría del Consumidor o los operadores del servicio.
- 4) El establecimiento de penalizaciones a los operadores ante la falta de los servicios contratados, como una medida de resarcimiento a los gastos que asumen los usuarios por su incumplimiento.
- 5) El no pago por el servicio no prestado.
- 6) La gratuidad de los servicios a través de los cuales se deben presentar los reclamos de los usuarios y los procesos que de ellos se derivan; así como de los servicios de información sobre consumos, tarifas, precios de equipos o productos y atención ciudadana.
- 7) La protección a la intimidad de la información personal, comercial y crediticia proporcionada por el usuario, para fines distintos de los autorizados por los usuarios.

Bajo estas premisas y con los valiosos aportes de representantes de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y de la Defensoría del

Consumidor, así como del equipo técnico conformado por asesores de los diferentes Grupos Parlamentarios licenciadas Claudia Gómez, Mónica Vaquero, Irma López, Alejandra Gámez, Karen Martínez y Laura Martínez, así como los licenciados Pedro Mancía y Damián Escobar, se construyó el proyecto de reformas a ser presentado al honorable Pleno Legislativo para su aprobación, entre las que se pueden destacar además del fortalecimiento de los derechos de los usuarios, la incorporación de prohibiciones a los operadores de los servicios, que en coherencia con los derechos referidos, inicialmente se tipificarían como infracciones menos graves, graves y muy graves dependiendo de la lesión causada, con la finalidad que las prácticas abusivas hacia los usuarios sean en el mejor de los casos erradicadas, o en su defecto sancionadas, con las multas ya establecidas en la ley vigente.

Es importante destacar que la Comisión de Economía, como parte del estudio integral de estas reformas, analizó con detenimiento lo relativo a las sanciones a ser impuestas bajo un estricto examen del Principio de Proporcionalidad en el establecimiento de infracciones para la fijación de multas, con la finalidad que éstas se sujetarán a diversos criterios reconocidos por la jurisprudencia como es el grado de afectación del derecho protegido, la importancia social del hecho –es decir el impacto en la colectividad–, el daño que se pretende evitar con la conducta constitutiva de infracción, la intencionalidad de la conducta constitutiva de infracción; la gravedad y cuantía del perjuicio causado, y el beneficio del infractor con el hecho, entre otros, con el objeto de limitar la discrecionalidad de la actividad administrativa sancionatoria, procurando la correspondencia y vinculación que debe existir entre las infracciones cometidas y la gravedad o severidad de las sanciones impuestas por el ente competente.

Frente a lo señalado, se determinó el establecimiento de una escala de sanciones en atención a la gravedad del hecho y de las infracciones tipificadas con arreglo a la clasificación realizada, incluyendo criterios dirigidos a los aplicadores de las normas para graduar la sanción que corresponda a cada caso de conformidad a la apreciación conjunta de circunstancias objetivas y subjetivas para su aplicación. Es así, como se incluye la figura nueva de las infracciones especiales con su correspondiente sanción especial, cuya multa se encuentra bajo parámetros de razonabilidad, que en coherencia con las disposiciones contenidas en la Ley de Procedimientos Administrativos, fortalece nuestro ordenamiento y brinda seguridad y certeza jurídica que en apego al cumplimiento de los principios y garantías del procedimiento administrativo sancionador contemplados en la referida ley, establecen procedimientos claros para que los entes competentes cumplan con su función.



Particular atención merece el proyecto de reforma propuesto para el artículo 98 de la ley, que al regular el procedimiento a seguir para la "Solución de reclamos de los usuarios", adquirió relevancia al constatar por parte de esta Comisión, que era esta disposición a través de la que se determinaban las causas por las que los usuarios pueden interponer un reclamo ante el operador del servicio, así como los plazos en los que estos deben ser resueltos, que en algunos de los casos se consideraron excesivos, dando este minucioso análisis la posibilidad de disminuirlos en consideración al reclamo presentado, ampliando esta posibilidad que hasta ahora se tenía reservada para los servicios de telefonía fija y móvil, a los servicios de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas, servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*), en cualquier modalidad de contratación, sean estos pre pago o post pago, o cualquier otra que pueda pactarse.

Asimismo y como consecuencia del estudio realizado, se concluyó que una de las prerrogativas que más beneficio presenta a los usuarios de los servicios mencionados, es la facultad que se les otorga de decidir la instancia ante la cual pueden presentar su reclamo, eliminando de esta manera uno de los obstáculos que más perjuicio les provocaba, como era el la exigencia del agotamiento del proceso de reclamo ante el proveedor del servicio, para que se les habilitara su derecho a acudir a la instancia de la Defensoría del Consumidor. Facultad que por sí misma, se puede considerar como uno de los grandes avances a que conllevan estas reformas.

Es así, como después de las valoraciones vertidas y bajo los criterios expresados, se dio por finalizado el proceso de estudio de las reformas integrales a la Ley de Telecomunicaciones, que este día se presentan para su aprobación.

Por lo antes expuesto, después del análisis y estudio de los expedientes, y con base en los artículos 52 del Reglamento Interior de esta Asamblea Legislativa y 131 ordinal 5.º de la Constitución de la República, la Comisión que suscribe considera procedente emitir dictamen **FAVORABLE** en el sentido de reformar la Ley de Telecomunicaciones, contenida en el Decreto Legislativo n.º 142, de fecha seis de noviembre de 1997, publicada en el Diario Oficial número 218, Tomo número 337, de fecha 21 de noviembre del mismo año, en los términos señalados.

Así nuestro dictamen **FAVORABLE**, lo que se hace del conocimiento del honorable Pleno Legislativo para los efectos legales consiguientes. Se adjunta proyecto de decreto.



ASAMBLEA LEGISLATIVA
REPÚBLICA DE EL SALVADOR

Dictamen n.º 16

DIOS UNIÓN LIBERTAD

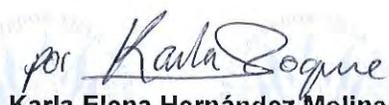

Margarita Escobar
Presidenta


José Luis Urías
Secretario


Rodolfo Antonio Martínez
Relator

Vocales


José Javier Palomo Nieto

por 
Karla Elena Hernández Molina

Por 
Mayteé Gabriela Iraneta Escalante


Damian Alegria


Francisco José Zablah Safie


Manuel Rigoberto Soto Lazo

por: 
Rodolfo Antonio Parker Soto


Juan José Martel

Expedientes n.º 1058-8-2007-1, 1230-11-2007-1, 2024-12-2017-1, 331-9-2018-1, 373-9-2018-1, 382-9-2018-1, 457-10-2018-1, 460-10-2018-1, 514-11-2018-1, 565-12-2018-1, 374-9-2018-1, 627-1-2019-1 y 628-1-2019-1

DECRETO N. ° ***

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que de conformidad con el artículo 131, ordinales 5. ° y 22. ° de la Constitución, corresponde a este Órgano del Estado *“decretar, interpretar auténticamente, reformar y derogar las leyes secundarias”*; así como, *“conceder, a personas o poblaciones, títulos, distinciones honoríficas y gratificaciones compatibles con la forma de gobierno establecida, por servicios relevantes prestados a la Patria”*.
- II. Que mediante Decreto Legislativo n. ° 142, de fecha seis de noviembre del año 1997, publicado en el Diario Oficial n. ° 218, Tomo n. ° 337, de fecha 21 de noviembre de 1997, se emitió la Ley de Telecomunicaciones, la cual tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y la comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios.
- III. Que en la actualidad, se han detectado ciertos vacíos en la relacionada ley, que permiten que los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sean vulnerados a través de prácticas irregulares por parte de los operadores y quienes prestan los servicios, en razón de lo cual se vuelve necesario emitir reformas integrales a dicho cuerpo normativo con la finalidad de garantizar y fortalecer el ejercicio de los derechos de los usuarios, así como la calidad de los servicios proporcionados.

POR TANTO,

en uso de sus facultades constitucionales y a iniciativa de los diputados y las diputadas:

DECRETA, las siguientes:

REFORMAS A LA LEY DE TELECOMUNICACIONES

Art. 1.- Intercálase en el artículo 5 – A, los incisos tercero y cuarto, y en consecuencia el actual inciso tercero pasa a ser quinto de la siguiente manera:

“La SIGET verificará la calidad de los servicios prestados por los operadores, de telefonía fija y móvil, incluyendo la transmisión de datos a través de red fija y móvil para navegación de redes de comunicación interconectadas (internet) o uso de aplicaciones electrónicas que se ofertan en modalidad prepago o postpago, especialmente lo relacionado con velocidad, capacidad de datos contratados disponibles y durabilidad de la navegación.

La SIGET establecerá los indicadores de cumplimiento, tales como: tasa de entrega de facturas, tiempo de entrega del servicio, atención de reclamos de facturación, atención de reclamos y reportes de incidencia y tiempo de respuesta en el centro de telegestión; los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones definirán los valores de los referidos indicadores y la metodología de medición y control.

Dichos reglamentos técnicos serán emitidos por la SIGET en coordinación con el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC)”.

Art. 2.- Intercálase en el artículo 8 un nuevo inciso quinto, y en consecuencia el actual inciso quinto pasa a ser sexto de la siguiente manera:

“La SIGET verificará que las tarifas básicas del servicio público de telefonía fija y móvil, así como los cargos básicos de interconexión aplicadas por los operadores se encuentren dentro de los valores máximos aprobados por la SIGET.

La SIGET suspenderá la aprobación de cualquier reajuste realizado a las tarifas, mientras el operador afectado se encuentre en incumplimiento de cualquier resolución ejecutoriada de la SIGET”.

Art. 3.- Refórmase la denominación del Capítulo Único, del Título IV Protección al Usuario, de la siguiente manera:

“TÍTULO IV PROTECCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO ÚNICO

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES”

Art. 4.- Refórmase el inciso primero y los literales h) y k) del artículo 29, y adiciónase los literales n), ñ), o), p), q), r), s), t), u), v), w), x), y), y z); asimismo, adiciónase un segundo inciso, con los numerales 1), 2), 3), 4), y 5), a fin de incluir otros derechos de los usuarios de los servicios regulados en la Ley de Telecomunicaciones de la siguiente manera:

“Art. 29.- Sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente ley, los siguientes:

h) A ser informado de forma gratuita de las tarifas que cobran los operadores por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, y servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*), en cualquier modalidad de contratación, sean estos prepago o postpago, o cualquier otra que pueda pactarse; así como a ser informados con anticipación de los cortes de estos servicios para efectuar tareas de mantenimiento, y del tiempo de duración estimado de los mismos;

k) A tener vigencia ilimitada en el saldo de las tarjetas prepago de servicio de telefonía, pines, recargas electrónicas y traslados de saldos; sin perjuicio de los casos de vencimiento de la línea telefónica por no registrar en ésta movimiento alguno de entrada o salida de llamadas en el término de al menos seis meses calendario.

El operador está obligado a hacer del conocimiento del usuario, mediante el procedimiento y técnica adecuada; del saldo disponible que contiene la tarjeta adquirida, pines, recargas electrónicas y traslados de saldo, según el valor de la misma, debiendo asegurarse que su descuento sea en razón del tiempo exacto utilizado;

n) A presentar y que se le resuelvan los reclamos por el servicio público de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*) y demás servicios regulados en la presente ley, de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de la misma y sus reglamentos;

ñ) Escoger libremente y sin condición alguna el proveedor, el plan comercial y los equipos y aparatos necesarios para la prestación de los servicios, que sean compatibles tecnológicamente;

o) A que se encuentre disponible toda la información que el usuario requiera y que esté relacionada con el ofrecimiento o prestación de los servicios; así mismo, a que se proporcione de forma gratuita y fácil acceso dicha información de conformidad a lo establecido en el artículo 4 literal c) de la Ley de Protección al Consumidor;

p) A recibir de forma gratuita información completa, precisa, veraz y detallada de los precios de productos, equipos y aparatos, con o sin financiamiento, así como de las tarifas de los servicios que le aplicarán y otra que el usuario estime conveniente.

De existir una contratación, la referida información deberá detallarse en forma desglosada, tanto en los contratos como en la respectiva facturación;

q) A que no se les 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;

r) A que durante la vigencia del contrato las condiciones contractuales aceptadas por el usuario, no sean modificadas de manera unilateral por parte de su proveedor. En caso que el proveedor modifique de forma unilateral las condiciones contratadas, el usuario tendrá derecho a terminar el contrato de servicio sin penalidad alguna y sin que éste pierda el derecho a la portabilidad del número telefónico;

s) A que el proveedor ponga a disposición del usuario y de manera gratuita las herramientas, procesos o mecanismos tecnológicos eficientes, eficaces y oportunos que faciliten la atención al usuario y la calidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21-A de la Ley de Protección al Consumidor; así como la atención a los reclamos de los servicios conforme a los plazos establecidos en la presente ley;

t) A que se resuelva de forma expedita y eficiente toda petición, reclamación o trámites, en las oficinas físicas, centros de atención virtual o la línea gratuita de atención al usuario, de conformidad a la presente ley y sus reglamentos;

u) A recibir información gratuita, veraz y oportuna, y a tener acceso a consultar el estado del trámite, petición o reclamación que el usuario realice en las oficinas físicas, centros de atención virtuales, por teléfono o por cualquier otro medio que ponga a disposición el proveedor; así como el plazo que ocupará el proveedor para dar respuesta al mismo, según sea el

caso;

v) A que el proveedor no utilice la información crediticia proporcionada por el usuario para fines distintos de los autorizados expresamente por éste, según lo establecido en los artículos 14, 15 y 29) literal g), de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, y otras leyes aplicables;

w) Terminar el contrato en cualquier modalidad de suscripción, por incumplimiento por parte del proveedor de las condiciones ofertadas o por deficiencia en el o los servicios contratados. Dicha terminación no podrá exceder el plazo de cinco días contados a partir de la fecha de presentación del requerimiento realizado por el titular del servicio, y podrá ser exigida por cualquier medio y en cualquier momento. En todo caso, los proveedores del servicio incluirán en el contrato a pactar, ambos supuestos como causales de terminación del mismo, sin que incurra en ningún tipo de penalidad o recargo.

En caso que existan terminales, dispositivos tecnológicos o equipos financiados por el proveedor, estos serán pagados sin exceder el plazo del contrato, salvo que las partes acuerden ampliarlo. Lo anterior sin perjuicio del derecho que tiene el usuario de cancelar de contado el saldo pendiente del monto financiado, en cualquier momento, así como de realizar los abonos que estime convenientes y sin que éste pierda el derecho a la portabilidad del número telefónico.

El proveedor deberá desbloquear dichos equipos de forma gratuita y el usuario continuar cancelando la totalidad del saldo pendiente de los mismos. En todo caso, el proveedor estará obligado a informarle al usuario, sobre el derecho que tiene de conservar el número telefónico.

En caso de no existir acuerdo en ello, el usuario podrá acudir a la Defensoría del Consumidor a interponer la denuncia respectiva, la cual se resolverá según lo establecido en la Ley de Protección al Consumidor;

x) A que se le otorgue por cualquier medio físico o electrónico una copia del contrato firmado por ambas partes y sus anexos, así como a disponer del mismo por el medio de su elección, de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor;

y) Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, de manera desglosada, a través de la página *web* del proveedor, línea gratuita de atención al usuario y por cualquier otro mecanismo que ponga a su disposición el proveedor;

z) A recibir de forma física o electrónica, en el lugar o por el medio que el usuario decida, la factura mensual detallada por los servicios contratados, por lo menos diez días previo a su vencimiento.

Además de los anteriores, son derechos de los usuarios de los servicios regulados en la presente ley, los siguientes:

1) A ser atendido de forma oportuna, con estándares de calidad y a interponer reclamos ante los proveedores del servicio por la mala calidad en atención al usuario recibida, para lo cual los proveedores deberán de contar con un sistema de registro de reclamos, el que deberá estar a disposición de los usuarios y deberá ser auditado por la SIGET.

2) Que no se realicen acciones de cobro y exigencias de pago del servicio prestado, ni que se generen recargos, multas y suspensión del servicio, mientras que el reclamo interpuesto por el usuario ante el operador, SIGET o la Defensoría del Consumidor, se encuentre pendiente de resolución interna, administrativa o judicial.

3) A que se deje sin efecto en la emisión de la facturación, el cobro respectivo de el o los servicios contratados que no hayan sido efectivamente proporcionados al usuario.

4) A solicitar la exclusión gratuita de la publicación de sus datos en el directorio telefónico u otros medios de publicación.

5) Elegir el tiempo en el que el servicio de itinerancia de voz y datos (*roaming*) estará activado”.

Art. 5.- Refórmase el artículo 30-A, y adiciónese los artículos 30-B y 30-C de la siguiente manera:

“OBLIGACIONES DEL OPERADOR

Art. 30-A.- Son obligaciones de todo operador, de acuerdo con el servicio que preste, las siguientes:

a) Llevar un registro de todos los usuarios, incluyendo los de prepago, debiendo mantener dicha información a disposición de la autoridad competente en la investigación de delitos que la requiera.

b) 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 ley.

- c) En este caso, el Reglamento de Calidad determinará el procedimiento para resolver los reclamos que no han tenido respuesta por parte del operador.
- d) Entregar toda la información requerida por la Fiscalía General de la República relativa a los datos de registro de la línea o líneas telefónicas investigadas, los registros de llamadas efectuadas durante un periodo claramente determinado, así como los datos sobre el origen de cualquier otro tipo de comunicación electrónica, y la suspensión temporal de las líneas; el bloqueo de aparatos telefónicos y de las demás comunicaciones electrónicas se efectuarán de conformidad a lo que disponga ley.
- e) Inscribirse en las respectivas secciones del Registro de Electricidad y Telecomunicaciones. Para el caso de los comercializadores de acceso a redes de comunicación interconectadas (internet) a través del servicio de transmisión de datos, deberán cumplir para ello, con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

PROHIBICIONES A LOS OPERADORES

Art. 30-B.- Se prohíbe a los operadores lo siguiente:

- 1) Retrasar por más de cinco días la instalación y la prestación de servicios contratados por el usuario.
- 2) Exceder sin justa causa, los plazos previstos en la ley y la normativa aplicable, para el cumplimiento de sus obligaciones.
- 3) Limitar el derecho del usuario a la terminación del contrato suscrito en caso de incumplimiento del proveedor, sin penalidad para el usuario.
- 4) Obstaculizar el derecho del usuario, ya sea persona natural o jurídica, de portar su número, de acuerdo con lo establecido en la ley y en el Reglamento de Portabilidad Numérica vigente.
- 5) Inducir a los usuarios a efectuar recargas de saldos en la modalidad prepago del servicio de telefonía, así como a suspender el número asignado al usuario en caso de no efectuar dichas recargas de saldo.
- 6) Negar al usuario el traslado domiciliar de los servicios contratados. En

caso que se le dificulte al proveedor continuar proporcionando dichos servicios, deberá permitir que el usuario termine de forma anticipada el contrato sin penalidad alguna para éste, debiendo ofrecer modalidades de pago para los equipos financiados por el proveedor sin intereses adicionales a los pactados inicialmente.

- 7) Compartir los datos personales que proporciona el usuario para efectos de contratación tales como: nombre, nombre comercial y razón social, Documento Único de Identidad, Número de Identificación Tributaria, datos de ingresos económicos, lugar de trabajo, número telefónico y domicilio, y cualquier dato proporcionado de referencias personales y familiares.
- 8) Ofrecer o contratar sus servicios en zonas que no tengan cobertura.

NEUTRALIDAD DE LA RED

Art. 30-C.- Los operadores deberán garantizar la neutralidad de la red, entendiéndose por tal que los Proveedores de Servicios de Internet -ISP, por sus siglas en inglés— nacionales no podrán de forma arbitraria, realizar las siguientes actividades: bloquear, interferir, discriminar, intervenir, entorpecer, ni restringir el derecho de cualquier usuario de redes de comunicación interconectadas (internet) para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de dicha red, así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de ésta, previo acuerdo con el operador en la prestación del servicio y mediante el pago correspondiente”.

Art. 6.- Incorpórese el artículo 31-A, dentro del Título V, Régimen de Infracciones y Sanciones, Capítulo I, Régimen de Infracciones, de la siguiente manera:

“TÍTULO V RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPÍTULO I RÉGIMEN DE INFRACCIONES

INFRACCIONES ESPECIALES

Art. 31-A.- Son infracciones especiales:

- 1) Negarse a recibir toda clase de reclamos realizados por los usuarios ante el operador que brinda los servicios regulados por la presente ley.
- 2) No resolver los reclamos presentados por los usuarios dentro del plazo

correspondiente; así como cualquier otra obligación del operador.

- 3) Impedir que el usuario elija libremente al proveedor, el plan comercial, así como los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, siempre que éstos sean compatibles tecnológicamente.
- 4) Limitar el derecho a la información en contravención a lo establecido en los literales o) y p), del inciso primero del artículo 29 de la presente ley.
- 5) Efectuar el cobro de tarifas por productos o por servicios no contratados por el usuario o que no hayan sido prestados por parte del operador, a pesar de haber sido contratados.
- 6) Modificar unilateralmente el contrato de servicio de telecomunicaciones suscrito por el usuario.
- 7) Limitar la gratuidad y el derecho a la información que el usuario requiera de forma detallada, desglosada y de la cual sea titular; y que esté relacionada con el ofrecimiento o prestación del servicio a contratar o contratado.
- 8) Negarse a la terminación del contrato, en los casos previstos en la presente ley.
- 9) No cumplir con la velocidad, cantidad de datos contratados disponibles o duración de la navegación por redes de comunicación interconectadas (internet) ofertada o contratada en los planes de dicha red o telefonía en cualquiera de sus modalidades.
- 10) Realizar de forma arbitraria la portación del número telefónico móvil o fijo en modalidad prepago y postpago, sin el consentimiento por escrito del usuario.
- 11) No entregar la factura mensual detallada por los servicios contratados, al menos diez días previos a su vencimiento.
- 12) No contar con el sistema de registro de reclamos al que se refiere el numeral uno del inciso segundo del artículo 29 de la presente ley.
- 13) Negarse a efectuar la terminación del contrato sin ningún tipo de penalización para el usuario, en caso de incumplimiento de las condiciones ofertadas por el proveedor, o por deficiencia en el o los servicios contratados.
- 14) Incumplir el plazo de instalación y prestación de servicios contratados por

el usuario, según lo establecido en esta ley.

- 15) Inducir a los usuarios a efectuar recargas de saldos, así como la suspensión del número asignado al usuario, según lo establecido en el numeral 5), del artículo 30-B de la presente ley.
- 16) Negarse a realizar el traslado domiciliar de los servicios de telecomunicaciones contratados, excepto los casos en los que no exista la factibilidad técnica, caso fortuito o fuerza mayor.
- 17) Compartir los datos personales proporcionados por el usuario, según lo establecido en el numeral 7), del artículo 30-B de la presente ley.
- 18) Ofrecer y contratar sus servicios en zonas que no tengan cobertura.
- 19) Realizar acciones de cobro, exigencias de pago y suspensión de los servicios que se encuentren en proceso de reclamo, según lo establecido en el numeral 2), del inciso segundo del artículo 29 de la presente ley”.

Art. 7.- Refórmase el literal c), y derogase los literales d) y f) del artículo 32, relativo a infracciones menos graves, de la siguiente manera:

“c) Desconectar arbitrariamente los servicios de telecomunicaciones contratados por el usuario en cualquier modalidad;”

Art. 8.- Reformar el literal h), del artículo 34 de la Ley de Telecomunicaciones, de la siguiente manera:

“h) Incumplir los términos y condiciones establecidos en los contratos para la prestación de los servicios de telefonía, incluyendo cobros excesivos o indebidos de estos, a más de mil de los usuarios en el plazo de un mes, con base a los datos extraídos de la plataforma o sistema que utilicen los operadores para la gestión de incidencias con el usuario o atención a reclamos”.

Art. 9.- Reformase el inciso primero del artículo 35, de la siguiente manera:

“PRESCRIPCIÓN

Art. 35.- Las infracciones especiales, menos graves y graves prescribirán al año y las infracciones muy graves prescribirán a los dos años, si antes de vencer dichos plazos no se ha notificado al supuesto infractor la iniciación del respectivo

procedimiento”.

Art. 10.- Incorpórese el artículo 35-A dentro del Capítulo II, Régimen de Sanciones del Título V, Régimen de Infracciones y Sanciones, de la siguiente manera:

“CAPÍTULO II RÉGIMEN DE SANCIONES

SANCIONES PARA LAS INFRACCIONES ESPECIALES

Art. 35-A.- Las infracciones especiales serán sancionadas con multa hasta de treinta y siete salarios mínimos mensuales en la industria.

Para los efectos de la presente ley, se entenderá que un salario mensual es el equivalente a treinta jornadas ordinarias de trabajo diario diurno”.

Art. 11.- Incorpórense los artículos 40-A y 40-B después del artículo 40 de la siguiente manera:

“MULTA Y COMPENSACIÓN POR INFRACCIONES QUE AFECTAN A LOS USUARIOS INDIVIDUALES O COLECTIVOS

Art. 40-A.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores la cuantía de la multa que deba imponerse al operador que resultare culpable de infracciones que afecten intereses individuales o colectivos, en ningún caso, será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado.

Asimismo, se obligará al operador a otorgar la compensación en los casos de incumplimiento previstos en la presente ley y sus reglamentos, así como a devolver a los usuarios, lo que éstos hubieren pagado indebidamente conforme lo dispuesto en el artículo 98 de la presente ley.

El hecho que el operador hubiere reparado el daño producido o devuelto lo cobrado indebidamente, no limitará la facultad de SIGET de imponer la sanción correspondiente.

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MULTA

Art. 40-B.- Para la determinación de la multa se tendrán en cuenta los siguientes criterios: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del usuario, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la integridad o al patrimonio de los usuarios, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según el caso”.

Art. 12.- Refórmase el artículo 98 de la siguiente manera:

“SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Art. 98.- El operador deberá resolver de manera gratuita en un plazo máximo de cinco días hábiles, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*) y demás servicios regulados en la presente ley y sus reglamentos.

Las causas por las que los usuarios podrán interponer un reclamo, entre otras, son las siguientes:

a) De la Facturación:

- 1) Cobros y cargos que el usuario desconoce.
- 2) Cobros y cargos por servicios suplementarios o adicionales que el usuario no hubiere contratado.
- 3) Falta de información, desglose o detalle de los cobros y cargos facturados.
- 4) Falta de detalle de los descuentos efectuados por servicios no prestados.
- 5) Incumplimiento en la entrega de la factura oportunamente, de forma física o electrónica, en el lugar o por el medio establecido por el usuario.

Los reclamos por facturación podrán presentarse por facturas o recibos anteriores a aquel respecto del cual se presenta el mismo. En todo caso se aplicará lo establecido en el numeral 2 del inciso segundo del artículo 29 de la presente ley.

b) Cobro del servicio por montos cobrados al usuario por el servicio contratado, que corresponden a conceptos distintos a los oportunamente facturados, y respecto de los cuales el usuario desconoce el consumo del servicio o el título del cual se deriva el derecho del operador para cobrarlos.

c) Instalación, activación y desactivación del servicio:

- 1) Incumplimiento del plazo para la instalación o activación del servicio al que se hubiere comprometido al momento de la contratación.

2) Incumplimiento en la activación o desactivación de servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.

d) Traslado del servicio: incumplimiento del operador de efectuar el traslado del servicio en la fecha en la que se hubiere comprometido o cuando frente a una solicitud de traslado, no hubiere respuesta o no se encontrase conforme con la misma.

e) Suspensión o corte del servicio: casos en los que el usuario considere que ha sufrido una suspensión injustificada o que su servicio ha sido cortado sin causa justificada.

En los casos de suspensión o corte injustificado de los servicios, el plazo para resolver el reclamo y restablecer el servicio no podrá exceder las veinticuatro horas, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

f) Calidad e idoneidad en la prestación de los servicios incluyendo veracidad de la información brindada al usuario y la deficiencia en la calidad de los servicios prestados: problemas derivados de un inadecuado funcionamiento de la red que generan insatisfacción del usuario, debido al incumplimiento de los parámetros establecidos en los reglamentos técnicos basados en las normas de calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Del mismo modo, se considerarán como problemas de calidad, los derivados de la suspensión del servicio sin previo aviso.

g) Acreditación de saldos y paquetes de datos:

1) Por saldos no acreditados o acreditados parcialmente.

2) Problemas en la activación de paquetes de datos.

3) Incumplimiento en la vigencia ilimitada de la cantidad de datos contratados y del saldo acreditado no consumido.

En los casos de acreditación de saldos y paquetes de datos, el plazo para resolver el reclamo no podrá exceder las veinticuatro horas.

h) Negativa injustificada del operador a contratar con el solicitante del servicio.

Para presentar los reclamos por el o los servicios de telecomunicaciones contratados, el usuario podrá elegir entre el Operador, SIGET o la Defensoría del Consumidor. La instancia en la que el usuario presentare el reclamo resolverá

dentro de los plazos según corresponda en el marco de sus competencias.

Una vez presentado el reclamo ante alguna de las instancias competentes, deberá esperar el agotamiento del proceso iniciado en la misma.

Si el usuario no aceptare la resolución a su reclamo ante el operador, podrá acudir ante la Defensoría del Consumidor o SIGET.

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 ésta ordene al operador el reintegro de lo que corresponda según lo reclamado y a descontarle en su próximo periodo de facturación por los servicios no prestados.

En caso de cobros indebidos, deberá reintegrar la cantidad que el usuario haya cancelado al operador, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes. Cuando el usuario solicitare el reintegro en efectivo, el operador tendrá un plazo máximo de diez días calendario para realizarlo.

Los operadores deberán contar con un sistema de registro de reclamos, en el cual se consignen los datos generales de reclamos efectuados por los usuarios.

El reclamo presentado, así como las notificaciones, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación será responsabilidad de los operadores, quienes asignarán al expediente un código o número de identificación del reclamo, mismo que se mantendrá en el transcurso del procedimiento administrativo y que servirá para la consulta del estado en el que se encontrare.

El operador adoptará las medidas necesarias a fin de preservar la unidad del expediente de reclamo en forma física y electrónica.

Las partes podrán solicitar, en todo momento, que se les expida de manera gratuita, copia simple o certificada de las piezas del expediente correspondiente al trámite de reclamo.

La solución del reclamo, favorable o desfavorable, deberá ser fundamentada y suscrita por el o los responsables, detallando cada uno de los medios probatorios actuados que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso. La notificación de la solución del reclamo deberá ser comunicada por escrito al usuario afectado, al día siguiente de vencido el plazo, enviando una copia de la misma a la SIGET; dicha notificación se efectuará en la dirección donde se remiten las facturas por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.

La SIGET, a requerimiento de la Defensoría del Consumidor, deberá presentar un informe técnico sobre el reclamo, en un plazo máximo de ocho días hábiles. Para ello el operador estará obligado a proporcionar a la SIGET, a requerimiento de ésta y en un plazo no mayor de tres días hábiles después de recibida la solicitud, el respaldo documental de los cobros o condiciones de prestaciones del servicio, según sea el caso. Asimismo, el operador deberá enviar el expediente correspondiente al reclamo.

La SIGET como parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, está obligada, de acuerdo a las facultades establecidas por su marco normativo, a prestar la colaboración que la Defensoría del Consumidor requiera”.

Art. 13.- Adiciónese el artículo 98-A, de la siguiente manera:

“DERECHO DEL USUARIO A COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR CORTE DE SERVICIO

Art. 98-A.- Los usuarios de los servicios públicos de telefonía fija y móvil, servicio de transmisión de datos por cualquier clase de tecnología o por medio de redes de comunicación interconectadas (internet), servicios de difusión de televisión por suscripción por medios alámbricos o inalámbricos, servicios de itinerancia de voz y datos (*roaming*) y demás servicios regulados en la presente ley, cuando se vean afectados por interrupción, suspensión o corte injustificado ya sea total o parcial de la red, deberán ser compensados por el operador con quien hayan contratado el o los servicios, sin necesidad de interponer un reclamo por esta causa.

El operador, adicionalmente a los descuentos correspondientes por servicios no prestados, compensará al usuario por medio de servicios de la misma naturaleza que fueron afectados. En el caso que, debido a las características o naturaleza del servicio contratado no fuera posible compensar al usuario con servicios, el operador deberá:

- a) Aplicar el descuento correspondiente en su próximo período de facturación, si se trató de servicios prestados bajo la modalidad postpago; y
- b) Aplicar la acreditación de saldos dentro del plazo máximo de cinco días hábiles siguientes de ocurrida la afectación, si se trató de servicios prestados bajo la modalidad prepago.

La compensación a la que se refiere el presente artículo no será procedente cuando al momento de la afectación del servicio:

- a) El usuario tenga suspendido su servicio por mora en el pago de los servicios afectados, cuando se trató de la modalidad postpago.

b) El usuario no cuente con saldo, paquete de minutos activos, o cuenta de datos activas, cuando se tratara de la modalidad prepago.

c) Exista suspensión por reporte de robo, hurto o extravío del terminal, ya sea en la modalidad prepago o postpago.

En el caso de que el operador necesite realizar trabajos de mantenimiento en su red o sistema, deberá notificarlo a los usuarios con al menos tres días hábiles de anticipación, a través de medios constatables”.

Art. 14.- El presente decreto entrará en vigencia **ocho** días después de su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN EL SALÓN AZUL DEL PALACIO LEGISLATIVO: San Salvador, a los _____ del mes de _____ del año dos mil diecinueve.-