

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.
SEMINARIO DE GRADUACION EN CIENCIAS JURIDICAS AÑO 2007.
PLAN DE ESTUDIO 1993.



EFICACIA DE LA PROTECCION JURIDICA E INSTITUCIONAL A
LOS USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TELEFONIA
CELULAR, EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACION DE LAS
TELECOMUNICACIONES EN EL SALVADOR EN LOS AÑOS 2006-
2007.

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO Y TITULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS JURIDICAS

PRESENTAN:
SANDRA GUADALUPE DUEÑAS DURAN.
PRISCILA MARIA NAVARRETE ALFARO.

DOCENTE DIRECTOR DE SEMINARIO.
DR. HENRY ALEXANDER MEJIA.

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, DICIEMBRE 2007.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

MASTER RUFINO ANTONIO QUEZADA SANCHEZ
RECTOR.

MASTER MIGUEL ANGEL PEREZ RAMOS
VECERRECTOR ACADEMICO.

MASTER OSCAR NOE NAVARRETE ROMERO
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO.

LICENCIADO DOUGLAS VLADIMIR ALFARO CHAVEZ.
SECRETARIO GENERAL.

DOCTOR RENE MADECADEL PERLA JIMENEZ.
FISCAL GENERAL.

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES.

DOCTOR JOSE HUMBERTO MORALES.
DECANO

LICENCIADO OSCAR MAURICIO DUARTE GRANADOS.
VICEDECANO

LICENCIADO FRANCISCO ALBERTO GRANADOS HERNANDEZ.
SECRETARIO

LICENCIADA BERTHA ALICIA HERNANDEZ AGUILA.
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE SEMINARIO DE GRADUACION

DOCTOR HENRY ALEXANDER MEJIA.
DOCENTE DIRECTOR DE SEMINARIO DE INVESTIGACION

AGRADECIMIENTOS.

A Dios todo poderoso, por la bendición que me regala al ver alcanzado una de las metas trazadas en mi vida, por darme la Fortaleza suficiente para no dejarme vencer jamás ante cualquier adversidad, por la sabiduría que me da para discernir que camino seguir, y por darme las fuerzas en los momentos difíciles, para poder llegar a este triunfo.

A mi madre Francisca y a mi Padre Evaristo (Q.D.D.G.) que lo recuerdo y extraño con todo mi corazón, por haberme dado la vida y por el apoyo que me han dado en todos mis proyectos.

A mis hermanos (as) porque de una forma u otra has estado conmigo pendientes que vaya por el buen camino, y animándome en todo momento.

A todos mis seres queridos, a aquellas personas que son muy importantes en mi vida y que significan un gran apoyo moral para no dejarme vencer en aquellos días grises y que con su amor y paciencia me han hecho sentir mejor, para salir adelante.

A mi compañera de tesis, por haber compartido conmigo este triunfo, y estar en las buenas y en las malas, pero siempre continuando el camino.

Sandra Dueñas.

AGRADECIMIENTOS.

Gracias a **Dios**, por iluminarme y llenarme de fortalezas para poder cumplir una de mis metas, por permitirme vivir experiencias a lo largo de mi carrera que dejan grandes enseñanzas en mi vida.

Gracias a mis papas y mis hermanos, por su eterna entrega, comprensión y apoyo, en cada uno de los momentos de mi formación profesional.

Gracias a mi compañera de tesis por su trabajo y paciencia.

Priscila Navarrete.

AGRADECIMIENTOS.

Agradecimientos especiales a nuestro Asesor de tesis Dr. Henry Alexander Mejía, por su comprensión y esfuerzo, que sin estos no habiéramos logrado una de nuestras más importantes metas.

Sandra y Priscila.

ABREVIATURAS Y SIGLAS.

AMPS.	Advanced Mobile Phone System.
ANTEL.	Administración Nacional de Telecomunicaciones.
Art.	Artículo.
ARPAMET	Advanced Reserch Projects Agency.
BID.	Banco Interamericano de Desarrollo.
Cn.	Constitución de El Salvador.
CDC.	Centro para la Defensa del Consumidor.
CDMA.	Code Division Multiple Access.
CTE.	Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador.
CIT.	Convenio Internacional de Telecomunicaciones.
CTNE.	Compañía Telefónica de España.
C.V.	Capital Variable.
D.L.	Decreto Legislativo.
D.O.	Diario Oficial.
FUSADES	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social.
GOES.	Gobierno de El Salvador.
Gob.	Gobierno.
GSM.	Grupo de Servicios Móviles.
Inc.	Inciso.
INC.	Instituto Nacional del Consumidor.

INTEL.	Compañía Internacional de Telecomunicaciones
ITT.	International Telegraph and Telephone.
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor.
LOT.	Ley de Ordenación de Telecomunicaciones.
No.	Numero.
NMT	Nordic Mobile Telephone.
ONU.	Organización de las Naciones Unidas.
Op.cit.	Obra citada.
Org.	Organización.
PAE.	Programa de Ajuste Estructural.
PEE.	Programa de Estabilización Económica.
Pág.	Página.
PARLATINO	Parlamento Latinoamericano.
PNPC.	Política Nacional de Protección al Consumidor.
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor.
PTT-POST	Telegraph and Telephone
S.A.	Sociedad Anónima.
SIGET	Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.
SMS.	Mensajes Cortos de texto.
SNPC	Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
TACA.	Transporte Aéreo Centroamericano.
TDMA	Time Division Multiple Access.

URI	Union Radiotelegrafica Internacional
UTI.	Union Telegrafica Internacional.
WWW	World Wide Web.

INDICE.

	Págs.
INTRODUCCION.....	i-iii
CAPITULO I	
1. ORIGEN Y EVOLUCION HISTORICO-JURIDICO DE LAS TELECOMUNICACIONES.	
1.1. Evolución Histórica de las Telecomunicaciones.....	4
1.1.1. Origen y Evolución de las Telecomunicaciones a nivel Mundial ..	4
1.1.2. Origen y Evolución de las Telecomunicaciones en El Salvador...	10
1.2. Origen y Evolución de la Normativa Jurídica sobre Telecomunicaciones.....	13
1.2.1. Antecedentes Jurídicos de Regulación Normativa de Telecomunicaciones a nivel mundial.....	13
1.2.2. Antecedentes Jurídicos de Regulación Normativa de Telecomunicaciones en El Salvador.....	17
1.2.2.1. Antecedentes Constitucionales de Regulación de las Telecomunicaciones en El Salvador.....	18
1.2.2.2. Antecedentes de Regulación Secundaria de las Telecomunicaciones en El Salvador.....	20
 CAPITULO II	
 2. DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL SALVADOR A PARTIR DE LA PRIVATIZACION DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA.	
2.1. Privatización de los Servicios Públicos en El Salvador.....	24
2.2. Proceso de Privatización de las Telecomunicaciones en El Salvador..	28

2.3. Privatización de los Sistemas de Telefonía Celular.....	32
2.3.1. Telefonía Alámbrica.....	32
2.3.2. Telefonía Inalámbrica o Celular.....	33
2.4. Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).....	34
2.4.1. Organización y Funcionamiento de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).....	36

CAPITULO III

3. SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONIA CELULAR Y LA PROTECCION A LOS USUARIOS.

3.1. Las Telecomunicaciones como un Servicio Público.....	39
3.1.1. La Telefonía Celular como Servicio Público.....	40
3.2. Servicio Público de Telefonía Celular en El Salvador.....	40
3.2.1. Entes que proporcionan el Servicio de Telefonía Celular en El Salvador.....	41
3.2.2. Formas de Proporcionar el Servicio de Telefonía Celular en El Salvador.....	46
3.2.3. Entidades de Protección a los Usuarios o Consumidores del Servicio de Telefonía Celular.....	52
3.2.3.1. Entidades Gubernamentales.....	52
3.2.3.1.1. Defensoría del Consumidor.....	52
3.2.3.1.2. Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET).....	60
3.2.3.2. Entidades no Gubernamentales.....	62
3.2.3.2.1. Centro para la Defensa del Consumidor (CDC).....	62
3.2.3.2.2. Asociaciones de Consumidores en General.....	63
3.3. Procedimiento para Reclamo por Violación en la Prestación del Servicio de Telefonía Celular.....	64

CAPITULO IV

4. NORMATIVA JURIDICA CONCERNIENTE A LA REGULACION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR.

4.1. Legislación Nacional.....	68
4.1.1. Constitución de la República de El Salvador.....	68
4.1.2. Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.....	70
4.1.2.1. Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.....	73
4.1.3. Ley General de Telecomunicaciones.....	74
4.1.4. Ley de Protección al Consumidor.....	77
4.1.4.1 Reglamento Ley de Protección al Consumidor.....	85
4.1.5. Política Nacional de Protección al Consumidor.....	86
4.2. Legislación Internacional.....	90
4.2.1. Carta Europea de Protección al Consumidor.....	90
4.2.2. Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.....	91
4.2.3. Código Latinoamericano para la Defensa del Consumidor y del Usuario.....	93
4.2.4. Alcances y Limitaciones de la Normativa Internacional.....	95
4.3. Normativa Jurídica de Protección al Consumidor en el Derecho Comparado.....	96
4.3.1. Derecho Argentino.....	96
4.3.1.1. Origen de la Defensa del Consumidor y su Significación Actual.....	96
4.3.2. Derecho Mexicano.....	100
4.3.2.1. Derechos Básicos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.....	103
4.3.3. Derecho Español.....	105

4.3.3.1. Esfera Normativa.....	105
4.3.3.2. Régimen de Responsabilidad Civil.....	107
4.3.3.3. Régimen de Responsabilidad Penal.....	107
4.3.3.4. Procedimiento.....	108

CAPITULO V.

5. EFICACIA EN LA PROTECCION DEL DERECHO DE CONSUMIDORES EN LA APLICACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR, A LOS USUARIOS O CONSUMIDORES EN EL SALVADOR EN EL PERIODO 2006 -2007.

5.1. Conocimiento por parte de los Usuarios del Servicio de Telefonía Celular sobre los Derechos que los Amparan.....	110
5.2. Conocimiento por parte de los Usuarios de Telefonía Celular sobre la Normativa Jurídica y las Instituciones que los Protegen.....	112
5.2.1. Constitución de la Republica como Ley Primaria para Proteger a los Consumidores.....	112
5.2.2. Normativa Jurídica Secundaria de Protección al Consumidor....	113
5.2.3. Instituciones que brindan Protección a los Consumidores y velan por el cumplimiento de sus Derechos.....	114
5.3. Papel del Estado en la Tutela de los derechos de los Usuarios del servicio de Telefonía Celular.....	115
5.3.1. Eficacia en la Protección de los Derechos de Consumidores del servicio de Telefonía Celular por parte de la Defensoría del Consumidor.....	115
5.3.2. Eficacia en la Protección de los Derechos de Consumidores del servicio de Telefonía Celular por parte de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.....	119

5.3.3. Protección de los Derechos de Consumidores del Servicio de Telefonía Celular por parte del Centro para la Defensa del Consumidor..... 122

5.3.4. Eficacia en la Protección Jurídica e Institucional a los Consumidores del servicio de Telefonía Celular desde la perspectiva de los Usuarios de dicho servicio..... 126

CAPITULO VI.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones..... 128

6.2. Recomendaciones..... 130

BIBLIOGRAFIA..... 133

ANEXOS..... 143

La presente investigación sobre la **EFICACIA DE LA PROTECCION JURIDICA E INSTITUCIONAL A LOS USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE TELEFONIA CELULAR EN EL MARCO DE LA GLOBALIZACION DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL SALVADOR EN LOS AÑOS 2006-2007**, se presenta como requisito previo a obtener el título académico de Licenciatura en Ciencias Jurídicas de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad de El Salvador.

El propósito es demostrar en cierta medida si existe o no eficacia en la protección que se brinda a los usuarios del servicio público de telefonía celular específicamente en los años 2006-2007, por parte de la normativa Constitucional y administrativa, que se hace positiva a través de las diferentes instituciones gubernamentales y no gubernamentales encargadas de proteger a los consumidores.

Se realiza un estudio de la evolución tecnológica y jurídica de las telecomunicaciones a nivel mundial. De manera más detallada se estudia la evolución del fenómeno de las telecomunicaciones y su normativa jurídica en El Salvador, así como también, la transición que sufrió el país con la privatización en la década de los noventa, siendo esto, un hito fundamental en el desarrollo de las telecomunicaciones y especialmente en la telefonía celular que es el objeto de interés en la presente investigación.

Para el cumplimiento de las metas trazadas en la investigación se hizo necesario el planteamiento y logro de objetivos.

Para tal efecto se planteo un objetivo General y tres Específicos, los cuales se enuncian a continuación: como objetivo General “Evaluar el grado de eficacia que

existe en la protección jurídica e Institucional para con los usuarios del servicio público de telefonía celular, en el marco de la globalización de las Telecomunicaciones en El Salvador en los años 2006-2007” y como específicos “Identificar los mecanismos jurídicos que protegen a los usuarios del servicio de telefonía celular, ante cualquier trasgresión a sus derechos como consumidores; Determinar el papel que desempeña la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) y la Defensoría del Consumidor, para hacer efectiva la protección a los usuarios del servicio de telefonía celular; Proponer alternativas para que la normativa jurídica que protege los Derechos de los consumidores, no quede en letra muerta y tenga aplicación efectiva.

Para alcanzar dichos objetivos se elaboro una hipótesis General la cual se enuncia de la siguiente manera: “En la medida que el Estado ejerza un control Jurídico e Institucional eficaz para proteger a los usuarios del servicio publico de telefonía celular, se darán menos vulneraciones a sus derechos por parte de las empresas de telefonía, ofreciendo así, mejor calidad en su servicio”. Se plantearon también tres hipótesis específicas de la siguiente forma: En la medida que los instrumentos jurídicos de protección al consumidor no presenten vacíos legales, hay menor posibilidad de vulnerar los derechos de los mismos por parte de las empresas servidoras; Los salvadoreños no conocen a cabalidad los instrumentos jurídicos que los protegen como consumidores específicamente del servicio de telefonía celular; La SIGET y la Defensoría del Consumidor no brindan la información suficiente para realizar denuncias por mala calidad de servicios prestados por empresas multinacionales específicamente de telefonía celular.

Así mismo se desarrollo una estrategia metodológica que consistió en una investigación bibliográfica, la cual se obtuvo de Libros, revistas, tesis, consultas a paginas de Internet, relacionadas con el tema, así como de diversas leyes, nacionales e internacionales, sentencias judiciales, entrevistas, encuestas y datos estadísticos de estudios realizados sobre el tema. La estructura de dicho trabajo

se presenta en seis capítulos. El primero contiene el origen y evolución histórico - Jurídica de las telecomunicaciones a nivel Mundial y Nacional.

En el segundo capítulo se establece de manera detallada, cual fue el desarrollo de las telecomunicaciones en El Salvador, a partir del fenómeno de la privatización pública de los servicios de telefonía.

En el capítulo tres se desarrolla el servicio público de telefonía celular en El Salvador y la protección que se les debe a los usuarios de dicho servicio.

En el capítulo cuatro se desarrolla toda la normativa jurídica aplicable en El Salvador, concerniente a la regulación de los derechos de los consumidores del servicio de telefonía celular.

En el capítulo cinco, se establece el nivel de conocimiento que posee la población sobre derechos, normativa jurídica e Instituciones que los protege como consumidores del servicio de telefonía celular, de igual forma se refleja el nivel de eficacia de dichos instrumentos de protección y el papel que juega el Estado para procurar una protección efectiva.

Finalmente en el capítulo seis tomando como parámetro los estudios teóricos doctrinarios planteados, se fundamentan las conclusiones pertinentes, así mismo se hacen las recomendaciones consiguientes para contribuir a la solución de la problemática abordada.

CAPITULO I

1. ORIGEN Y EVOLUCION HISTORICO- JURIDICO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

1.1 Evolución Histórica de las Telecomunicaciones.

1.1.1 Origen y Evolución de las Telecomunicaciones a Nivel Mundial.

Desde sus inicios el ser humano buscaba la forma de comunicarse con los demás, mediante las marcas olfativas y táctiles, como los demás animales, pero después este fue perdiendo su capacidad de hacerlo, y comenzó a desarrollar sistemas de comunicación visuales y auditivos.

En primer lugar, desarrollo el habla para la comunicación entre los miembros de una misma comunidad y para transmitir o intercambiar información con individuos y comunidades distantes. Con posterioridad, estableció códigos visuales tanto para las señales de humo y los grafismos o escrituras primitivas, como códigos auditivos para el resonar de los tambores.

El habla ha sido uno de los medios de comunicación más antiguo y eficaz en la historia de la humanidad. La importancia del lenguaje hablado se mantiene incólume y es la base de aparatos modernos como la radio y el teléfono, pero su limitación radica en el poco alcance del sonido y en la imposibilidad de hacer que este sea selectivo y llegue a unos y a otros no.¹

Desde la mas remota antigüedad existieron sistemas de comunicación a distancia (hasta donde alcanzaba la vista), mas o menos perfeccionados, en su mayoría haciendo uso del fuego, bien mediante el humo o la llama, pero sus limitaciones se hacen evidentes, razón por la que su uso se encontraba limitado a ciertas aplicaciones y ocasiones, sobre todo relacionadas con la defensa y el ataque militar. En el Siglo IV, los Romanos disponían de una red de Telegrafía

¹ www.saprin.org/El_Salvador/research/els.privatiZacion.pdf

óptica que llegó a tener una longitud de 7.000KM, y aun, hoy en día, en el siglo XXI, los barcos utilizan comunicaciones ópticas entre sí cuando el uso de la Radio no está permitido.

La telecomunicación se considera que comienza, como sistema organizado, a principios del siglo XIX, cuando a partir de la Revolución Francesa surge el Telégrafo Óptico, como medio de comunicación de los Gobiernos y por tanto su propiedad y explotación es Estatal. A partir de ese momento los inventos relacionados con las telecomunicaciones se suceden sin parar hasta llegar a nuestros días.²

La tecnificación de las telecomunicaciones inicia con el sistema de **telegrafía óptica** en el año de 1791 por el ingeniero Francés Claude Chappe, este sistema, estuvo en servicio en varios países, hasta mediados del siglo XIX, en que fue sustituido por el **telégrafo eléctrico**, inventado por los ingleses Cooke y Wheatstone, inaugurándose así en 1845 la primera línea telegráfica en Estados Unidos. En los principales países hispanoamericanos también se inicia la telegrafía eléctrica por compañías privadas, en Argentina en 1857, en Chile en 1851, en Colombia en 1855, en Perú en 1857. Finalmente en el año de 1880 se consigue que esté enlazada la totalidad de los países del mundo. Para el año 2000 oficialmente se deja de utilizar el código Morse.³

En el año de 1876 ALEXANDER GRAHAM BELL, nacido en Escocia, inventó el **Teléfono** en Estados Unidos de América; primera transmisión de la voz a larga distancia por medios eléctricos, la sociedad tenía Satisfechas sus necesidades de comunicación, y de forma espectacular, por el telégrafo, por lo que al Teléfono se le considera como un juguete o símbolo de lujo; que no precisa de un especialista ni requiere llevar el telegrama hasta el destinatario por correo convencional para comunicaciones dentro de las ciudades o en aplicaciones particulares.

² José Manuel Huidobro "Fundamentos de Telecomunicaciones", Ed. Paraninfo, Madrid, 2002. P.2 P. 269

³ Ibíd. Pág.2-5

En Europa, son sociedades municipales o compañías privadas las que instalan y explotan el servicio de telefonía. Las primeras redes se inauguran en Londres y en París en 1879. En Italia y España, ambos servicios, el telegráfico y el Telefónico, se engloban con los de correos y se forman las Administraciones de Correos, Telégrafos y Teléfonos que adoptan las siglas PTT-Post (*Telegraph and Telephone*) de igual forma se da en Francia y en Alemania.

En 1924 se crea en España la Compañía Telefónica, (CTNE), que explota el servicio de telefonía en régimen de monopolio hasta 1997. En los Estados Unidos, desde el principio existen varias compañías privadas, las dos más importantes son la Western Union y Bell Telephone. En el año de 1900 en los Estados Unidos se llega a un millón de teléfonos.

En Hispanoamérica la fecha de inicio de las actividades de comunicaciones Telegráficas y Telefónicas dependen de las circunstancias políticas de cada país, pero en general puede decirse que el Telégrafo pasa pronto a depender del Estado, mientras que el Teléfono se mantuvo en régimen de concesión. En muchos casos fueron compañías Europeas y Norteamericanas, o al menos con Capitales de esa procedencia, las que explotaron los servicios. En el año de 1925 aparece la Compañía Norteamericana Internacional Telegraph and Telephone (ITT) que, comprando concesiones y logrando otras, se hace con un cierto monopolio en las grandes ciudades. En Argentina se crea la compañía Telefónica Argentina, de igual forma en Chile, en México y en Perú se llega a un acuerdo con TELMEX.⁴

Después de los grandes inventos, iconos de la comunicación, como lo son el teléfono y el telégrafo, la sociedad siguió desarrollando aplicaciones para facilitar la comunicación, es por eso que, casi veinte años más tarde, se inventa el **Radio**, en el año de 1895 por Guillermo Marconi, nacido en Italia, este, realiza la primera transmisión inalámbrica de radiotelegrafía en Inglaterra, su aplicación más importante, es en la navegación, lo que permite que por primera vez en la historia

⁴ Ibíd. Pág.5-8

de la humanidad un barco pueda pedir socorro. Otra de las aplicaciones de las Ondas de Radio de alta frecuencia se encuentra en el radar, sus aplicaciones son múltiples en la navegación aérea y marítima, detectando los objetos que se encuentran dentro de su radio de acción, siendo utilizado, en meteorología y control de velocidad de vehículos.⁵

Luego de la radio, la comunicación, no solo se da a través de sonidos, sino también a través de imágenes, es así como el Ingeniero Escocés JOHN LOGIE BAIRD, desarrollo la **televisión** en el año de 1926, logrando la primera transmisión a través de una cámara y una pantalla de 30 líneas. En 1935 se realizó la primera transmisión de servicio público en Inglaterra y en 1948 se llevan a cabo los primeros programas en España.⁶

Al pasar de los años la comunicación es necesaria entre cada uno de los espacios del mundo, para poder cubrir con esta necesidad de la humanidad, el científico ARTHUR CLARK en el año de 1945, inventa el **Satélite**, y describe un sistema de comunicaciones utilizando tres satélites geosíncronos, para dar cobertura a toda la tierra, comenzando así la era espacial en el año de 1957 con el lanzamiento del primer satélite espacial Sputnik I, en Rusia, lográndose más tarde comunicaciones en tiempo real alrededor de todo el mundo.⁷

Después de la era Satelital, cobra fuerza la tecnologización de las telecomunicaciones, y se podría decir que da inicio la era de la **Digitalización**, creando en el año de 1947 el **Transistor**, en los laboratorios Bell, este es un elemento clave en la microelectrónica y la digitalización de la señal; diez años más tarde es comúnmente conocido como el **Chip** (que está integrado por varios transistores) este aparece revolucionando completamente la tecnología.

En el año de 1966 ya se tiene un medio de transmisión que permite cientos de miles de canales de transmisión que son requeridos en la sociedad, **Con la Fibra Óptica** que ofrece una transmisión digital; por tanto, desde ese

⁵ Ibíd. Pág.9-10

⁶ Ibíd. Pág.10-12

⁷ José Manuel Huidobro. Op.cit. Pág.14-17

momento toda la red puede ser digital y con ello se han igualado todas las formas de información: la telefonía, la informática, el video y la televisión. Con la aportación del Software la Red puede ofrecer gran cantidad de nuevos servicios, lo que da lugar a un mercado mas personalizado con usuarios bien identificados en sus necesidades, y por tanto, es posible segmentar el mercado.⁸

Los mismos desarrollos tecnológicos, van requiriendo de nuevas aplicaciones, para un mayor aprovechamiento de la tecnología, por tanto en el año de 1966, se crea, también, la **Tecnología de Transmisión de Datos**, especializada para transmitir señales informáticas digitales y de telefonía analógica, creándose en la actualidad redes locales que conectan y hacen el trabajo mas funcional de todas las empresas.⁹

No podíamos terminar una historia reciente de las telecomunicaciones sin una referencia a las comunicaciones móviles, de especial importancia para nuestra investigación. Hemos ido desarrollando cronológicamente la evolución de la Telecomunicación, porque hemos tomado como hilo conductor, la red fija.

Desde el principio de la Radio se considero que su principal aplicación seria la utilización con móviles, en el servicio marítimo y en la aviación. Pronto, en los años treinta, también se aplico a los móviles terrestres, por los servicios de policía; la Transistorización fue fundamental para su desarrollo, en 1955 se hicieron demostraciones en Madrid, por CTNE, pero realmente su expansión vino de la mano de la tecnología celular, al hacer posible la reutilización de frecuencias, a la que siguió la miniaturización de los terminales. **La telefonía Móvil** inicia con Martín Cooper quien fue el pionero en esta tecnología, a él se le considera como " el padre de la telefonía celular ", según lo expone Huidobro, en su obra, al introducir el primer radioteléfono, en 1973, en Estados Unidos, mientras trabajaba para Motorola; pero no fue hasta 1979 cuando aparecieron los primeros sistemas comerciales en Tokio, Japón por la compañía NTT.

⁸ Ibíd. Pág.19-21

⁹ Ibíd. Pág.17-19

La tecnología celular se desarrolla simultáneamente en Estados Unidos y en Europa en los años setenta. En los Estados Unidos son los laboratorios BELL, los que desarrollan el sistema AMPS (Advanced Mobile Phone System) comercializándose esta hasta el año de 1983, fue el primer negocio de la telecomunicación liberalizado. Se dividió la banda adoptada, en 800 MHz, en dos mitades denominadas Banda A y Banda B, la primera se asignó a los operadores independientes y la segunda a las compañías locales. Tanto la planificación de frecuencias, como las modalidades de operación y concesión de licencias, como los criterios de facturación fueron adoptados por todos los países del continente americano.

En Europa fueron los PTTs (PTT-Post Telegraph and Telephone) los que establecieron el servicio de Telefonía Móvil, por tanto no hubo problemas de facturación, sin embargo en cada país se adoptó un sistema y una banda de frecuencias distintas, aunque las bandas eran en 450 y 900 MHz, los márgenes de frecuencias eran diferentes.

Francia desarrolló en 1981 la norma Radiocom 2000, en 200 MHz, los países nórdicos, por su parte, desarrollaron entre 1974 y 1978 el sistema NMT (Nordic Mobile Telephone), que en 1982 entró en servicio en los cuatro países nórdicos y en España. En 1984 Italia pone en servicio la RMTS en 450 MHz, y en 1986 Alemania la Norma C, también en 450 MHz. En América, donde hasta entonces, desde Alaska a la Tierra del Fuego, el Único Sistema era el AMPS, se llevaron a cabo dos líneas de actuación: por una parte la tecnología TDMA (Time Division Multiple Access) adoptada por la Telecommunications Industry Association, en 1992 y que se comercializa a partir de 1993 y, por otra, la segunda tecnología adoptada es la CDMA (Code División Múltiple Access), con arraigo en los Estados Unidos y otros países de su área de influencia. En Europa en 1982 se creó un grupo de trabajo GSM (grupo de servicios móviles) con el objeto de desarrollar un sistema de telefonía celular paneuropeo, con tecnología digital.

Es de vital importancia mencionar una de las aplicaciones mas significativas en la nueva era de la tecnología, que determina de una forma significativa la telefonía móvil, estamos hablando de **Internet**, este servicio inicio en el año de 1969, con el proyecto ARPANet (Advanced Research Projects Agency) origen de lo que seria mas tarde la red de Internet; en 1972 se utiliza por primera vez la simbología @ para indicar en el nuevo sistema “en “.

A partir del año de 1993 aparece el primer navegador grafico, especifico, (mosaico) para la red WWW (World Wide Web), Pero por fin en el año 2000 se alcanzan los 400 millones de usuarios en todo el mundo.¹⁰

El acceso a **Internet**, utilizando el teléfono móvil, es ya una realidad, utilizando el protocolo WAP, para adaptar los contenidos de la red, a las características de la Terminal, y a la velocidad de la red GSM. Otro fenómeno de importancia es el aumento considerable de mensajes cortos, los famosos SMS, en todo el mundo, que, sin duda, viene a reflejar un cambio en el hábito de los consumidores, generando un aumento en el tráfico de datos.¹¹

1.1.2 Origen y Evolución de las Telecomunicaciones en El Salvador.

Las telecomunicaciones en general en El Salvador dan inicio el 23 de Diciembre de 1869, cuando se firmo el primer contrato entre el Gobierno de El Salvador (GOES) y el Sr. CHARLES HENRY BULINGS, para llevar a cabo la institución de un sistema telegráfico-eléctrico entre el puerto de La Libertad y San Salvador, inaugurándolo el 27 de Abril de 1870. Posteriormente el sistema telegráfico unió a las cinco republicas de Centro América. En la década de los setentas el Servicio específicamente de telecomunicaciones da inicio con la empresa Gubernamental “Comunicaciones de El Salvador”, que en años posteriores se convirtió en el ya conocido “ANTEL”-Asociación Nacional de

¹⁰ Ibíd. Pág.27-29

¹¹ Ibíd. Pág.24,27

Telecomunicaciones-, la cual en sus inicios brindó toda aquella tecnología disponible acorde a su época, evolucionando en su orden, el telégrafo, el telex y el teléfono.¹²

Con el paso del tiempo las capacidades de inversión no estaban en equilibrio con el avance tecnológico, por tanto, el país se mantuvo en estancamiento tecnológico con respecto a telecomunicaciones. Las Empresas Estatales presentaban grandes pérdidas y eran necesarios altos grados de subsidios para mantenerlas a flote; las Empresas de Telecomunicaciones presentaban una gran ineficiencia y baja competitividad, siendo necesario la productividad para el mejoramiento, tanto económico como tecnológico de las Telecomunicaciones en general.

Debido a esto se hizo necesario buscar la llave de la competitividad que lograra un mayor desarrollo, mayor inversión de capital y una mejor eficiencia económica, culminando así en la privatización (a finales de la década de los noventa, 1998) y la entrada de libre competencia, con el objetivo de insertar al país en la cadena de producción mundial.

La apertura del sector se inició con el otorgamiento de una concesión para el servicio de telefonía celular a la empresa TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., posteriormente se privatizó ANTEL dando lugar a la formación de dos empresas, la alámbrica (CTE) y la inalámbrica (INTEL).

La Privatización permitió que las capacidades de inversión en una nueva tecnología de telecomunicación se incrementaran. La entrada de nuevas empresas de telecomunicaciones, permitieron ofrecer mejores oportunidades de compra para el consumidor, debido a que estas poseían mejor capacidad financiera para realizar dichas inversiones, desencadenando todo esto en mejoras sustanciales en la economía del país.

¹² www.edu.sv/publica//proc822.html.

En nuestro país era necesario que las telecomunicaciones fueran a la par de la tecnología por que el desarrollo de estas va de la mano con el desarrollo de las naciones; la capacidad de tener al alcance de la mano una comunicación oportuna en el momento y lugar que se necesite, facilito así el crecimiento económico y social de El Salvador contribuyendo al desarrollo del país, es por ello que en la década de los noventa, se implementa la telefonía móvil.

Los teléfonos celulares se encuentran en uso desde 1980, sin embargo, su popularidad se ha incrementado tremendamente desde los noventas. En El salvador se introduce la telefonía móvil desde el año de 1998, a través de la empresa Telemóvil El Salvador. Los primeros teléfonos Celulares que se utilizaron en El país, eran de tamaños grandes y muy pesados, incluían muy pocas funciones en comparación con la actualidad, sin embargo dichos modelos de teléfonos celulares fueron grandes inventos en su momento, con el tiempo se fueron transformando en modelos un poco más livianos, pero con costos siempre altos, con relación a los ingresos promedio de los salvadoreños.

En nuestro país la telefonía celular esta administrada a través de concesiones, por diversas compañías telefónicas internacionales entre estas están: **Telecom (Claro, Personal, Alo), Digicel, Telefónica (Movistar), Tigo (Telemóvil) e Intelfon.**¹³

El proceso de Globalización a través de la entrada de libre competencia, obligo a este servicio a unificarse y volverse al igual que casi todos los medios de telecomunicación, accesible para todos los niveles de la sociedad, así como también a desarrollar su apariencia evolucionando a un modelo de teléfono móvil moderno y compacto con variedad de estilos y marcas, mayor capacidad de conexión y mejores funciones. Actualmente la telecomunicación continúa siendo importante e indispensable, con la ventaja que los adelantos tecnológicos y su

¹³ www.Historiadetelecomunicacion.com.sv

libre competencia la han convertido en un medio mucho más eficiente, rápido y seguro, con valores agregados orientados a beneficiar al consumidor.¹⁴

1.2 Origen y Evolución de la Normativa Jurídica sobre Telecomunicaciones

1.2.1 Antecedentes Jurídicos de Regulación Normativa de Telecomunicaciones a Nivel Mundial.

El mundo de las comunicaciones esta en permanente desarrollo, es mas, podría decirse que el constante identificador del mudo en el que vivimos es el desarrollo de las comunicaciones. Si grande ha sido el progreso realizado en el nuevo siglo, todo parece predecir que, para el final del mismo, serán aun mayores las metas alcanzadas y los medios técnicos que el hombre disponga.

Nuestra atención, lógicamente, empieza a centrarse desde que la telegrafía desborda los límites nacionales, afectando por ello, primero a las relaciones entre países fronterizos y, después, alcanzando con el desarrollo técnico a aquellos que se encuentran a mayor distancia, ante esta situación se vio la necesidad de regular de una manera más formal las comunicaciones, y podría decirse que inicia a través del primer acuerdo bilateral de 1865 la normativa jurídica de las telecomunicaciones.¹⁵

En el año de 1865 surge el primer gran convenio internacional en materia de comunicaciones , este nació ante la necesidad de todos los gobernantes de encontrar un texto internacional que sustituyera a los vigentes, los cuales partían de 1859 y se conformaban de la siguiente manera: el Convenio de Stuttgart de 1857 (Unión Telegráfica Austro Alemana), el Convenio de BERNA DE 1858 (Unión

¹⁴ Valle, Erica Esmeralda. Díaz Katia Vanesa. "El Desarrollo de las Telecomunicaciones en El Salvador".Ventajas y Desventajas para el consumidor. Tesis Universidad de El Salvador.

¹⁵ Fernández-Shaw, Félix "Organización Internacional de las Telecomunicaciones y de la Radiodifusión". Ed. Tecnos, Colección de ciencias sociales serie de Relaciones Internacionales, Madrid, 1978, P. 32,33

Telegráfica de la Europa Occidental) y el Convenio de Bruselas de 1858 (en el participaban catorce países). La proliferación de tratados estaba entorpeciendo la buena marcha de la comunicación, por tanto se buscaba una sola regulación, ya que los intentos de una mayor coordinación entre unos y otros grupos no dieron resultado.¹⁶

Ante la problemática, el 17 de Mayo de 1865, acudieron a Paris, representantes de veinte países, los cuales firmaban el convenio creador de la Unión Telegráfica Internacional (UTI), primera en el tiempo de las Uniones administrativas Internacionales. El borrador del Convenio fue aprobado sin dificultad por los plenipotenciarios, junto con el Convenio Fundacional de 63 Artículos, se adoptó un Reglamento Telegráfico, el cual regulaba porcentajes de tasas y la unidad monetaria.¹⁷

Desde 1865 hasta la fecha, cada momento Histórico ha estado coloreado por una preocupación, hija del avance técnico de cada momento, es mas, podría decirse que cada desafío técnico ha ido acompañado de la creación de una organización Internacional que se ocupara de encauzar la nueva actividad. Esta evolución la hemos centrado, a efectos expositivos, en cuatro Etapas: a) telegrafía y telefonía; b) radiocomunicaciones; c) telecomunicaciones; d) satélites.

En primer lugar las necesidades de una regulación normativa de la Telegrafía llevaron al nacimiento de la Unión Telegráfica Internacional (UTI) como ya lo mencionamos; después, el desarrollo de la radiocomunicación llevara a los países a la Asamblea de Berlín, de 1906, y a la firma del Convenio Radiotelegráfico Internacional, con lo que, quedo Constituida la Unión Radiotelegráfica Internacional, (URI), este convenio contaba de veintitrés artículos, fue completado con un compromiso adicional y un protocolo final.

¹⁶ Valle Erica Esmeralda. Op.cit. p.46.

¹⁷ Fernández-Shaw, Félix. Op.cit. p.46,47

La necesidad de un estudio y una regulación normativa unificada de la Telegrafía, telefonía y radiocomunicación, dentro del conjunto de las telecomunicaciones, lleva a la realización de la reunión de Madrid, el 9 de diciembre de 1932, y a la firma del convenio Internacional de Telecomunicaciones (UIT), al quedar englobadas en Madrid, dentro del concepto de telecomunicaciones, la telegrafía, la telefonía, y la radiocomunicación, es lógico también que la organización internacional que surgió la (UIT) fuera en cierto sentido el resultado de la suma de la UTI y de la llamada URI, Es decir, en Madrid desaparecieron los alientos Organizativos internacionales, autónomos de la telegrafía, telefonía y radiocomunicación, que fueron sustituidos por una unión general común a todas, **la Unión Internacional de Telecomunicaciones**, en donde el convenio creador (CIT) va acompañado de una serie de reglamentos con cada una de las especialidades , ya sea , telegrafía, telefonía, y radiocomunicación.¹⁸

El Convenio Internacional de Telecomunicaciones (CIT), constituye el instrumento fundamental de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, a lo largo de su Articulado se establecen las normas Jurídicas de actuación y de organización de la Unión, el primer Convenio de la (UIT) fue elaborado en la conferencia de Madrid de 1932, y revisado posteriormente en la conferencia de plenipotenciarios de Atlantic City 1947, Buenos Aires 1952, Ginebra 1959, Montreux 1965 y Málaga Torremolinos 1973.¹⁹

El ordenamiento español de las Telecomunicaciones, apenas contaba con unas cuantas normas dispersas, sin rango suficiente para integrar un mínimo ordenamiento sectorial.

El núcleo del sistema lo constituía el contrato de concesión entre el Estado y la compañía Telefónica, elevado por la jurisprudencia de forma reiterada a la categoría de ley, de ley Pacticia, por la que el Estado venia a reconocer una

¹⁸ Ibíd. Pág.32,33

¹⁹ Ibíd. Pág.82,83

peculiar autolimitación que alojaba el ordenamiento de las telecomunicaciones como un *ius singulare* extramuros del sistema jurídico general.²⁰

La ley de Ordenación de las Telecomunicaciones, primer marco regulatorio integrado de las telecomunicaciones, publicada en 1987, vino a llenar un vacío y a cumplir una función, significó el primer intento de estructurar el sector de Telecomunicaciones como un auténtico ordenamiento, a partir de una ley general, y con integración plena en el ordenamiento jurídico común. Al propio tiempo, La Ley (en cuyos trabajos de elaboración habían sido tenidos especialmente en cuenta las transformaciones del sector que habían sido reconocidas en un Libro Verde de la Comunidad Europea) se abría ya a lo que había de constituir el profundo sentido de la reforma jurídica de las telecomunicaciones, marcada por dosis crecientes de liberalización de servicios e impulsada por varios factores que han actuado conjuntamente.²¹

La LOT, en su redacción de 1987, representó un positivo avance en la reformulación del ordenamiento de las telecomunicaciones; mejor aun, fue la primera vez que se estableció un auténtico ordenamiento de España. Habría supuesto abrir una brecha en el cerrado coto de la gestión de las telecomunicaciones, y ahí está precisamente la clave del espectacular despliegue del derecho de las Telecomunicaciones patrias, reconducir a un esquema de coherencia el prolífico ordenamiento del sector constituye, a la par que un reto, la tarea ineludible del jurista, o lo que es lo mismo, reducir el proteico ordenamiento a esquemas de unidad que permitan aventurar la existencia de un sistema.

Han sido varias las causas que han coincidido en este singular desarrollo de las telecomunicaciones en nuestros días, de orden tecnológico, en primer lugar, que han afectado tanto a las redes e infraestructuras como a los servicios, y que han actuado como el desencadenante de una auténtica mutación de precedentes

²⁰ Chillón Medina, José María. Legislación sobre Telecomunicaciones. Ed. Tecnos, Bibliotecas de textos legales. San Ignacio Arrollo Martínez. 1997. Madrid. Págs.17,860

²¹ *Ibíd.* Pág.17

consecuencias, de orden económico inmediatamente después, como consecuencia de la revolución tecnológica, pero también de nuevos planteamientos económicos, que han hecho aflorar una nueva demanda creciente de bienes y servicios condicionando a su vez la oferta, y, por último, de orden político estructural, que ha llevado a reformulaciones profundas en la Asunción de roles del Estado con relación a la sociedad (reformulación de doctrinas de políticas económicas orientadas hacia el neoliberalismo, político de privatizaciones, de liberalización, crisis y adaptación de la idea del servicio público, etc.) dentro de una dimensión general de globalización de los problemas y , también, de las respuestas o soluciones a esos problemas.

En suma, un ordenamiento extenso, prolijo, cambiante, sorprendente, novedoso, interesante, e insuficientemente estudiado, de ahí también una necesidad la de exponer y analizar los contenidos de esta tan nueva como heterogénea disciplina, el Derecho de las Telecomunicaciones, a partir del conocimiento de las diversas normas que lo integran y de los principios que lo vertebran y dan sentido.²²

Por tanto en el año de 1993, se liberaliza en España el servicio de transmisión de datos, y en 1998 se da la Aprobación de la Ley 11-1999 General de Telecomunicaciones, que regula las Telecomunicaciones en un Ámbito de competencia abierta.²³

1.2.2 Antecedentes Jurídicos de Regulación Normativa de Telecomunicaciones en El Salvador.

²² *Ibíd.* Pág.11

²³ Huidobro, José Manuel. *Op.cit.* Pág.22

1.2.2.1 Antecedentes Constitucionales de Regulación de las Telecomunicaciones en El Salvador.

Las telecomunicaciones llegaron a nuestro país, en el año de 1869, cuando se firma el primer contrato entre el Gobierno de El Salvador y el Señor BULINGS, encargado del sistema telegráfico- eléctrico. Al pasar de los años y ante la evolución de la tecnología, se da en nuestro país de una manera más formal, la Institucionalidad de la telefonía, ya que en la década de los setentas, el servicio específicamente de telecomunicaciones da inicio con la empresa Gubernamental “Comunicaciones de El Salvador”, que luego es conocida como “ANTEL”- Asociación Nacional de Telecomunicaciones (D.L. N° 370 27 de Agosto de 1963, D.O. N° 163, Tomo 200, 3 de Septiembre de 1963). Las telecomunicaciones en El Salvador a parte de obedecer jurídicamente a su normativa específica, estas obedecen primordialmente a todos aquellos principios básicos establecidos en la Constitución de la República, que dentro de la cual se establecen una serie de artículos que inciden de una forma trascendental en el desarrollo de las Telecomunicaciones en nuestro país; Todo parte de la Constitución de 1950, que ha sido la base de la de 1962 y de 1983, siendo estas concebidas bajo amplias ideas de un Estado Intervencionista. La principal disposición que nos ofrece un antecedente básico, para el actual desarrollo de las telecomunicaciones es el **Art. 142 de la Constitución de 1950** (de igual forma en la Constitución de 1962 y 1983, antes de reformas), que establece: *“No podrá crearse ni autorizarse ningún monopolio a favor de particulares. La ley podrá otorgar privilegios por tiempo limitado a los inventores o perfeccionadores de industrias. Pueden establecerse estancos o monopolios en favor del Estado o de los Municipios, cuando el interés social así lo demande.*

*Corresponde al Estado prestar los servicios de correos y comunicaciones eléctricas. Podrá tomar a su cargo otros servicios públicos cuando los intereses sociales así lo exijan. También le corresponde la aprobación de las tarifas de servicios públicos prestados por empresas privadas y la vigilancia de dichos servicios”.*²⁴

Art. 110 de la Constitución de 1983 con reforma en su inciso cuarto en 1994, establece: “*No podrá autorizarse ningún monopolio sino a favor del Estado o de los Municipios, cuando el interés social lo haga imprescindible. Se podrán establecer estancos a favor del Estado”.*

“A fin de garantizar la libertad empresarial y proteger al consumidor, se prohíben las prácticas monopolísticas”.

“Se podrá otorgar privilegios por tiempo limitado a los descubridores e inventores y a los perfeccionadores de los procesos productivos”.

“El Estado podrá tomar a su cargo los servicios públicos cuando los intereses sociales así lo exijan, prestándolos directamente, por medio de las instituciones oficiales autónomas o de los municipios. También le corresponde regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas y la aprobación de sus tarifas, excepto las que se establezcan de conformidad con tratados o convenios internacionales; las empresas salvadoreñas de servicios públicos tendrán sus centros de trabajo y bases de operaciones en El Salvador”.²⁵

Así como reza artículo 142 de la Constitución de 1950, se establecen ciertas excepciones en el sentido que pueden autorizarse monopolios únicamente a favor del Estado o de los Municipios, cuando el interés social así lo demande

²⁴ www.Historiade latelecomunicacion.com.sv

²⁵ http://www.google.com.sv/search?hl=es&q=reforma*art*110*Constitucion*de*El*Salvador&btn_es.

(...); en cambio el art. 110 de la vigente Constitución sigue regulando el monopolio como prohibición y el monopolio como autorización; **pero se diferencia de la regulaciones constitucionales anteriores**, en que amplía el espectro de prohibición, pues niega la existencia de prácticas monopolísticas, con el objeto de garantizar la libertad empresarial y proteger a los consumidores, pues dentro de estas prácticas no sólo quedan incluidas las actividades propias del concepto amplio del monopolio (como prohibición), si no también otras como es el caso del acaparamiento que (al igual que aquél) produce el alza de los precios, ya que, aunque no se trata de monopolios en estricto sentido, perjudican de igual forma al consumidor. Por ello, ambos se prohíben a fin de garantizar dos valores esenciales en un orden económico como el nuestro, cuales son: la libre iniciativa privada o libertad empresarial y la protección de los consumidores". Es de especial importancia la presente reforma, para las telecomunicaciones en nuestro país, ya que fue necesario hacer ajustes a la normativa, para que el proceso de desarrollo de las telecomunicaciones que va de la mano de la privatización se pudiera realizar; por tanto según jurisprudencia se considera que Históricamente, nuestro constituyente ha prohibido el monopolio por considerarlo contrario a los intereses sociales. La presente reforma fue realizada el 21 de abril de 1994, publicado en el D. O. N° 88, Tomo 323, de 13 de mayo de 1994.²⁶

1.2.2.2 Antecedentes de Regulación Secundaria de las Telecomunicaciones en El Salvador.

La empresa Gubernamental "Comunicaciones de El Salvador", que luego es conocida como "ANTEL"(Asociación Nacional de Telecomunicaciones) para dicha entidad se creó una normativa jurídica de regulación , Las principales leyes que regularon las funciones de ANTEL , fueron:

²⁶ Constitución de la República con Jurisprudencia, Sentencia de 26-VII-99, Inc. 2-92. Considerando III

a) "Ley de la Administración Nacional de Telecomunicaciones"(ANTEL)

Creada por Decreto Legislativo. N° 370, del 27 de agosto de 1963 y publicado en el Diario Oficial. N° 163, Tomo 200, de fecha 3 de septiembre de 1963, la presente ley establecía el fin de la institución, que es "*prestar servicios de telecomunicaciones*" a los habitantes de la República, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración y explotación de las obras necesarias y convenientes". La disposición es clara en cuanto a las funciones de la institución, y significa que, en cumplimiento de la ley, ANTEL no puede dejar de prestar servicios de telecomunicaciones.

La ley fue concebida y aprobada en el entendido de que la prestación de servicios de telecomunicaciones era un monopolio estatal, por tanto, no contiene disposiciones que prevean la prestación de los servicios por particulares ni su concesión.

b) "Ley de los servicios de telecomunicaciones" Creada por Decreto Legislativo. N° 367, 9 de fecha octubre de 1975; y publicada en el Diario Oficial. N° 367, Tomo 249, el 22 de octubre de 1975).

La presente ley establecía que los servicios de telecomunicaciones estarán *bajo el control técnico de ANTEL*, institución que tendrá el control exclusivo del espectro electromagnético. La ley delimita con mayor claridad la esfera de competencia de los particulares y la del Estado, indicando los tipos de servicios de telecomunicaciones que pueden, o deben, ser prestados por cada uno de ellos. "ANTEL tendrá a su cargo la prestación exclusiva de las telecomunicaciones de uso público en el país"²⁷

²⁷ El marco Jurídico de la Privatización en El salvador. Pág.1-3

c) “Ley de Telecomunicaciones de 1996”, (emitida por decreto legislativo No. 807, de fecha 12 de septiembre de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 189, Tomo N° 333, de fecha 9 de octubre del 1996), tenía por objeto normar las actividades del sector telecomunicaciones, especialmente mediante la regulación de la explotación del espectro radioeléctrico, el acceso a los recursos esenciales y el plan de numeración, incluyendo la asignación de claves de acceso al sistema multiportador. Esta normativa vino a derogar la “Ley de servicios de Telecomunicaciones” y algunos artículos de “La Ley de la Administración Nacional de Telecomunicaciones, ANTEL” entre ellos están el art.34-43,49-55. Por tanto ANTEL debía sujetarse a lo que la nueva normativa estableciere. Ante la Privatización de las telecomunicaciones, la presente ley se muestra incompatible a la nueva estructura, por tanto queda derogado totalmente el 6 de Diciembre de 1997 por la entrada en vigencia de la ley de privatización de ANTEL.²⁸

En la década de los noventas el mercado de los servicios de telecomunicaciones en El Salvador dejó de ser un monopolio Estatal y paso a ser un mercado en competencia. El Salvador decidió privatizar el sector de las telecomunicaciones, obviamente la normativa jurídica va a la vanguardia de las necesidades por tanto se crearon nuevas normativas e instituciones jurídicas, que juegan un importante papel en la evolución normativa de las telecomunicaciones.

d) “Ley de Privatización de ANTEL”, Decreto 900, del 10 de Diciembre de 1996, el fundamento de la presente ley radica en que, el servicio de telecomunicaciones prestado por el Estado a través de la Administración Nacional de Telecomunicaciones, ANTEL, es un servicio público que busca los máximos niveles de cobertura, por lo que ven la necesidad de privatizarlo, en la búsqueda

²⁸ <http://www.asamblea.gob.sv/leyes/1996.htm>

de oportunidad, eficiencia y continuidad en el mismo; por lo que es necesario adecuar los servicios que dicha institución presta, a un nuevo marco jurídico.²⁹

²⁹ <http://www.asamblea.gob.sv/leyes/1996.htm>.

CAPITULO II

2. DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL SALVADOR A PARTIR DE LA PRIVATIZACION DE LA ADMINISTRACION PÚBLICA.

2.1 La Privatización de los Servicios Públicos en El Salvador.

A través de la Historia y en la actualidad los servicios públicos siempre los ha prestado el Estado y en algunos casos los particulares a través de concesiones. En la década de los 90's se presenta un conflicto, debido a que todos los servicios públicos, en sus inicios fueron creados y difundidos para toda la nación por parte del Estado, al menos ese era el espíritu del estado de bienestar en el cual fueron creados; posteriormente los servicios públicos iban siendo administrados por particulares, por lo que estos tenían una cobertura mas amplia geográficamente que en las décadas anteriores y mas eficiente, pero eso significaba que, el valor de los servicios era mas caro, por lo cual se volvió menos accesible para sectores de escasos recursos, a la vez que el precio de los servicios tendía a determinarse por el mercado internacional.

En la historia del presente siglo, en El Salvador, dos procesos han estado bien ligados en el desarrollo del país, el proceso de modernización del estado y el de privatización, implementados por el Gobierno como una política económica.³⁰

Con la llegada de un nuevo gobierno a cargo del Partido Alianza Republicana Nacionalista en 1989, se inicia con ello una interpretación liberal de la Constitución de la Republica de El Salvador de 1983 y además se inició la política de privatización; así como una serie de medidas encaminadas a la modernización del Estado. Uno de los principales pilares de la modernización del Estado es la privatización de los servicios públicos.³¹

³⁰ Aranda, Jorge Alberto y otros. "Los Derechos de los consumidores en el marco regulatorio de la privatización de los servicios públicos domiciliarios específicamente de las telecomunicaciones y energía eléctrica en El Salvador". Tesis. Año 2000. Universidad de El Salvador. Págs. 64-65

Se entenderá como privatización “la transferencia parcial o total de la propiedad y/o del control administrativo de las empresas y otros activos productivos en manos del Estado, al sector privado”. Estas empresas pueden ser del área agrícola, manufactureras o de servicios públicos. Es decir, la privatización va más allá de la simple transferencia de la propiedad y abarca también contratos de administración, concesiones y arrendamientos, así como la introducción de condiciones de competencia, descentralización y otros incentivos que promuevan la participación de la inversión privada en sectores que tradicionalmente han sido de exclusiva participación estatal.³²

Con la privatización, teóricamente se pretendía la libre competencia sin proteccionismo de ningún tipo; que el Estado dejara de intervenir en las fuerzas del mercado y les permitiera operar libremente, es decir que no existieran controles de precios, que se desarrollara un mercado financiero con el cual se asignaran eficientemente los recursos con que se contaban para el desarrollo de la economía.³³

Las privatizaciones en El Salvador se inscriben en el conjunto de reformas institucionales contenidas en los Programas de Estabilización Económica (PEE) y de Ajuste Estructural (PAE), desde los cuales se buscaba la liberalización de la economía a través de la desregulación de precios y la apertura externa, y la redefinición del papel del Estado mediante un proceso de privatización y de focalización del gasto público.

La orientación de las reformas institucionales del sector público se fundamentaban en la crítica persistente, que se había realizado sobre la intervención pública en la actividad económica; al principio se enfatizaba en las distorsiones en precios y cantidades derivadas de la acción del Estado, luego la

³¹ Cortés Sánchez, María Nathaly y otros. “El impacto de las empresas telefónicas multinacionales en el sector comercio”. Tesis. Año. 2000. Universidad de El Salvador. Pág.61

³² Martínez Rodríguez, Roberto y otros. “El proceso de privatización de los servicios públicos en El Salvador y su impacto en el Derecho al trabajo, la educación y la salud”. Tesis. Año.1997. Universidad de El Salvador. Págs.32-34.

³³ Cortés Sánchez, María Nathaly y otros. Op.cit. p.62

crítica se desplazó hacia la dicotomía entre la “ineficiencia” en la asignación pública de los recursos frente a la “siempre eficiente asignación privada”. En este plano, el enunciado de las reformas institucionales planteaban como principal desafío el logro de un Estado más pequeño y eficiente, se buscaba incrementar la “confianza en el mercado y en el sector privado” a partir de las “dudas y desconfianza hacia la administración y planificación” del sector público.

En la línea de las reformas institucionales en El Salvador se impulsó la implementación del Programa de Modernización del Sector Público, que también incluía la “modernización” del sector telecomunicaciones. En el enunciado de dicho programa se planteaba reestructurar la burocracia del Estado para hacerla más eficiente y reducir sus costos; despojar al Estado de aquellos activos y funciones que estaban relacionados con el suministro de servicios públicos que el sector privado podía asumir de manera rentable y ayudar a establecer los marcos institucionales, legales y regulatorios que fomentarían la inversión privada.

Aunque las reformas institucionales se presentaron con la viñeta de “modernización del Estado”, en la práctica éstas se tradujeron en la generación de condiciones para propiciar la privatización de las empresas públicas, y con ello la transferencia al sector privado de los bienes y servicios producidos o distribuidos por el Estado. Desde los organismos financieros multilaterales se planteaba la importancia de las privatizaciones como una condición básica para el crecimiento de la productividad y el mantenimiento de la competitividad de la economía; el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sostenía que la privatización de los servicios públicos permitiría “situar al país estratégicamente en la economía global y el desarrollo de proyectos de infraestructura para promover las exportaciones”.

En el plano teórico y desde la perspectiva de los PAE, las reformas a la gestión y el manejo del sector público buscaban: aumentar el ahorro del sector público, mejorar la efectividad de la inversión pública y la revisión de las

prioridades de los planes de inversión pública., y reducir y/o hacer más eficiente el tamaño del Sector Público.³⁴

El proceso de privatización en El Salvador dio inicio en 1989, con la “reprivatización de la banca”. Ésta se presentó como una exigencia indispensable para liberalizar el sistema financiero, condición que aunada a la apertura comercial y estabilidad macroeconómica, permitirían alcanzar adecuados niveles de crecimiento de la economía nacional.

Así, con la privatización de la banca nacionalizada se inauguró la **primera generación** en los procesos de reforma económica. En este contexto, y desde el enfoque que desarrollaron las administraciones Cristiani (1989-1994) y Calderón (1994-1999), la privatización se proponía reducir el tamaño del Estado, disminuir el déficit fiscal, prestar mejores servicios y proveer al Estado recursos inmediatos, los cuales serían utilizados para cancelar la deuda a corto plazo e invertir en la infraestructura social o gasto social .

La **segunda generación** de reformas (entre 1990 y 1993) aparece con la venta de empresas del Estado que no producían estrictamente servicios públicos, tales como las sementeras, los hoteles y los ingenios, entre otras. Las ventas de estos activos públicos, conjuntamente con los ingresos de la reprivatización de la banca, escasamente generaron dos millones de colones 7, cantidad mínima si consideramos que en el caso de la privatización bancaria ha sido el Estado, a través del Banco Central de Reserva (BCR), quien asumiera el saneamiento de la cartera morosa que reportaba la banca anteriormente nacional, que se valoró en aproximadamente de un mil 700 millones de colones

Desde 1993 se comienza a preparar el marco legal y el diseño de los mecanismos de implementación de la **tercera generación** de reformas, aunque es a partir de 1996 cuando se inicia con la privatización de los servicios públicos como la distribución de energía eléctrica, las telecomunicaciones y las pensiones. Merece destacar una curiosa coincidencia en el interés expresado por las

³⁴ www.saprin.org/elsalvador/research/els.privatiZacion.pdf.

compañías transnacionales (especialmente en el ámbito de las telecomunicaciones y energía) en la adquisición de las empresas públicas salvadoreñas, y el énfasis puesto en los organismos financieros multilaterales (Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional y Banco Interamericano de Desarrollo) en la necesidad de privatizar dichos servicios.

Se prevé que con la finalización del proceso de privatización de la transmisión y generación de energía eléctrica se continuará con otros servicios públicos como la seguridad social y la distribución del agua potable, principalmente; aspectos que en la actualidad están siendo debatidos por diferentes sectores sociales, económicos y políticos del país.³⁵

2.2. Proceso de Privatización de las Telecomunicaciones en El Salvador.

Conociendo la importancia y evolución obtenida por el sistema de las telecomunicaciones dentro del proceso de desarrollo económico nacional y con el fin de enfrentar mas racionalmente los problemas consecuentes, el Gobierno de El Salvador a través del decreto Legislativo N° 370 publicado en el Diario Oficial N° 163 de fecha 3 de septiembre de 1963, reestructura la antigua Dirección General de telecomunicaciones, dependencia del Ministerio del Interior y la transforma en una Institución autónoma de Derecho Publico denominada Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL).

Esta institución creada en 1963, con el objetivo de prestar, administrar, y regular los servicios públicos de telecomunicaciones, nacionales e internacionales, entre sus funciones tenia: la planificación, financiamiento, ejecución y administración de la infraestructura de la red nacional de telecomunicaciones.

Con el transcurso del tiempo ANTEL suministro servicios de telefonía, telex, facsímiles, transmisión de datos, telegrafía y la administración del espectro radio eléctrico; sin embargo este desarrollo de las telecomunicaciones adoleció de

³⁵ www.saprin.org/elsalvador/research/els_privatizacion.pdf.

varios problemas entre los cuales se pueden mencionar una baja densidad de teléfonos, especialmente en el área rural, un periodo largo de espera para la instalación de una línea telefónica, un alto congestionamiento de la red durante las horas pico y un sistema cruzado que no fomentaba el uso nacional del servicio.³⁶

Las deficiencias que se vinieron observando, se debieron a una mala administración y una fijación de precios establecida por el Estado como también a una fijación de precios que no estaba regulada por el mercado, esto se entiende hasta el año de 1996. Nuestro Estado estaba enmarcado dentro de un “estado benefactor” lo cual causo un uso irracional de los recursos con que contaba el país, volviendo ineficiente las instituciones publicas.³⁷

Debido a la gran capacidad con la que contaban las empresas telefónicas multinacionales, ANTEL perdió parte importante de su mercado en los últimos años, ya que estas podían competir bajo condiciones favorables, al utilizar un sistema de cobro revertido, es decir que el costo de las tarifas internacionales tendió a disminuir y las tarifas locales o nacionales a aumentar.³⁸

Ante esta situación se dieron una serie de reformas en el marco regulatorio del país, para permitir una mayor participación del sector privado.

En primer lugar ANTEL adopto una modalidad “llave en mano en forma integral” de sub. contratación, por medio de la cual se adjudicaba, la implementación completa de los proyectos de expansión, como el diseño y la ejecución de obras civiles, instalación de equipos y capacitación de personal a empresas privadas de carácter nacional e internacional.

En segundo lugar se concesionó la prestación de varios servicios de valor agregado, como la telefonía celular, servicios internacionales empresariales vía satélite, televisión por cable, sistema de radio búsqueda, sistema de repetidoras comunitarias y otros, al sector privado.

³⁶ Cortes Sánchez, Maria Nathaly y otros. *Op.cit* Págs.48,50

³⁷ Aranda, Jorge Alberto y otros. *Op.cit*. Págs.83-85

³⁸ Arene, Alberto y otros. “Privatización: El caso de El Salvador y de las telecomunicaciones”. Fundación Honrad Adenauer. Año 2000. Pág.276

En tercer lugar el Art. 110 de la Constitución se modificó, lo cual contribuyó a que se permitiera la participación del sector privado en la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones. Es así como las telecomunicaciones experimentaron un proceso de modernización.

En el país, para llevar a cabo dichos proyectos se necesitó primeramente la apertura de la telefonía a diferentes empresas multinacionales que en un primer momento fueron siete, entre los cuales se mencionan: GTE, BELL SOUTH y South Western de nacionalidad norteamericana; TELIA de Suecia; TELEFÓNICA de España, TELECOM de Francia TELMEX de México que en su mayoría mantenían exitosas inversiones en varios países del mundo y estuvieron plenamente calificados para conducir la telefonía salvadoreña en marcha hacia la globalización.

De las siete empresas precalificadas GTE, BELL SOUTH y FRANCE TELECOM estaban ubicadas entre las cincuenta operadoras con mayores ingresos en el mundo. De ellas, TELIA se ubica en el número veintisiete por volumen de ingreso. Entre todas, TELEFÓNICA de ESPAÑA y SOUTH WESTERN BELL, mantenían operaciones en países de América Latina y Telmex estaba considerada como la empresa líder en las telecomunicaciones de México.

De estas siete empresas solamente dos se presentaron a la subasta, tres minutos antes de la hora estipulada para el cierre de la recepción de ofertas, se presentó: "FRANCE TELECOM" y se declaró a la empresa francesa dueña del 51% de las acciones de CTE/ANTEL. Por otra parte, Telefónica de España adquirió el 51% de la telefonía inalámbrica.

Las exigencias para una mayor competitividad de la economía, así como los nuevos tratados y acuerdos internacionales en el área de las telecomunicaciones, orientaban hacia una desincorporación de las funciones administrativas del Estado y hacia una mayor participación del sector privado, teniendo como objetivo principal incrementar la inversión en el sector, la introducción de nueva tecnología y mejorar la capacidad administrativa.

El costo principal para el país de privatizar ANTEL ocasiono generación de desempleo en la compañía estatal y una disminución en los ingresos de capital anual del Estado. Hay que recalcar que el desempleo no es necesariamente un resultado que siempre acompaña los procesos de privatización ya que el resultado neto sobre el empleo es ambiguo.

En octubre de 1996, por medio del decreto Legislativo N° 807 se emitió la Ley de Telecomunicaciones y en agosto de 1997 se aprobó la Ley de Privatización de la Administración nacional de Telecomunicaciones por medio del Decreto Legislativo n° 53. Con la creación de la nueva ley se introdujo competencia en el sector antes de ser privatizada la empresa estatal; de esta manera se instalaron dos empresas nuevas de telefonía fija (EMETEL y GCA) la ley no tenía restricciones a la implementación de nuevas tecnologías ni a la interconexión, lo que permite mayor competencia en el sector.

Para el caso de la modernización de la antigua empresa estatal ANTEL, se tuvieron presentes las siguientes particularidades que justificaban la desmonopolización del sector y la modificación del papel institucional.

En los servicios telefónicos fueron justificaciones suficientes para la privatización las siguientes:

- ❖ Incapacidad para ejecutar inversión necesaria para cubrir déficit y satisfacer la demanda potencial, que ya ANTEL era una empresa financieramente rentable, no obstante, el monto de recursos que generaba era insuficiente para satisfacer las necesidades de inversión.
- ❖ Concentración de servicios por costo. Los servicios telefónicos se concentraban en el área urbana y principalmente en el área metropolitana de San Salvador por cuestiones de distribución de la actividad productiva, capacidad de pago, principalmente por el costo.
- ❖ Poca racionalidad en la organización, ANTEL era una empresa publica rentable, no obstante la mayor parte de los recursos financieros se orientaban a financiar gastos de funcionamiento; se estimaba que el 55%

de los recursos humanos controlados por esa institución no aportaba mas valor agregado a las telecomunicaciones, de esa manera las políticas de contratación de recursos humanos de la antigua empresa estatal se basaba en el incremento de costos operativos; regla que era inversa a la racionalidad que debe privar en la administración de empresas.³⁹

2.3 La Privatización en los Sistemas de Telefonía Celular.

La apertura del sector de telecomunicaciones a empresas multinacionales se inicio con el otorgamiento de una concesión para el servicio de telefonía celular a la empresa Tele móvil de El salvador, S.A., posteriormente la estatal Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL) comenzó un proceso de privatización en 1996, el primer paso que se tomo en el proceso de privatización de las Telecomunicaciones fue la reestructuración de la empresa ANTEL además del rebalanceo de tarifas ya que existía un subsidio cruzado, dando lugar en diciembre del siguiente año, a la creación de dos empresas, la Compañía Internacional de Telecomunicaciones, sociedad anónima de capital variable (INTEL) que serviría la telefonía inalámbrica y la Compañía de Telecomunicaciones de El salvador, Sociedad anónima de capital variable (CTE) que serviría la telefonía alámbrica. La desincorporación de ANTEL se llevo a cabo a través del traspaso de bienes, derechos y obligaciones a estas dos sociedades anónimas, con el fin de ofertarlas por separado.⁴⁰

2.3.1 Telefonía Alámbrica.

La compañía CTE se vendió de la siguiente manera:

- ❖ El 10% de las acciones, a los trabajadores; el 14% se ofreció en la bolsa de valores; y el 25% permanecerá en manos de el Estado.
- ❖ El 51% restante se vendió por medio de una subasta entre los socios precalificados.

³⁹ Cortes Sánchez, Maria Nathaly y otros. Op.cit. Págs. 48,50-56,67-68

⁴⁰ Ibíd. Págs.55-56

El 51% de las acciones de CTE fueron subastadas el 24 de julio 1996 y obtenidas por la empresa France Telecom, que pagó por ellas 275 millones de dólares. El precio base por esa porción fue de 268.8 millones de dólares. La otra oferta fue de Telmex, por 271 millones de dólares, quien se viera frustrado por segunda vez en El Salvador en el mismo mes. De los siete interesados inscritos en CTE/ANTEL sólo llegaron dos. El presidente de France Telecom hizo entrega del dinero el 16 de septiembre de 1998, recibiendo a cambio la documentación respectiva de entrega de la institución. Para sorpresa de la mayoría, se supo hasta entonces que dentro de los 275 millones de France Telecom, estaban incluidos 67.3 millones de dólares de inversión local, contando Supermercados Selectos, VISA, Tele corporación Salvadoreña, Banco de Comercio, Grupo Araujo, H. de Sola, Banco Salvadoreño, Fabril de Aceites, TACA, y otros, que en total suman más de 20 personas. Con este nuevo arreglo se violaba la ley de privatización respectiva, la que establecía que más de la mitad de la telefonía debería quedar en poder de un socio estratégico. France Telecom, al momento de la adquisición, planeaba invertir 400 millones de dólares en unos cinco años para duplicar el número de líneas en el país, las que entonces eran de 380,000, con una densidad de 6 líneas por cada 100 habitantes. Los empleados de CTE, que se estimaron en unos 4,800 aparentemente apoyaron en los últimos días la privatización, aunque es difícil saber qué factores impulsarían esta actividad. La compra de acciones de CTE por parte de algunos empleados ascendió a unos 300 millones de colones, un 10% del total de acciones.⁴¹

2.3.2 Telefonía Inalámbrica o Celular.

La compañía INTEL se vendió con la siguiente modalidad:

- ❖ El 51% al socio estratégico precalificado, en la cual participaron tres inversionistas interesados, TELMEX, BELL SOUTH y TELEFÓNICA de España.
- ❖

⁴¹ www.uca.edu.sv/publica//proceso/proc822.html

- ❖ El 49% restante fue ofrecido al público a través de la bolsa de valores, tal como lo estipulaba la Ley.

El 51% de la banda celular INTEL fue vendida el 17 de julio de 1998 por US \$ 41,009,900 a Telefónica de España. La nueva presencia se llamaría Telefónica de El Salvador. Hasta ese momento INTEL contaba con nueve compradores -sólo llegaron tres a la apertura de ofertas- y CTE sólo con siete.

El 49% restante de INTEL se planeaba vender en la Bolsa, en dos etapas: 25% en el mercado bursátil el 31 de julio de 1998 y el otro 24% el 31 de agosto de 1999. La primera fecha fue pospuesta ante la inexistencia de autorización de emisión de acciones por parte de la Superintendencia de Valores. Parte del problema surgió a partir del aumento de capital en unos 32 millones de dólares, con lo cual Telefónica se quedó con el 80% y el gobierno con el 20% restante. Para no afectar la ley, la transnacional cedió parte de sus acciones al gobierno.⁴²

2.4 Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. SIGET.

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), es una Institución autónoma de servicio público sin fines de lucro. Dicha autonomía comprende los aspectos administrativo y financiero y 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 el incumplimiento de las mismas.⁴³

La SIGET fue creada por Decreto Legislativo No. 808 del 12 de septiembre de 1996; la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) fue emitida por el Decreto Legislativo No. 808 del

⁴² www.nadir.org/nadir/initiativ/agp/free/imf/privatizaciones.htm-96k

⁴³ Cortes Sánchez, María Nathaly y otros. Op.cit. Pág.91

12 de septiembre de 1996, publicado en el Diario Oficial No. 189, Tomo 333, del 9 de octubre de 1996. Obtuvo su personería jurídica por Decreto Legislativo no. 175 del 4 de diciembre de 1997, publicado en el Diario Oficial No. 239, Tomo 337 del 22 de diciembre de 1997.⁴⁴

La misión principal de la SIGET es aplicar los Convenios Internacionales suscritos por el Estado, y las leyes y reglamentos que regulan las actividades de los sectores electricidad y telecomunicaciones en El Salvador, vigilar su cumplimiento, proteger los derechos de los usuarios, promover la sana competencia entre los agentes económicos que operan en ambos sectores y resolver sus controversias.

El nuevo modelo de desarrollo que rige las actividades de los sectores electricidad, y telecomunicaciones, responde a principios de libertad, economía, que promueven la eficiencia y la competitividad en los servicios, su prestación a precios reales y la apertura del mercado a agentes económicos del sector privado, dentro de un marco legal que garantiza la inversión y otorga amplios derechos al usuario. El marco legal que se aplica a los dos sectores objeto de la regulación de la SIGET, lo constituyen los siguientes instrumentos jurídicos:

- Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, y su reglamento.
- Ley General de Electricidad y su reglamento.
- Ley de Telecomunicaciones y su reglamento.

El principal objetivo del nuevo modelo de desarrollo para los sectores de electricidad y telecomunicaciones, es proveer al usuario o consumidor final de eficientes y eficaces servicios, así como velar por que sus derechos no sean violentados. En lo que respecta al sector electricidad, la SIGET tiene el mandato legal de aplicar las disposiciones que regulan las actividades de generación,

⁴⁴ www.monografias.com

transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica; y en lo que respecta al sector telecomunicaciones, que es el sector objeto de estudio de la investigación, le compete a la Superintendencia regular el servicio público de telefonía, la explotación del espectro radioeléctrico, el acceso a los recursos esenciales y el Plan Nacional de Numeración Telefónica, incluyendo la asignación de claves de referidas a la radiodifusión sonora y televisión de libre recepción y su difusión por suscripción. Para regular el sector, la Ley de telecomunicaciones le determina el cumplimiento de los siguientes fines:

- ❖ Incentivar y desarrollar un mercado competitivo, es decir que los precios y condiciones de los servicios de telecomunicaciones entre operadores serán negociados libremente, excepto en lo que respecta al acceso a los recursos esenciales.
- ❖ Fomentar el acceso de las telecomunicaciones para todos los sectores de la población, es decir que las disposiciones de esta ley son aplicables a toda persona que utilice frecuencias radioeléctricas o desarrolle actividades en el sector telecomunicaciones, sea natural o jurídica, sin importar respecto a esta última, su naturaleza, grado de autonomía o régimen de constitución.
- ❖ Vigilar el uso racional y eficiente del espectro radioeléctrico, lo que significa que todo equipo de telecomunicaciones deberá sujetarse a las normas y estándares recomendados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones o por otras Organizaciones Internacionales reconocidas por El Salvador.⁴⁵

2.4.1 Organización y Funcionamiento de La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. SIGET.

La superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET), esta presidida por una Junta de Directores, que está integrada de la siguiente forma:

⁴⁵ Cortes Sánchez, Maria Nathaly y otros. Op.cit. Págs. 91-95

1. Un Director nombrado por el Presidente de la República, que ejerce las funciones de Superintendente.
2. Un Director electo por las asociaciones gremiales del sector privado legalmente establecidas en el país.
3. Un Director nombrado por la Corte Suprema de Justicia.

Habrán dos Directores Suplentes designados en la misma forma que se establece en los numerales 2) y 3). El Superintendente presidirá la junta de Directores, ostentará la Representación Legal de SIGET., y será el responsable de la administración de la institución y desempeñará las atribuciones que la Ley le otorgue a la SIGET, y que no se hayan observado expresamente en la Junta de Directores. La SIGET cuenta con las siguientes dependencias: la Gerencia de Electricidad, la Gerencia de Telecomunicaciones, la Gerencia Administrativa Financiera y la Gerencia de Registro de Electricidad y Telecomunicaciones. Cuenta además con las siguientes unidades: Asesoría Jurídica, Informática, Relaciones Públicas y Comunicaciones y Auditoría Interna. Entre las funciones de la SIGET se destacan las siguientes:

- 1) Aplicar el marco legal vigente, conocer de su cumplimiento, dictar prevenciones y aplicar sanciones y multas a los infractores.
- 2) Aprobar las tarifas máximas para la prestación de los servicios.
- 3) Dictar normas y estándares técnicos.
- 4) Dirimir conflictos entre operadores.
- 5) Vigilar que se apliquen normas de sana competencia en el mercado.
- 6) Emitir o cancelar concesiones, autorizaciones o permisos a operadores.
- 7) Dar certeza y seguridad jurídica a los documentos que regulan las relaciones entre operadores.
- 8) Proteger los derechos de los usuarios.

- 9) Representar al país ante organismos regionales e internacionales, cuyas actividades estén referidas a los sectores bajo su regulación.⁴⁶

⁴⁶ www.uca.edu.sv/public/proceso/proc822.html.

CAPITULO III

3. SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONIA CELULAR Y LA PROTECCION QUE SE BRINDA A LOS USUARIOS.

3.1 Las Telecomunicaciones como un Servicio Público.

La Noción de servicio público, que es fundamental en derecho administrativo, es una de las más discutidas. Se pueden señalar tres direcciones en cuanto a la noción de servicio público:

- a) La que considera como servicio publico toda la Actividad del Estado cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado por los gobernantes.
- b) La que considera como servicios públicos toda la actividad de la administración publica.
- c) La que considera como servicios públicos una parte de la actividad de la administración publica.

De acuerdo con el criterio que considera el servicio publico como parte de la actividad administrativa, Corresponde considerar el concepto orgánico y funcional.

El concepto orgánico atiende, para definir al servicio público, a los órganos o entes que integran la administración de un Estado, en esta concepción orgánica, la expresión servicio público, es utilizada para designar no una actividad sino una organización.

El criterio funcional, que es de nuestro especial interés, se basa en la actividad que desarrolla la administración, esto quiere decir que para que exista un servicio publico debe haber cierta actividad de la administración, o en algunos casos como el que motiva la presente investigación, debe haber actividad de particulares, quienes prestan un servicio publico bajo la forma de una concesión. Así por ejemplo: las telecomunicaciones en El Salvador, que en razón de avance

tecnológico y desarrollo, se inicia con el proyecto de otorgar en concesión parte del servicio de telefonía, tal servicio en la actualidad está totalmente privatizado, pero siempre el Estado ejerce un control.⁴⁷

3.1.1. La Telefonía Celular como Servicio Público.

El servicio público de telefonía, específicamente telefonía celular, debe ser entendido como un servicio público **impropio**, ya que es aquel, que pretende la satisfacción, más o menos continua, de necesidades colectivas, pero no es el Estado quien lo presta ni lo concede sino que tan solo lo reglamenta.⁴⁸

3.2. Servicio de Telefonía Celular en El Salvador.

A finales de 1996 el gobierno central estableció metas ambiciosas para la industria de las telecomunicaciones; así como, desarrollar infraestructura básica, introducir nuevos servicios, tecnología avanzada, desarrollar el mercado de telecomunicaciones por medio de la inversión privada, otorgándole un nuevo papel al Estado, como regulador, supervisor y promotor.⁴⁹

El servicio de telefonía Celular inicia en el país en septiembre de 1998, específicamente en el momento, en el cual se decide privatizar el sector de telecomunicaciones, convirtiéndolo así en un mercado más competitivo; la apertura del sector se inicia con el otorgamiento de una concesión para el servicio de **telefonía celular** a la empresa Telemóvil El Salvador, S.A. siendo este el momento en que se da vida en nuestro país a la comunicación móvil, que tan indispensable es en estos días. Posteriormente se dio la privatización de ANTEL.

⁴⁷ Diez, Manuel María. "Manual de Derecho Administrativo Tomo II". Ed. plus ultra, Buenos Aires. Págs. 1-10

⁴⁸ *Ibíd.* Págs. 11-14

⁴⁹ www.siget.gob.sv/detalle_servicios.aspx.572

En la actualidad se encuentran en operación nueve operadores de telefonía fija, **cuatro operadores de telefonía móvil, una de radio y telefonía móvil** y once operadores de larga distancia internacional, lo que permite que los usuarios tengan mayores opciones de elección y una mayor cobertura en todo el país.⁵⁰

En el periodo de año dos mil seis - dos mil siete se ha reportado, un promedio de tres millones ochocientos cincuenta y un mil seiscientos once (3, 851,611) **líneas móviles**, tomado en cuenta que estos datos avanzan día con día; de acuerdo a estudios realizados por parte de la SIGET, se concluye que, de cada cien (100) habitantes, cincuenta y cinco poseen teléfono celular, por tanto hacen uso efectivo del servicio de telefonía celular.

Las Tarifas promedio autorizadas por la SIGET, para la telefonía celular en el país, oscila entre veintidós centavos de dólar el minuto (\$ 0.2200) de móvil a móvil, y de veintiséis centavos de dólar el minuto (\$ 0.2625) de fijo a móvil o viceversa, estas tarifas no incluyen IVA y es prácticamente la media ponderada en el mercado.⁵¹

3.2.1 Entes que Proporcionan el Servicio de Telefonía Celular en El Salvador.

a. CTE TELECOM PERSONAL

El 16 de septiembre de 1998, se privatiza el operador histórico de El Salvador. Esta privatización incluye, además de los activos de la red fija CTE SA de CV (nombre comercial: TELECOM), una concesión de **Telefonía Celular** con la que se inicia operaciones en 1999 bajo el nombre de TELECOM PERSONAL.

⁵⁰ www.siget.gob.sv/detalle_servicios.aspxd.572

⁵¹ www.siget.gob.sv/documentos/telecomunicaciones/estadisticas/boletin_2006.pdf.

Telecom a partir de 1998, realiza una fuerte apuesta por el desarrollo de las telecomunicaciones logrando grandes avances gracias a un agresivo programa de inversiones que continúa hasta la fecha. El 9 de septiembre de 2003 se oficializa la adquisición de Telecom por América Móvil, el operador de telecomunicaciones más grande de Latinoamérica que cuenta con 74 millones de abonados gracias a su presencia en toda la región.

La incorporación a este Grupo abrió nuevas perspectivas regionales en telecomunicaciones y potencia el desarrollo del sector por medio de productos y servicios innovadores, acuerdos de roaming internacional y tecnología de punta, con una orientación de servicio al cliente, satisfacción y cobertura total.

- **SERVICIOS:**

-Residenciales: Internet, Línea Fija, **Telefonía Móvil.**

-Empresariales: servicios de voz, telefonía fija y móvil, transmisión de datos, Internet, servicios On line.

-Personales VIP: club de beneficios para clientes VIP: Altos ejecutivos, Figuras publicas, Clientes de alto consumo.⁵²

b. DIGICEL DE EL SALVADOR

Desde su lanzamiento en el año 2001, Grupo Digicel se ha convertido en el operador móvil de más rápido crecimiento en el Caribe. Es el operador GSM más grande de la región. Después de solamente seis años, Digicel es un operador reconocido por tarifas competitivas, cobertura insuperable, excelente atención al cliente, amplia gama de productos y servicios, tecnología innovadora (con lo último

⁵² http://www.telecom.com.sv/institucional.aspx?Estatus=A&pages_id=91&ctr=paginas

en aparatos telefónicos), e igualmente reconocido por el apoyo al desarrollo de las comunidades en donde opera.

Actualmente cuentan con más de cuatro millones de usuarios y con operaciones en 22 países. Como el más grande operador de telecomunicación móvil GSM en la región del Caribe, el plan que ofrecen es el de extenderse, a través de los mercados de telecomunicaciones del Caribe y Centroamérica.

- **SERVICIOS:**

- Servicio de telefonía Móvil, tecnología móvil GSM, teléfonos de dos, tres o cuatro bandas.⁵³

Tigo es la marca que componen las redes y servicios TDMA y GSM que Millicom International Cellular S.A. (MIC), lanza al mercado, en el rubro de telefonía celular, en sus operaciones de Latinoamérica (El Salvador nació en el año de 1998, Guatemala, Honduras y Paraguay).

c. TELEMOVIL DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.

Millicom International Cellular S.A. (MIC), con sede central en Luxemburgo, cuenta con 16 operaciones celulares en diferentes países de Asia Sur-Occidental, Asia del Sur, América Central, Suramérica y África. Las operaciones de MIC conectan aproximadamente a 392 millones de personas alrededor del mundo.

La nueva red GSM de última generación en frecuencia 850 Mhz permitira a nuestros clientes enviar mensajes multimedia (imágenes + sonido + texto), enviar fotos, navegar por Internet, conectar su teléfono a una PC y muchos servicios más.

⁵³ www.digicel.com.sv/about/article.php?aid=2871epn=in-

- **SERVICIOS:**

- Telefonía móvil, tecnología GSM.
- Servicio de Internet, con la más alta Tecnología.
- E-Spot: Internet Inalámbrico.⁵⁴

d. TELEFONICA DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.

Telefónica S.A. es el principal grupo multinacional de habla hispana y portuguesa del sector de las telecomunicaciones. La empresa tiene una importante presencia en una veintena de países.

Telefónica es un operador de telecomunicaciones líder en el mercado de habla hispana y portuguesa. Es una de las diez mayores operadoras del mundo por capitalización bursátil. Dispone de 203 millones de clientes (año 2006) y presencia significativa en 20 países, si bien realiza operaciones en más de cincuenta países.

Su principal mercado está en España -donde se encuentra la sede corporativa y los mercados estratégicos para el grupo son: Portugal, Brasil, Perú, Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, México, Guatemala. Sus nuevos mercados estratégicos son Alemania, Eslovaquia, República Checa, Reino Unido e Irlanda, en los que ha entrado tras adquirir en 2006 la multinacional celular inglesa O2 por un montante de 26.000 millones de €.

- **SERVICIOS:**

⁵⁴ www.telemovil.com.Espot.telemovil.com/espot/php.

- Telefonía Móvil.
- Internet.
- Telefonía Fija.

Televisión por Cable.⁵⁵

e. INTELFON S.A. DE C.V.

Intelfon presenta la tecnología IDEN, de Motorola abriendo una nueva categoría, dentro de los servicios de telecomunicación, integrando radio digital y teléfono celular, en un práctico y compacto equipo llamado Radio Digital Celular.

• **SERVICIOS:**

- Conexión Directa Privada: Comunicación inmediata con cualquier usuario de la red.
- Conexión Directa entre Flotas: Comunicación instantánea entre flotas sin costo adicional.
- **Telefonía Celular:** Con el radio Digital Celular, se pueden hacer y recibir llamadas, desde y hacia celulares, o líneas fijas en el salvador o en el mundo.
- Servicios de Mensajería Corta: pueden enviarse y recibir mensajes de texto.
- Servicios de valor agregado: : larga distancia, identificador de llamadas, buzón de voz, desvío de llamadas, llamada tripartita, llamadas privadas.⁵⁶

⁵⁵ www.telefonica.com

⁵⁶ www.intelfon.com

3.2.2 Formas de Proporcionar el Servicio de Telefonía Celular en El Salvador.

La telefonía Móvil ha evolucionado en tal medida que las empresas administradoras ofrecen a los usuarios dos sistemas de uso celular, teléfono móvil con **línea post pago** que consiste en el cierre de un contrato por un periodo determinado donde el usuario escoge un plan de consumo y esta en la libertad de sobrepasarlo, recibiendo posterior y mensualmente su factura de consumo. Así mismo en este tipo de contrato se incluye el cobro por cuotas de la Terminal a utilizar. Entre las ventajas que se posee en este contrato se encuentran las facilidades de pago, acceso a seguros por robo, extravió y desperfecto de fabrica. En nuestro país la cantidad de líneas post pago oscilan entre las cuatrocientos noventa y nueve mil quinientos once (499,511) líneas, dentro del periodo dos mil seis - dos mil siete, de acuerdo a los datos arrojados por la SIGET.

El segundo sistema de uso celular lo constituye el teléfono móvil, **con línea prepago**, que consiste en la compra del Terminal y la adquisición de la tarjeta a utilizar con su respectivo saldo, ambos en efectivo. En este caso el Terminal no posee seguro y los daños que pudiere sufrir son cobrados. En este tipo de sistemas el usuario tiene opción de mantener un control sobre su consumo y la frecuencia de uso de este, lo cual le beneficia en gran medida al usuario, en relación a su presupuesto personal. La cantidad de líneas pre pago es mas elevada que las líneas post pago, ya que se reportan tres millones trescientos cincuenta y dos mil cien (3, 352,100) líneas.⁵⁷

Las diferentes empresas que prestan servicio de telefonía móvil, presentan diferentes planes al público, con respecto a las líneas post pago y pre pago; en el mercado se presentan las siguientes opciones, de acuerdo a las empresas:

⁵⁷ www.siget.gob.sv/documentos/telecomunicaciones/estadisticas/manual_indicadores2006

1. CTE TELECOM PERSONAL

a) SERVICIO POSTPAGO: El servicio Post Pago se presenta en diferentes planes, los cuales ofrecen diferentes ventajas y variantes, dependiendo de las necesidades del consumidor, TELECOM ofrece lo siguientes planes:

- PLAN CLARO \$ 10: cuota mensual de \$10 dólares, mas 50 mensajes a la red Telecom.
- PLANES CLARO: Los minutos dentro del plan son para llamadas a todas las redes, la tarifa para minutos adicionales, es la misma para todas las redes, brindado la opción del cobro al Segundo Exacto.
- PLAN 30 POR 3: Ofrece 30 minutos para llamadas a Estados Unidos y Canadá por 3 dólares mensuales, a cualquier horario.
- PLAN RED FAMILIAR: Se conforma de por lo menos dos móviles hasta un máximo de 5 integrantes en la red. El usuario tiene la ventaja única en el mercado de poder incluir en la red una línea fija residencial, con renta mensual de 4 dólares.
- PLAN DINAMICO: Se establece un plan de límites de minutos mensuales, y si el cliente desea consumir mas es a través de una tarjeta pre pago.

PLAN COOL: Por \$15 dólares mensuales, obtiene 150 minutos en horarios reducidos y fines de semana, contando con mensajes ilimitados bajo las mismas condiciones de horarios.⁵⁸

b) SERVICIOS PREPAGO: Este servicio se inicia, comprando el chip de la empresa, si ya se tiene la Terminal, y si no adquiriendo un teléfono CLARO, la

⁵⁸ http://www.claro.com.sv/contenido.aspx?Estatus=A&pages_id=193&ctr=paginas

empresa te da la oportunidad de elegir de que manera pagas, por llamada, por segundo o por minuto.⁵⁹

Tarjetas y tarifas actuales claro			
DENOMINACION	Tarifas por minuto líneas fijas y celulares claro.	Tarifas por minuto todas las redes.	Vigencia de Tarjeta
\$ 1.50	\$0.15	\$0.30	3 días
\$3.00	\$0.15	\$0.30	7 días
\$5.00	\$0.15	\$0.30	15 días
\$10.00	\$0.15	\$0.30	30 días
\$20.00	\$0.15	\$0.30	45 días
\$25.00	\$0.15	\$0.30	45 días
\$50.00	\$0.15	\$0.30	90 días

2. DIGICEL DE EL SALVADOR

a) **SERVICIO POSTPAGO:** Con Digicel Postpago obtienes un plan que se adapta a tus necesidades, con las tarifas más convenientes.⁶⁰

⁵⁹ http://www.claro.com.sv/contenido.aspx?Estatus=A&pages_id=193&ctr=paginas

⁶⁰ http://www.digicel.com.sv/products/product.php?product_display=digicel_select

Digicel Postpago.					
Planes cuota mensual	Tarifa mensual	Llamadas a celulares Digicel	Llamadas a líneas fijas y otros celulares	Llamadas a USA Y Canadá.	SMS. Gratis.
10	\$10	\$0.08	\$0.23	\$0.10	50
15	\$15	\$0.08	\$0.23	\$0.10	50
20	\$20	\$0.08	\$0.23	\$0.10	50
30	\$30	\$0.08	\$0.23	\$0.10	50
40	\$40	\$0.07	\$0.23	\$0.10	50
50	\$50	\$0.07	\$0.23	\$0.10	50
60	\$60	\$0.06	\$0.23	\$0.10	50

b) SERVICIO PREPAGO: Con el servicio Prepago Digicel no hay facturas, no hay alquileres, ni ningún costo por la conexión.⁶¹

Tarifas Prepago			
Paquetes	Llamadas a Celulares Digicel	Llamadas a líneas fijas y otros celulares	Llamadas a USA y Canadá
Digicel Prepago	\$ 0.15	\$0.30	\$ 0.30

⁶¹ http://www.digicel.com.sv/products/product.php?product_display=digicel_flex

3. TELMOVIL DE EL SALVADOR S.A. DE CV.

a) SERVICIO POSTPAGO: La empresa Telemovil ofrece a los usuarios de telefonía Móvil una variedad de planes, según las necesidades de los usuarios entre las opciones tenemos:

- Planes Individuales o Planes Flexibles Tigo: estos planes van desde un consumo de 10.50 de dólar hasta 80 dólares, con algunas variaciones en el costo del minuto dependiendo del plan a utilizar.
- Planes Empresariales: para poder optar por un plan Empresarial tienen que poseer 5 líneas como mínimo, independientemente del valor del plan, se cancela un cargo mensual por línea que va desde \$ 17.00 a \$70.00 dólares.
- Planes Bolsón Corporativo: este es un plan Empresarial con mayor cantidad de líneas y mayor costo de consumo, este corre desde los \$ 300 dólares hasta los 1,500 dólares, y van de 30 a 150 líneas.
- Planes Familia y Amigos: este plan va desde una cuota de \$ 45 dólares Hasta \$260 dólares, es creado para un grupo familiar y un grupo de amigos, el costo por minuto difiere dependiendo de cada plan.
- Planes Free: este es un plan mucho mas flexible para el usuario, ya que puede ser con un teléfono del cliente o bien adquirirlo en la empresa, en este caso el cliente recarga el saldo de su cuenta dependiendo del plan de consumo que haya contratado, los planes van desde \$ 15 dólares a \$ 30 dólares.⁶²

b) SERVICIO PREPAGO:

⁶² www.tigo.com.sv

Denominación de la tarjeta	Vigencia	Carry over	Valor del minuto a red Telemovil.	Valor del minuto a otras redes Móviles.	Valor del minuto a red fija.	Valor del minuto a EEUU y Canadá.
\$ 1.50	3días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1
\$3.00	7días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1
\$5.00	15 días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1
\$12.00	40 días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1
\$20.00	45 días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1
\$40.00	60 días	30 días	0.15	0.3	0.15	0.1

4. TELEFONICA DE EL SALVADOR S.A. DE CV

a) **SERVICIO POSTPAGO:** A diferencia de otras compañías en Telefónica Movistar no se establecen una serie de planes, aquí se ofrecen la figura de contratos que cuentan con las diferentes opciones para el usuario:

- Contrato Movistar: ofrece la oportunidad de hablar con mayor cantidad de clientes por menor cuota.
- Contrato Mi gente: en este contrato se ofrecen facilidades para hablar con mis números frecuentes, o más bien los números que elija, sin importar el operador.
- Contrato Tiempo Libre: ofrece la opción de mejores tarifas por las tardes y fines de semana.
- Único 24 Horas: Ofrece tarifas mas bajas dependiendo de la hora del día, todos los días.

b) SERVICIO PREPAGO:

Los servicios Prepago, se dan a través de tarjetas de raspa, en esta compañía van desde \$20 a \$40 dólares para recargar.⁶³

5. INTELTON S.A. DE CV

a) RED PREPAGO: Te permite contratar el servicio de radio Digital, a cualquier plazo de 6,12 o 18 meses, para hablar con todo aquel que cuente con el equipo RED, y así poder disponer del servicio de Telefonía celular mediante recargas de tarjetas red prepago; las denominaciones de las tarjetas van desde \$5, \$10 Y \$20 dólares, estas tienen una vigencia de 15 a 45 días dependiendo del monto.

b) RED: Por ser un servicio entre radio y telefonía celular, no se establece la modalidad de diferentes planes, sino más bien se contrata una flota de radios y como parte del servicio se da la telefonía móvil, pudiendo acceder a mensajería y telefonía fija.⁶⁴

3.2.3 Entidades de Protección a los Usuarios o Consumidores del Servicio de Telefonía Celular.**3.2.3.1 Entidades Gubernamentales.****3.2.3.1.1. Defensoría del Consumidor de El Salvador.**

Es una institución que defiende con integridad e independencia los derechos de los consumidores de una manera general, por tanto defiende directamente a todos aquellos consumidores del servicio de telefonía celular.

⁶³ <http://www.telefonica.com.sv/telefonica.publica/index.htm>

⁶⁴ www.intelfon.com.sv

El 18 de agosto de 2005 es aprobada en la Asamblea Legislativa la Nueva Ley de Protección al Consumidor, la cual a su vez da origen a la Defensoría del Consumidor. La ley entra en vigencia el 8 de octubre del mismo año. Ese mismo día inicia sus funciones la Defensoría, y ha sido nombrada como Presidenta de la Institución Ana Evelyn Jacir de Lovo.

La principal misión de la Defensoría es Promocionar, proteger, vigilar y hacer valer los derechos de los consumidores, y coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, mejorando el funcionamiento del mercado.

Esta Institución trabaja en base a una serie de valores como Transparencia y probidad, Equidad e imparcialidad, Proactividad, Trabajo en equipo, Espíritu de servicio, Identificación institucional, Responsabilidad, Excelencia en el servicio, Integración institucional e interinstitucional.

Es una entidad descentralizada y autónoma, fortalecida para atender con más capacidad las necesidades de los consumidores. Es, así mismo, la coordinadora de todas las instituciones gubernamentales que también tienen responsabilidad de proteger los derechos de los consumidores en los distintos sectores. La Defensoría se organizó a partir de su creación en cuatro áreas básicas: a) recepción de denuncias. B) Verificación y Vigilancia (Inspección).c) Educación, información y participación ciudadana. D) Tribunal Sancionador.⁶⁵

a) Recepción de Denuncias.

Para la recepción de denuncias, la Defensoría ha realizado una serie de actividades, tendientes a facilitar al usuario o consumidor, presentar quejas, pedir información o simplemente despejar dudas, estas son:

⁶⁵ “Memoria de Labores 2005/2006 Defensoría del Consumidor” Mayo 2006 Pág.17

- Nueve Diez: se gestiona ante la SIGET la asignación del número telefónico 910, para ser de fácil recordación, con cobertura nacional y que concentre las denuncias o consultas que se hagan a la Defensoría del Consumidor a través de la línea telefónica.
- Kioscos: Los Kioscos temporales también han sido unos de los mecanismos idóneos para acercar los servicios de la Defensoría a los consumidores, esto se da a partir de campañas específicas en fechas específicas. Estos han sido creados bajo una política de prevención, educación, y orientación, no obstante se aprovecha para recibir denuncias.
- Centros de Mediación: en octubre del 2005, se firmó un convenio de cooperación y coordinación interinstitucional con el Procurador general de la República, mediante el cual la Procuraduría brinda apoyo a la Defensoría en la recepción de denuncias de los consumidores a través de los Centros de Mediación.
- Servicios por medio de la Red del Desarrollo: El 29 de marzo se firmó un segundo acuerdo, con el Banco Multisectorial de Inversiones, en representación de la red del desarrollo para ampliar la atención de los consumidores, enfocados en la recepción de denuncias y en la orientación de los consumidores a través del uso de la tecnología, contando con el apoyo de los infocentros.
- Convenio con SIGET: La Defensoría firmó el 8 de febrero de 2006 un convenio con la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, para hacer una efectiva tutela de los derechos de los consumidores en estos rubros. Según el acuerdo, la SIGET, brindará atención integral de los reclamos y denuncias de los usuarios de energía eléctrica.

- Internet: la institución cuenta con un moderno sitio Web, constituyendo una herramienta fundamental, para información y denuncias en línea, las direcciones son. www.defensoria.gob.sv y www.defensoria.gob.sv/portal.⁶⁶

b) Verificación y Vigilancia.

La verificación y vigilancia es una función de gran importancia en la tutela de los derechos de los consumidores, por tanto se ha fortalecido esta área, ya que las inspecciones y los sondeos realizados por la Defensoria promueven el cumplimiento de las leyes creadas para la defensa de los derechos de los consumidores. Se impulsa la sana competencia, promoviendo la competitividad.⁶⁷

c) Educación, Información y Participación Ciudadana.

En cumplimiento del art. 38 literal g) de La Ley de Protección al Consumidor, el cual faculta a la Defensoria, a realizar campañas divulgativas para educar e informar a la población sobre aspectos básicos del consumo responsable y sustentable, se han desarrollado alrededor de ocho campañas educativas enfocadas a la prevención y generación del consumo inteligente; y para que el consumidor sea exigente en el mercado.

d) Tribunal Sancionador:

Es el ente dentro de la Defensoria, al que le corresponde instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección al consumidor, así como de imponer sanciones o resolver lo que corresponda.⁶⁸

⁶⁶ *Ibíd.* Pág. 23-32

⁶⁷ *Ibíd.* Pág. 75

⁶⁸ *Ibíd.* Pág. 65

1) Centros de Solución de Controversias.

Los Centros de Solución de Controversias (CSC), son las oficinas que tiene la defensoría del Consumidor para resolver conflictos entre proveedores y consumidores, a través de medios alternos de solución de controversias de manera simple, breve, gratuita y confidencial. En el último periodo hasta 2006, la Defensoría del Consumidor ha otorgado 25,311 atenciones desde sus oficinas en San Salvador, Santa Ana, y San Miguel. Entre los servicios que brinda el centro de solución de controversias pueden mencionarse las siguientes:

a) Asesoría:

Son orientaciones que se ofrecen a los consumidores cuando se acercan con alguna inquietud respecto de sus derechos y /o las obligaciones del proveedor. La Defensoría ha brindado en el último año más de 19,800 asesorías a través de los distintos centros de solución de controversias y Call Center. Con respecto a Telecomunicaciones son al rededor del 20 por ciento de asesorías con relación al tema.⁶⁹ Luego de la asesoría se realiza un análisis de procedencia del reclamo hecho por el consumidor. En caso que no proceda el reclamo por razones de fondo, puede recomendarse al denunciante el uso de vías administrativas o judiciales idóneas para darle satisfacción a su pretensión.⁷⁰

b) Avenimiento:

Recibida la denuncia, se calificara la procedencia del reclamo y se propondrá a las partes un avenimiento inmediato, mecanismo basado en equidad y justicia, en el que se aplica cuanto medio sea necesario para la comunicación

⁶⁹ Ibíd. Pág. 86

⁷⁰ Ley de protección al consumidor. Segunda edi. 2006. Art. 110

directa con el proveedor para buscar solución expedita a la pretensión del consumidor.⁷¹

c) Mediación:

Método alternativo de solución de controversias que procede cuando existe petición expresa del consumidor; en el cual imperan los principios de confidencialidad e imparcialidad; el mediador será un facilitador de la comunicación entre las partes y podrá celebrar audiencias conjuntas o privadas con cada uno de los interesados, previa comunicación y consentimiento de la otra parte. El acuerdo total o parcial tomado en Mediación, producirá los efectos de la transacción y su certificación tendrá fuerza ejecutiva.⁷²

c) Conciliación:

Método alternativo de solución de controversias que procede cuando existe petición expresa del consumidor para proceder directamente a ello, o si una vez intentado el avenimiento sin ningún resultado satisfactorio, el consumidor ratifica la denuncia y ninguna de las partes solicitan mediación o arbitraje; en este método el funcionario designado actúa como un moderador quien oír a ambas partes y podrá fin al debate en el momento que considere oportuno; los acuerdos tomados en conciliación producirán los efectos de la transacción, y la certificación del acta tendrá fuerza ejecutiva.⁷³

⁷¹ Ibíd. Art. 110

⁷² Ibíd. Arts. 115,116 y 117

⁷³ Ibíd. Arts. 111 y 113

e) Arbitraje:

Método alternativo de solución de controversias que procede ante la falla de la conciliación y la mediación, o bien ante la petición expresa de su realización o designación contractual previa. Puede ser en equidad, técnico o de derecho; siendo el primero el también llamado de amigables componedores en el cual los árbitros proceden con entera libertad y deciden según sea más conveniente al interés de las partes, sin atender más que a su conciencia, la verdad y la buena fe; el arbitraje técnico es el dado en razón de específicos conocimientos en una determinada ciencia, arte u oficio; y el último es aquel en que los árbitros fundan sus decisiones en la ley. La certificación del laudo arbitral firme tiene la misma fuerza y validez de una sentencia ejecutoriada y pasada en autoridad de cosa juzgada.⁷⁴

2) Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Según el artículo 151 de la Ley de Protección al Consumidor, el Sistema Nacional de Protección al Consumidor se instituye para promover y desarrollar la protección de los consumidores.

Con este Sistema parte de la estrategia de acción de la Defensoría, se establece una coordinación efectiva con una serie de instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para una efectiva tutela de los derechos de los consumidores, acorde a la ley de protección al consumidor y a la normativa legal relacionada.⁷⁵

⁷⁴ Ibíd. Arts. 119, 120 y 142

⁷⁵ “Memoria de labores 2005-2006” Op.cit. Pág.102

Las instituciones Coordinadas son: como ente principal es la Defensoría, la superintendencia de competencias, ANDA, VTM, SSF, SIGET, Asociaciones de Consumidores, MSPAS, MINEC, MAG.⁷⁶

3) Organización Administrativa de La Defensoría del Consumidor.

La Defensoría del Consumidor esta compuesta por los siguientes Órganos de Dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas.⁷⁷

Directamente de la Presidencia de la Defensoría, se deriva: La Dirección de Cooperación y Relaciones Internacionales, Dirección Legal, Gerencia de Sistemas de Información, Dirección de Comunicaciones, Auditoría Interna y La Unidad Financiera.

Las Diferentes Direcciones que componen la institución son:

- Dirección de Administración: Dentro de ella se encuentra la UACI, recursos humanos y apoyo logístico.
- Dirección Nacional Educación y Participación Ciudadana.
- Dirección Nacional de Estudios Verificación y Vigilancia: Dentro de ella se encuentra la Sub- Dirección de Estudios.
- Dirección del Centro de Solución de Controversias del Área Central.
- Dirección de Oficinas Descentralizadas y desarrollo Organizacional: dentro de ellas esta la Gerencia Regional de Occidente, y Gerencia Regional de Oriente.

⁷⁶ www.defensoria.net/?cat=1249

⁷⁷ *Ibíd.* Art. 61-65

La Defensoría desarrollara su actividad y organizara sus dependencias administrativas de manera que los consumidores puedan presentar reclamos, haciendo uso de procedimientos ágiles, gratuitos y expeditos.⁷⁸

3.2.3.1.2. Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET.

A la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones le corresponde aplicar las leyes que regulan los sectores de Electricidad y Telecomunicaciones y velar por su cumplimiento, garantizando los derechos de usuarios y operadores, generando con ello seguridad jurídica, inversión, desarrollo y competencia, para que existan servicios de calidad a precios razonables.⁷⁹

Con respecto al área de Telecomunicaciones que es la que nos compete en el presente trabajo, la SIGET ofrece los siguientes servicios: Aprobación de Tarifas Máximas, Asignación de Números Telefónicos, **Atención de quejas de Usuarios, atención de quejas de Operadores, Concesiones para prestas de servicio Publico de Telefonía, Aprobación de Tarifas Máximas Telefónicas**, y demás servicios orientados al área de electricidad y Radiodifusión.⁸⁰

Con relación a la atención de quejas de parte de usuarios, se ha establecido un trámite en el cual tiene una participación fundamental la SIGET con relación a la defensoría del consumidor, la forma de participación de la SIGET es la siguiente:

- La Defensoría solicita un informe técnico, a la SIGET, sobre un reclamo o queja de usuario de telefonía, contra un operador, la superintendencia

⁷⁸ www.defensoria.gob.sv

⁷⁹ www.siget.gob.sv/i=3mensaje-s/.htm.

⁸⁰ www.siget.gob.sv/detalle-servicios.aspx?d=572

- examina el expediente y requiere del operador la información pertinente para emitir un informe técnico para que sea la defensoría quien dictamine una resolución final.
- Es necesario enviar por escrito ó correo electrónico su denuncia detallada incluyendo número telefónico, facturas y cartas enviadas al operador si existiere, indicando dirección para notificar respuestas.
- Este beneficio es para personas Naturales o Jurídicas, no posee ningún costo.
- El operador tiene máximo 30 días hábiles para contestar, si el reclamo es interpuesto ante la SIGET

Su fundamentación Jurídica esta de acuerdo al Art. 52 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones.⁸¹

1) Centro de Atención al Usuario.

El Centro de atención al Usuario fue creado según Acuerdo N° 44/ADM-2005, por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones el dos de junio de dos mil cinco, Con la finalidad de garantizar la protección del interés público en un entorno liberalizado en el que resulta vital la protección de los usuarios, garantizando que se respeten sus derechos, especialmente el recibir los servicios prestados en condiciones de eficiencia, calidad, continuidad, fiabilidad y no discriminación, esta Superintendencia estima conveniente el desarrollo de un Programa de Atención al Usuario que optimice las potestades que actualmente tiene esta Superintendencia, y que responda de forma eficiente y oportuna todas las inquietudes y necesidades de la población que solicita los servicios de SIGET en esta área.

⁸¹ www.siget.gob.sv/denuncias.htm

Las funciones son: a) Recepción y tramitación de reclamos; b) Asesoría y Educación al Usuario; c) Proporcionar información estadística e insumos para la definición de estrategias; d) Colaborar con las Gerencias y el CENTRO de Asesoría Jurídica de esta Superintendencia.⁸²

3.2.3.2 Entidades no Gubernamentales.

3.2.3.2.1. Centro Para la Defensa del Consumidor. CDC.

El Centro para la Defensa del Consumidor (CDC), surgió en 1991 como resultado de una coordinación entre sectores sociales (organizaciones de mujeres, cooperativas de consumo, organizaciones comunitarias en zonas urbanas), que coincidieron en el interés de promover la defensa de derechos de las personas consumidoras. El CDC se constituyó legalmente en 1992 y obtuvo la personería jurídica en 1995.

En estos años el CDC desarrolló muchas acciones exitosas, destacándose aquellas que lograron incidir propositivamente en la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor en 1992, su reforma en 1996, así como en la modificación integral que la normativa tuvo en el año 2005. De igual manera, sobresalen las campañas impulsadas frente a la privatización de los servicios públicos y por una mejor protección de las y los usuarios así como los esfuerzos dirigidos a la construcción y desarrollo de un movimiento social para la defensa de lo derechos de las personas consumidoras en El Salvador.

Las actividades institucionales contribuyeron a que los derechos de las y los consumidores estén mejor posicionados en la agenda pública del país y que gradualmente sean mejor reconocidos por los distintos sectores de la sociedad, y primordialmente por las personas consumidoras.

⁸² Acuerdo N° 44/ADM-2005. "Creación del Centro de Atención al Usuario. SIGET

El CDC promueve el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras en la sociedad salvadoreña, en particular los de la población que por razones políticas, económicas, sociales o de género, enfrenta situaciones de iniquidad o desigualdad en el acceso y calidad de bienes servicios básicos; para ello, fomenta una cultura de derechos; promueve y acompaña un movimiento de personas consumidoras capaz de influir en las empresas proveedoras y entidades del Estado; coopera y retroalimenta su trabajo con organizaciones sociales de otros países.⁸³

3.2.3.2.2. Asociaciones de Consumidores en General.

Estas organizaciones no gubernamentales, son asociaciones sin fines de lucro, que se constituyen como cualquier otra persona jurídica , y quien le da la autorización para existir es el ministerio de Gobernación, se realiza una escritura de constitución; con la diferencia que no va a tener giro comercial ni lucro , sino un fin humano , un fin social, el requisito que se pide a estas asociaciones, es que tengan la capacidad de defender los derechos de los consumidores, ya sea un tema en general o en específico, como es el caso de la telefonía.

En el país, se encuentran doce asociaciones registradas, inscritas y autorizadas, estas, protegen a nivel general los derechos, de cualquier sector. Cuando se cuenta con la autorización, esta, se presenta a la defensoría y se le da una acreditación, se les da un acuerdo de presidencia como parte de la acreditación y en adelante tienen acceso directo al desarrollo legal.

Las doce asociaciones registradas son en: Santa Ana, Sonsonate, Ahuachapan, y todos los municipios periféricos de san salvador; la CDC, se considera como la asociación mas fuerte y mas antiguas a nivel nacional.

⁸³ www.cdc.org.sv/acerca

A finales del año pasado se inicio la acreditación de las nuevas asociaciones, estas fueron capacitadas con ayuda de la Defensoria, para que lleven la información a todos aquellos lugares que es Difícil llegar por parte de las instituciones gubernamentales, logrando así un doble objetivo, enseñando a la gente y recopilando información con respecto al estado de necesidad en el que encuentra una comunidad en especifico.⁸⁴

3.3. Procedimiento para reclamo por violación en la prestación del Servicio de Telefonía Celular.

Los usuarios tienen derechos a que sus problemas sean resueltos por el proveedor del servicio o la defensoria del consumidor que es la institución competente para resolver los conflictos entre proveedores y usuarios; por lo que es necesario seguir un procedimiento, que le permita satisfacer su derecho violentado. Los pasos a seguir los establece el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.

- **Primer paso:** Presentar el reclamo por escrito ante las oficinas de atención al cliente del operador.
- **Segundo paso:** Anexar una copia de la carta, para que la firmen y sellen de recibido.
- **Tercer paso:** Para evitar caer en mora, se recomienda al usuario que cancele la parte de su factura telefónica que considera legal y l a congelación del saldo reclamado hasta que le den respuesta a su reclamo.

⁸⁴ Oseguda, Julio Cesar. "Coordinador del Centro de Solución de Controversias" de la Defensoria del Consumidor.

- **Cuarto paso:** Una vez presentado el reclamo, el operador tiene un plazo de 30 días hábiles para resolver y contestar por escrito.

Las respuestas posibles son:

- **FAVORABLE:**

En este caso, la empresa deberá abonar a la cuenta del usuario el monto reclamado aplicable en la factura siguiente, entregar la información requerida, cambiar o repara el aparato telefónico, suspender un cobro, reaplicar los intereses, o lo que se este pidiendo.

- **DESFAVORABLE:**

En caso que el proveedor no satisfaga la petición del usuario este debe acudir inmediatamente a la Defensoria del Consumidor, a presentar denuncia por inconformidad, en este caso debe anexar la carta presentada y respuesta del proveedor, las facturas, comprobantes, detalles de llamadas o el aparato mismo, así como cualquier otro documento que acredite su reclamo, como publicaciones de periódicos, volantes, etc. La defensoria podrá solicita el apoyo técnico de la SIGET, tal como lo mencionamos en el apartado precedente referente a la SIGET.

- **NO RESPONDER DENTRO DE LOS 30 DIAS SIGUIENTES A LA PRESTACION DEL RECLAMO:**

En este caso aplica el silencio administrativo, y la resolución se considera favorable, al consumidor, quien debe acudir a la Defensoria del Consumidor y solicitar se abra expediente para que conste la resolución a favor de la

persona usuaria y se evite el cobro o la acción en su contra por parte de la empresa.⁸⁵ (Anexo, Pág.188)

⁸⁵ Centro para la Defensa del Consumidor. "ABC de telefonía". Libro. San salvador. Enero 2007. 22 paginas. Pág.20-22

CAPITULO IV

4. NORMATIVA JURIDICA CONCERNIENTE A LA REGULACION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS O CONSUMIDORES DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR.

Las transformaciones políticas, económicas y tecnológicas de los años recientes, tanto en el ámbito internacional como en el ámbito interno en El Salvador, han propiciado entre otros aspectos, la adopción de políticas de gobierno de cara a reestructurar y/o modernizar sectores que antes eran administrados por el Estado, ya fueran en forma directa o a través de la descentralización administrativa.

Estos procesos de reestructuración del Estado, iniciaron con la adopción de políticas de privatización del gobierno del Licenciado Alfredo Cristiani desde 1988, bajo la denominación de Modernización del Estado o Modernización del sector publico, estrategia adoptada por la administración del Doctor Armando Calderón Sol en 1994. En este marco se han aplicado políticas macroeconómicas destinadas a la liberación y privatización de empresas estatales, traducido en la venta total o parcial de empresas como ANTEL etc. Sin embargo, el aspecto que interesa destacar en este capitulo esta centrado en el estudio de la normativa jurídica concerniente a la regulación de los derechos de los usuarios o consumidores del servicio de telefonía celular.

La determinación de los derechos de los consumidores y por tanto, la privatización de servicios públicos cobra importancia, por cuanto las familias no tienen ni tendrán ante si a empresas publicas como las únicas prestadoras de servicios públicos, si no también a empresas privadas, lo cual modifica la prestación de estos servicios, fundamentalmente por los objetivos y fines de este tipo de empresas, de ahí que el mismo concepto económico de servicio publico, en el marco de estas ideas, también conviene precisar algunos conceptos a los que se hará alusión en el desarrollo de este capitulo. En primer lugar, hay que

tratar de definir ¿Quién es el consumidor?, “el consumidor será todo aquel que contrata para su utilización, la adquisición, uso o disfrute de bienes o la prestación de servicios.”⁸⁶

De tal manera que una persona física o moral que realice la compra de bienes o servicios para obtener algún provecho pecuniario por medio del comercio y no para su uso, no puede ser considerado como consumidor, ya que su intervención tiene lugar en una fase del procedimiento económico, cuyo objetivo final es hacer llegar los bienes y servicios a quienes están destinados.

4.1 Legislación Nacional

Al referirnos a los instrumentos jurídicos internos, significa que, como todo análisis jurídico, se debe partir del fundamento Constitucional para luego abarcar aquel cuerpo normativo o leyes especiales que tengan relación con el tema que nos ocupa, es decir con la eficacia de la protección jurídica e institucional a los usuarios del servicio público de telefonía celular, en el marco de la globalización de las telecomunicaciones en El Salvador.

4.1.1 Constitución de La Republica de El Salvador.

El inciso segundo del artículo 1 de la Carta Magna establece que “...es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la Republica, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.” Por su parte el inciso primero del artículo 2 señala que “Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegido en la conservación y defensa de los

⁸⁶ García Mejía, Silvia Guillermina. “La Normativa Internacional de Protección al consumidor y su aplicación en la Legislación Salvadoreña”. Tesis. Año 1998. Universidad de El Salvador. Pág. 63

mismos”, disposiciones constitucionales que estipulan con mucha claridad algunos deberes del Estado y ciertos derechos fundamentales de las personas en la sociedad.

El artículo 101 de nuestra ley primaria prescribe que con la finalidad de promover el desarrollo económico y social, entre otras actividades, “el Estado defenderá el interés de los consumidores”. Esta disposición representa un avance importante en la normativa protectora de los derechos humanos de los consumidores, en tanto establece con claridad la función estatal de proteger al consumidor en dirección a la promoción de un mejoramiento en las condiciones de vida de la población (alimentación, salud, vivienda, vestido y educación), lo que se traduce en la promoción de un mejor acceso a los bienes y servicios básicos y la protección ante los diferentes abusos y arbitrariedades de que pueda ser objeto en el mercado.

De igual forma, el artículo 110 regula que a efecto de garantizar la libertad empresarial y proteger al consumidor, quedan prohibidas las prácticas monopólicas; lo que indica en forma implícita que la existencia de competencia favorece al consumidor. Este mismo artículo establece que “El Estado podrá tomar a su cargo los servicios públicos cuando los intereses sociales así lo exijan, prestándolos directamente, por medio de las instituciones oficiales autónomas o de los municipios. También le corresponde regular y vigilar los servicios públicos prestados por empresas privadas y la aprobación de sus tarifas...”, precepto constitucional que está siendo sacudido por la ofensiva privatizadora de los servicios públicos en marcha en el país.

El artículo 53 estipula que “El derecho a la educación y a la cultura es inherente a la persona humana; en consecuencia, es obligación y finalidad primordial del estado su conservación, fomento y difusión.

La salud de los habitantes de la República, regula el artículo 65 es un bien público, señalando que es obligación del estado y de las personas el velar por su conservación y restablecimiento.

Por su parte el artículo 69 señala que el Estado deberá proporcionar los recursos necesarios e indispensables para la ejecución de un control permanente y adecuado de la calidad de los productos, sean estos químicos, farmacéuticos y veterinarios, lo cual realizara a través de los organismos de vigilancia respectivos.

Finalmente otro derecho social que guarda relación con los derechos del consumidor es lo referente a la vivienda, temática regulada en el artículo 119 de la Constitución, donde prescribe que “Se declara de interés social la construcción de viviendas. El Estado procurara que el mayor número de familias salvadoreñas lleguen a ser propietarias de su vivienda.”⁸⁷

4.1.2 Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

En el marco de que el Estado debe promover el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racionalidad de la utilización de los recursos, así como fomentar y proteger la iniciativa privada y para asegurar los beneficios de ésta al mayor número de habitantes del país, fue necesario sacar el engranaje jurídico, que por lo menos teóricamente, proporcione seguridad a los agentes económicos, vale decir a los sectores de electricidad y telecomunicaciones, y consecuentemente el organismo especializado, que regule las actividades y supervise el cumplimiento de las normas establecidas en los sectores antes mencionados. De ahí que este sea el sustento justificativo para la creación de la superintendencia General de Electricidad y de Telecomunicaciones, que según el Art. 4 de la Ley de creación, es una entidad autónoma y que será competente para la aplicación de las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones, así como sus leyes y reglamentos nacionales, que será a su vez, la entidad que conozca sobre el cumplimiento de los mismos.

⁸⁷ García Mejía, Silvia Guillermina. Op.cit. Pág. 64-67

Con base en lo anterior, las atribuciones de la SIGET se encuentran reguladas en el Art. 5 de esta Ley y estas serán:

- a) Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- b) Aprobar las tarifas a que se refieren las leyes de electricidad y de telecomunicaciones;
- c) Dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- d) Dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, de conformidad a lo dispuesto en las normas aplicables;
- e) Informar a la autoridad respectiva de la existencia de prácticas que atenten contra la libre competencia.

No obstante estas atribuciones, aunque existen más, la SIGET no es un Organismo que tutele los derechos de los consumidores, sino mas bien, los conflictos a los que se refiere el literal a), están referidos a otras empresas operadoras, pues no se refieren a los conflictos por la prestación de estos servicios públicos a los consumidores (familias consumidoras) y cuando se hace referencia a la aprobación de tarifas, no se presume ninguna deliberación sobre la conveniencia o no de dichas tarifas dejando a las empresas que prestan estos servicios, la discrecionalidad del establecimiento de las tarifas, bajo el argumento del fomento y protección de la iniciativa privada a través de la libre competencia y la discrecionalidad regulatoria.

Por lo demás consideramos que la SIGET, es una institución de enlace y coordinación con el ejecutivo, puesto que sus atribuciones, además de las anteriores, se limitan a lo siguiente:

- a) Publicar semestralmente la información estadística de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- b) Mantener la más estrecha relación de coordinación con las autoridades en materia de Medioambiente;
- c) Requerir y obtener de las personas que realicen actividades en los sectores de Electricidad y de telecomunicaciones, la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos. El reglamento de la presente Ley determinará la información que tendrá el carácter de confidencial;
- d) Establecer, mantener y fomentar relaciones de cooperación con instituciones u organismos extranjeros y multilaterales vinculados a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- e) Elaborar el proyecto de su presupuesto especial y sus modificaciones, y presentarlo a la Asamblea Legislativa para su aprobación, de conformidad con la legislación aplicable;
- f) Presentar a la Asamblea Legislativa por medio del Ministerio de Economía, dentro de los dos meses siguientes a la terminación de cada año, su informe de labores, y de la situación de los sectores bajo su regulación;
- g) Contratar su personal y establecer su régimen de remuneraciones, tomando como referencia para ello los niveles salariales de las empresas privadas de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- h) Contratar anualmente los servicios de una firma especializada para que realice la Auditoria integral de sus actuaciones;
- i) Formular el proyecto de Reglamento de la presente Ley y someterlo a consideración del Presidente de la República, para su aprobación;
- j) Dictar las normas administrativas aplicables en la institución;

- k) Adquirir y disponer, a cualquier título y de conformidad con las normas aplicables, de los bienes necesarios para el cumplimiento de sus objetivos;
- l) Representar al país ante organizaciones internacionales relacionadas con los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;
- m) Realizar las gestiones de órbitas de los satélites, y coordinar su operación con Satélites extranjeros; así como con organismos y empresas internacionales; y,
- n) Realizar todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir con los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.⁸⁸

4.1.2.1. Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. SIGET.

El presente reglamento fue creado por Acuerdo ejecutivo N° 70 el 25 de julio de 1997, y publicado en el Diario Oficial N° 138, Tomo 336 el 25 de julio de 1997. Dicho reglamento desarrolla los procedimientos necesarios para el cumplimiento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

Es de importancia destacar que este reglamento contiene una serie de disposiciones pero que no exime al operador de cumplir con otras leyes que se relacione con los rubros de electricidad y Telecomunicaciones.⁸⁹

⁸⁸ Ley de Creación de la Superintendencia General de electricidad y telecomunicaciones.

⁸⁹ Reglamento de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y telecomunicaciones.

4.1.5. Ley General de Telecomunicaciones.

A partir de la derogatoria que se produjo de la ley de privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), la Asamblea Legislativa considero que también la Ley de Telecomunicaciones aprobada en septiembre de 1996 debía ser objeto de amplias modificaciones ya que, en opinión de los diputados, sus disposiciones eran insuficientes para que el Estado ejerciera una adecuada regulación y vigilancia del servicio publico de telefonía y de sus tarifas.

Dentro de los considerandos de la nueva Ley de Telecomunicaciones aprobada en 1997, está el numero III que señala: “Que con el objeto de garantizar a los ciudadanos la prestación de servicios públicos esenciales a la comunidad, es necesario, que se establezcan las disposiciones que permitan al Estado, de conformidad con el marco constitucional vigente, realizar la función social de protección a los consumidores en la obtención de dichos servicios”. A partir de esta fundamentación filosófica y jurídica, el texto de esta legislación incluye dentro de los fines que establece el artículo 2 literal b) la Protección de los derechos de los usuarios, de los operadores, proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como de las personas en general; así como en el artículo 7 de esta ley regula que la telefonía es un servicio publico, y que para explotar este servicio solo será a través de concesiones, y el ente encargado será la SIGET; el artículo 8 establece la aprobación de tarifas, en el cual establece que las tarifas máximas del servicio público de telefonía serán determinadas y aprobadas por la SIGET

En el Título IV de esta ley se encuentran dos artículos muy importantes, uno sobre derechos y el otro con obligaciones del usuario.

El artículo 29 establece que “son derechos de los usuarios”:

- a) acceder al servicio público de telefonía y mantener comunicaciones sin interferencia ni intervenciones.
- b) El secreto de sus comunicaciones
- c) Conectar en los puntos de terminación de la red, cualquier equipo o aparato de su propiedad, arrendado o adquirido a cualquier título, sin previa autorización del operador de servicios de acceso.
- d) Que no se le desconecte arbitrariamente el servicio
- e) Ser compensado por los daños que le causen los operadores, según lo establezcan las leyes correspondientes.
- f) Que en el contrato de servicio respectivo se especifiquen claramente los términos y condiciones bajo los cuales recibirá el servicio, especialmente en lo referente a calidad, cobertura, tarifas y continuidad del mismo.
- g) Figurar en el directorio telefónico de su respectivo operados.
- h) Ser informado de las tarifas que cobran los operadores por los servicios públicos de telefonía; 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 y,
- i) Que los operadores resuelvan sus reclamos por incumplimiento del contrato de servicios de telefonía o por cobros indebidos, conforme al procedimiento establecido en esta ley.

Por su parte el Art. 30 señala que son obligaciones de los usuarios:

El pagar los derechos de instalación y cancelar en forma oportuna las facturas que amparen el cobro por el servicio; responder ante los tribunales por daños que, debido a la conexión de cualquier aparato de su propiedad, haya causado a la red del operador y la obtención de autorización para conectarse o utilizar la red del operador.

El Art. 98 indica el procedimiento a seguir para la solución de reclamos de los usuarios, según el cual, si el operador no resuelve en un plazo máximo de treinta días los reclamos que le presenten, se entenderá solucionado el reclamo en forma favorable al usuario.

En caso que el usuario no este de acuerdo con la solución que a su reclamo ha ofrecido el operador, podrá interponer una queja ante las autoridades competentes en materia de protección al consumidor.

Al hacer un análisis comparativo entre las disposiciones contenidas en las legislaciones sobre los servicios de energía eléctrica y telecomunicaciones, queda claro que en esta segunda normativa existe un poco de mayor desarrollo de normas que pueden ayudar a proteger al consumidor en la prestación de servicios públicos tan esenciales como los que nos ocupan.⁹⁰

⁹⁰ García Mejía, Silvia Guillermina. Op.cit. Pág. 82-85.

4.1.3 Ley de Protección al Consumidor.

a) La Ley de 1992.

Este cuerpo legal fruto de los acuerdos de paz, fue el resultado, de un debatido proceso de Formación de Ley, donde al final predominó la influencia política ejercida por la empresa privada y los grupos dominantes en el poder.

b) La frustrada reforma de 1995.

El 25 de octubre de 1994, el Centro para la defensa del consumidor CDC. Presento a la Asamblea Legislativa una propuesta de Reformas y Adiciones a la Ley de Protección al Consumidor, lo que se motivó en que después de haber transcurrido dos años de vigencia de la ley, esta todavía no cumple a cabalidad con el objeto por el cual surge: salvaguardar el interés de los consumidores... esto seguramente es el resultado de que la Ley no ha tenido una adecuada divulgación, pero también obedece a que la misma presenta algunos vacíos que le impiden ser un instrumento jurídico fuerte y aplicable.⁹¹

c) La ley de 1996

Decreto legislativo n° 666, publicado en el diario Oficial n° 58, Tomo 330 del 22 de marzo de 1996.

A partir de sendas propuestas de anteproyectos de la Ley presentados, el 4 de diciembre de 1995 y en los primeros días de 1996, por el Centro para la defensa del Consumidor y el Ministerio de Economía, respectivamente, la Asamblea abrió el debate en relación al contenido de la nueva ley.

Esta normativa también significó algunos retrocesos en relación a la ley de 1992, estos lamentablemente fueron promovidos por el ministerio de economía.⁹²

⁹¹ Exposición de motivos de la propuesta de reformas a la ley de protección al consumidor promovidas por el CDC. 1995

⁹² García Mejía, Silvia Guillermina. Op.cit. Pág. 67,71,73

d) La ley de 2005

La Ley de Protección al Consumidor surge a iniciativa del Presidente de la República, quien en su discurso de toma de posesión manifestó el interés por terminar con los abusos en perjuicio de los consumidores, haciendo la promesa de luchar por su defensa. Dentro de este contexto, el Presidente creó la figura de la Comisionada Presidencial para la Defensa del consumidor, nombrando a Ana Evelyn Jacir de Lovo, en ese cargo, “para encontrar y activar las herramientas legales e institucionales que protejan el bolsillo de los salvadoreños”, quien debería servir de promotora de una serie de medidas para evitar los abusos por parte de los proveedores de bienes y servicios, especialmente, de aquéllos de quien se recibe la mayor parte de quejas, (telefonía, energía eléctrica, servicios financieros etc.).

Dentro de la agenda de trabajo de la Comisionada Presidencial se encontraba la creación de un nuevo cuerpo legal, ya que existía la percepción de que la anterior ley no era el instrumento idóneo para la defensa del consumidor, por presentar vacíos y por ser en términos generales una ley insuficiente.

Fue por ello, que con la colaboración de distintos sectores del sector público y privado, se creó un anteproyecto de Ley de Protección al Consumidor, el cual fue presentado oportunamente a la Asamblea Legislativa y después de ser revisado y enmendado, fue aprobado por el pleno el día 18 de agosto de 2005. La ley fue publicada en el Diario Oficial, No. 166, tomo No. 368 del 8 de septiembre del mismo año y entró en vigencia 30 días después de su publicación.

Dentro de los considerandos de esta nueva ley, encontramos los elementos que sirvieron de fundamento para su creación. De esta forma, en el considerando número uno se menciona que en el artículo 101 de la Constitución se establece el orden económico, que debe responder esencialmente a principios de justicia

social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al estado la promoción del desarrollo económico y social, mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.

El segundo considerando denota la influencia de las directrices de las Naciones Unidas sobre el tema, que mencionan que corresponde a cada gobierno, formular y mantener una política de protección al consumidor, tomando en cuenta el derecho de los consumidores de tener acceso a productos seguros.

En el tercer considerando se menciona la razón de la creación de una nueva Ley de Protección al Consumidor. Como argumento principal se esgrime que la anterior Ley de Protección al Consumidor aprobada por Decreto Legislativo No. 666, del 14 de marzo de 1996 y publicada en el Diario Oficial No. 58, Tomo No. 330 del 22 de ese mismo mes y año, no obstante las innovaciones que introdujo, requiere una mejor estructura y desarrollo sistemático, así como una visión integral y preventiva que garantice la protección de los consumidores.

El cuarto considerando versa sobre la importancia de la vigencia plena de los principios rectores del modelo de economía de mercado, fomentando el comportamiento ético de los empresarios y promoviendo la igualdad de oportunidades entre los mismos.

Para finalizar el considerando quinto expone la importancia de la creación de un Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que es una de las principales novedades del nuevo cuerpo legal, y que no es más que una red de cooperación formada por la Defensoría del Consumidor, entidad descentralizada, creada por la misma ley (que vendría a ocupar el lugar de la Dirección General de

Protección al Consumidor), trabajando en conjunto con otras instituciones públicas que reúnan dentro de sus competencias asuntos relativos a la defensa del consumidor o a la vigilancia de las empresas que operan en lo público y los organismos privados organizados para la defensa del consumidor (Ministerio de Economía, Ministerio de Salud y Asistencia Social, SIGET, Anda, superintendencia del Sistema Financiero, Asociaciones de Consumidores, entre otros).

Dentro de los objetivos de esta nueva normativa, están, la necesidad de proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar una relación de equilibrio entre los proveedores y consumidores, así como tener certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores y la creación tanto de la Defensoría del Consumidor como ente autónomo y la del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

La ley consta de 172 artículos, divididos en 6 títulos, de los cuales el primero (Arts.1 al 39) contiene las disposiciones generales, regulando cuestiones tales como el objeto y la finalidad de la ley, que esencialmente son: proteger los derechos de los consumidores, a fin de procurarles el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores.

Además, establece el ámbito de aplicación y sujetos de la ley, para luego enumerar un catálogo de derechos de los consumidores.

El título segundo (Arts. 40 a 55) contiene las infracciones y sanciones por incumplimientos a la ley. Las primeras se encuentran ordenadas bajo la clasificación de leves, graves y muy graves.

Posteriormente se establecen las sanciones para cada tipo de infracción, llegando hasta el monto de 500 salarios mínimos urbanos en la industria para las faltas muy graves.

Los montos que correspondan a las multas se fijarán de acuerdo el tamaño de la empresa, impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio causado, grado de afectación a la vida, salud, integridad o al patrimonio, grado de intencionalidad y de participación y reincidencia, entre otros.

La ley faculta a la Defensoría del Consumidor para interponer otro tipo de sanciones diferentes de la multa, tales como: decomiso y destrucción de mercadería y cierre temporal del establecimiento. En el proyecto de ley presentado originalmente a la Asamblea Legislativa, existía la facultad para interponer medidas compensatorias como la reparación o cambio del bien u objeto del reclamo, reducción en el precio o la devolución de lo pagado por el consumidor, pero esta disposición fue suprimida de la versión final.

El título tercero (Arts. 56 a 96) contiene las disposiciones relativas a la creación de la Defensoría del Consumidor, institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario.

La Defensoría del Consumidor poseerá los siguientes órganos de dirección: un Presidente, el Consejo Consultivo, un Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca el Reglamento Interno.

En lo que respecta al régimen financiero y patrimonial de la nueva entidad, ésta tiene su propio presupuesto inicial y su sistema de salarios.

Su patrimonio es el siguiente: a) recursos que el estado le confiera inicialmente; b) asignaciones que anualmente se establezcan con cargo a su presupuesto especial; c) otros recursos que de forma eventual pueda recibir en virtud de programas de asistencia provenientes de gobiernos u organismos nacionales o internacionales; y d) bienes o derechos que adquiriera a cualquier título, así como sus productos y rentas.

En cuanto al título cuarto (Arts. 97 a 150) contiene las normas adjetivas que deben seguirse para la instrucción de un procedimiento sancionatorio, con la novedad de la inclusión de un capítulo dedicado a los medios alternos de solución

de conflictos, puesto que la Defensoría contará con su propio centro de solución de controversias en el que se promoverá la resolución de los desacuerdos en materia de protección al consumidor por medio de la mediación, conciliación y el arbitraje, los cuales serán gratuitos.

El título quinto (Arts. 149 a 162) contiene las normas que dan nacimiento al Sistema Nacional de Protección al Consumidor, que como ya se mencionó, es una de las principales novedades del nuevo cuerpo normativo.

Finalmente, el título sexto (Arts. 163 a 170) contempla las disposiciones finales, transitorias y derogatorias.⁹³

⁹³ Boletín N° 57 Departamento de Estudios Legales, DEL. Septiembre 2005. Fundación Salvadoreña para El Desarrollo Económico y Social. FUSADES. E.legal@fusades.com.sv

e) Lo Novedoso de esta Ley

Con esta nueva Ley se crean nuevos mecanismos de protección a los derechos de los consumidores. Entre los principales están:

1. Se crea un Sistema Nacional de Protección al Consumidor. La nueva institución tendrá la capacidad, no solo de atender denuncias específicas de los consumidores, sino de coordinar instituciones que en sus leyes y a nivel sectorial, tienen competencias de protección a los derechos de los consumidores. La Defensoría del Consumidor, velará porque las instituciones del Ejecutivo, cumplan con las atribuciones que les confieren sus propias leyes a favor de los consumidores.
2. Creación de una institución descentralizada, autónoma y moderna (Defensoría del Consumidor). Una institución con más capacidad y con instrumentos técnicos y legales para encontrar productos vencidos y poder decomisarlos, a fin de que no sean utilizados o comercializados y con ello verse afectada la salud de los consumidores.
3. Se adicionan medios alternos de solución de controversias en materia de consumo y procedimientos gratuitos, más ágiles y efectivos. El consumidor estará más seguro de contar con una institución que tutela sus derechos con más herramientas y con una atención más profesionaliza.
4. Se fortalece el carácter preventivo de la Ley a través de la educación, información y participación de los consumidores. Las personas tendrán mayor información y educación sobre el comportamiento del mercado, calidad de los productos y de las normas que estos deben cumplir para el consumo o su uso. El consumidor y proveedor serán capaces de defender y respetar más efectivamente sus derechos en el momento de hacer una transacción.
5. Un mejor sistema de sanciones. Se tipifican las faltas y sanciones a partir de la gravedad de las mismas. Asimismo, se adicionan medidas cautelares como la

suspensión temporal de la producción o distribución de un bien o servicio cuando se haya cometido una falta muy grave.⁹⁴

f) Derechos Básicos de los Consumidores en la Ley de Protección al Consumidor

El artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor establece los siguientes derechos:

1. Recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los productos y servicios a adquirir, así como también de los riesgos o efectos secundarios, si los hubiere; y de las condiciones de la contratación;
2. Ser protegido contra la publicidad engañosa o falsa, en los términos establecidos en el inciso cuarto del Art. 31 de esta ley;
3. Adquirir los bienes o servicios en las condiciones o términos que el proveedor ofertó públicamente;
4. Ser educado e informado en materia de consumo, especialmente de lo establecido en el Art. 7, literal e) de esta ley; así como a agruparse en asociaciones de consumidores para la protección de sus intereses y a participar en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor;
5. La libertad de elección y trato igualitario en similares circunstancias, sin discriminación o abuso de ninguna clase;
6. Ser protegido contra los riesgos de recibir productos o servicios que en condiciones normales o previsibles de utilización, pongan en peligro su vida, salud o integridad;
7. Reclamar y recibir compensación en el caso de que los productos o servicios sean entregados en calidad, cantidad o forma diferente de la ofrecida, pudiendo elegir cualquiera de las siguientes opciones: la

⁹⁴ www.defensoria.gob.sv/.

reparación del bien, exigir el cumplimiento de la oferta si esto fuere posible, a la reducción del precio, tasa o tarifa del bien o servicio, aceptar a cambio un producto o servicio diferente al ofrecido o la devolución de lo que hubiese pagado;

8. Acceso a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito;
9. Defensa de sus derechos en procedimientos administrativos de solución de conflictos, con la inversión de la carga de la prueba a su favor, cuando se trate de la prestación de servicios públicos;
10. Ser protegidos de prácticas abusivas y de la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos;
11. Reclamar por vía judicial o a través de los distintos medios alternativos de solución de conflictos, la reparación de daños y perjuicios sufridos por deficiencia, mala calidad o retraso en la entrega de los bienes o servicios adquiridos; y
12. Lectura completa y explicaciones de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos, a las cuales se comprometen cumplir las partes.⁹⁵

4.1.3.1 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

El Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor fue creado por Decreto ejecutivo N° 52. el 12 de mayo de 2006, y Publicado en el Diario Oficial N° 88, Tomo N° 371, del 16 de mayo de 2006. Dicho reglamento fue creado con el objeto de asegurar la aplicación de la referida Ley, siendo necesario dictar las disposiciones reglamentarias pertinentes que desarrollen especialmente la forma

⁹⁵ Ley de Protección al Consumidor, Creada por Decreto N° 776

de hacer efectivos derechos del consumidor que requieran un desarrollo para su aplicación; aspectos organizativos de la Defensoría del consumidor, desarrollo de los procedimientos contenidos en la Ley; así como el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, y demás aspectos en que la ley remite a un desarrollo reglamentario.⁹⁶

4.1.4. Política Nacional de Protección al Consumidor.

La protección de los derechos de los consumidores se ha convertido en un tema relevante a nivel mundial, al reconocer que el desarrollo de los mercados implica no sólo medidas para fomentar el crecimiento de las empresas, el establecimiento de reglas y prácticas que promuevan la competencia; sino, también, políticas que protejan a los consumidores de prácticas indebidas y que refuercen su confianza en el mercado.

Los consumidores se enfrentan frecuentemente a situaciones de desequilibrio en las relaciones comerciales, lo que en algunas ocasiones ha sido perversamente aprovechado por algunos proveedores con la aplicación de prácticas abusivas o indebidas, perjudicando de esa manera la confianza de los consumidores en la legitimidad del mercado.

Hasta hace algunas décadas atrás, la mayor parte de los consumidores en el mundo entero, y más aún en El Salvador, jugaban un papel de mudos testigos, actores pasivos ante las violaciones que sufrían sus derechos. Sin embargo, la concepción y el papel de los consumidores han experimentado cambios significativos en los últimos años, posicionándose cada vez más como sujetos de trascendental importancia para el Estado y la empresa misma.

En este sentido, para promover la eficiencia, el desarrollo económico, cohesión e integración social en El Salvador se vuelve indispensable la

⁹⁶ Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento. Decreto ejecutivo N° 52 mayo 2006 Publicaciones CDC

formulación de una Política Nacional de Protección al Consumidor que afronte los desequilibrios que ponen en desventaja a los consumidores ante los proveedores en las relaciones de consumo, en aspectos como niveles de información, educación y poder de mercado.

La función de una política de protección al consumidor es corregir situaciones desventajosas (imperfecciones) entre los consumidores y proveedores, así como fortalecer de forma permanente y conciliatoria las relaciones existentes en el mercado.

Como un elemento fundamental para la supervisión del mercado y poder generar oportunidades para todos, se crea, la Política Nacional de Protección al Consumidor, inédita a nivel latinoamericano y la cual se convertirá en una herramienta legal que unificará los esfuerzos de todas las dependencias de nuestro país, el día martes 14 de agosto de dos mil siete el Presidente de la Republica da a conocer la Política Nacional de Protección al Consumidor la cual establece el conjunto de acciones compartidas e integradas que impulsará el gobierno a través de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), para desarrollar la efectiva tutela de los derechos de los consumidores para un mejor funcionamiento del mercado.

El proceso de formulación de la política tuvo una duración de dieciocho meses muy activos y con una gran participación social en diferentes fases.

Esta política es el resultado de un dinámico proceso de discusión y consenso entre diversos actores y sectores de la sociedad salvadoreña, tales como: asociaciones de consumidores, Universidades, instituciones públicas, empresas, gremiales empresariales y sectores profesionales.

La PNPC tiene por objetivo establecer líneas de acción que promuevan y desarrollen la efectiva tutela de los derechos del consumidor procurando equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, un mejor funcionamiento del mercado y la consolidación del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.

Como Objetivos Específicos de la Política podemos mencionar los siguientes:

1. Promover y consolidar una nueva cultura de protección al consumidor en proveedores, consumidores y en las instituciones del Estado para asegurar el respeto y el ejercicio de los derechos de los consumidores.
2. Promover la participación ciudadana y organización de los consumidores en la prevención y defensa de sus derechos.
3. Disminuir las asimetrías de información existentes entre consumidores y proveedores.
4. Fomentar el cumplimiento de estándares de calidad y eficiencia en la oferta de bienes y servicios.
5. Establecer mecanismos efectivos y ágiles para la atención y solución de los reclamos de los consumidores por parte de proveedores e instituciones del Estado.
6. Fortalecer los mecanismos de verificación y vigilancia para garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y prevenir violaciones o trasgresiones a los mismos.
7. Fortalecer la capacidad institucional de los integrantes del Sistema Nacional de Protección al Consumidor para lograr una mayor coordinación y efectividad de sus acciones en la defensa de los derechos de los consumidores.
8. Promover la equidad de género en la protección al consumidor.⁹⁷

Los sectores estratégicos considerados en esta PNPC fueron seleccionados por el número de reclamos que presentan los consumidores según la experiencia nacional e internacional y los que mayor impacto ejercen en su vida cotidiana: Agua, Alimentos, Electricidad, Hidrocarburos, Medicamentos, Publicidad, Servicios Financieros, Telecomunicaciones y Vivienda. Sin embargo, esto no implica la exclusión de la protección de los derechos de los consumidores en otras áreas o sectores de mercado.

⁹⁷ Política Nacional de Protección al Consumidor

La PNPC contempla, para cada uno de los sectores, desarrollar acciones en siete ámbitos o ejes de acción para alcanzar su objetivo:

1. Educación y participación ciudadana.
2. Información y transparencia del mercado.
3. Calidad y eficiencia en la provisión de bienes y servicios.
4. Atención a clientes y usuarios.
5. Verificación y vigilancia.
6. Fortalecimiento Institucional del Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
7. Equidad de género en el consumo.

El respaldo fundamental para la Política Nacional de Protección al Consumidor se encuentra en la Ley de Protección al Consumidor, precisamente en el inciso segundo del Art. 57, al reconocer que la Defensoría "...coordinará el Sistema Nacional de Protección al Consumidor y tendrá entre otras, la facultad de presentar propuestas al Órgano Ejecutiva en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción".

Es importante reconocer que este marco jurídico-institucional se encuentra enmarcado en las directrices aprobadas por la Asamblea General de Naciones Unidas para la protección al consumidor, que son la base para consolidar una política de respeto a los derechos del consumidor y fomentar su protección en cada Estado.

Con la política, comienza a operar de manera oficial el Sistema Nacional de Protección al Consumidor, el cual será coordinado por la Defensoría y activará y dinamizará a las instituciones que dentro de sus competencias esté la protección de los derechos del consumidor. La elaboración de la Política es un acontecimiento sin precedente en el país y a nivel latinoamericano, ya que es fruto de la consulta ciudadana, el cual se espera contribuya a la formulación del mercado como una institución para el bienestar de la colectividad.⁹⁸

⁹⁸ www.defensoria.gob.sv

4.2 Legislación Internacional

Dentro de nuestra investigación es importante también estudiar la normativa especial sobre los derechos de los consumidores, la cual abordaremos a partir de tres instrumentos con características jurídicas internacionales; siendo estos la carta Europea de protección al consumidor, las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor y el Código Latinoamericano de Defensa del Consumidor y del usuario.

4.2.1. Carta Europea de Protección al Consumidor.

Históricamente, el primer reconocimiento, explícito y completo, que emana de una organización eolítica internacional y que pretende conseguir una mejor coordinación, al tiempo que un aumento de las medidas de protección de los consumidores, es el de la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa.

El 17 de mayo de 1973, la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa adoptó una Carta de Protección al Consumidor, e invitaba a los gobiernos de los países miembros a actuar en una serie de ámbitos prioritarios. La Carta reúne las disposiciones relativas a los derechos de los consumidores en general, a su protección contra los daños físicos provocados por productos peligrosos, a la protección de sus intereses económicos, la educación, información y la representación de los consumidores y a los modos de reparación por daños ocasionados.

Esta normativa somete a los países miembros a un principio de codificación de las reglas destinadas a asegurar al consumidor una mínima protección, con el fin de guiarles en la formulación de su política nacional de consumo. Más que una simple declaración de principios, la Carta se presenta como la primera

manifestación de toma de conciencia a nivel europeo, de la necesidad de adoptar una política activa y común a favor de los consumidores.⁹⁹

Es de Importancia Señalar, que en esta Carta de Protección al Consumidor, se reconocieron los siguientes derechos fundamentales:

- a) El derecho a la protección de su salud y seguridad.
- b) El derecho a la prestación de sus intereses económicos.
- c) El derecho a la reparación de los daños.
- d) El derecho a la información.
- e) El derecho a la representación.¹⁰⁰

4.2.2 Directrices de Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor.

Tales Directrices Adoptadas mediante resolución 39/248 de la Asamblea General del 9 de abril de 1985. Con este instrumento se pretende proporcionar a los gobiernos, particularmente de los países en desarrollo, un marco para la elaboración y fortalecimiento de la legislación y las políticas de protección al consumidor.

Los orígenes de estas directrices se remontan a finales del decenio de 1970, cuando el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas, reconociera que la protección al consumidor ejercía importante influencia sobre el desarrollo económico y social; en consecuencia, en el año de 1977 este consejo solicitó al Secretario General, que preparase un estudio sobre las instituciones y las disposiciones jurídicas vigentes en la esfera de la protección del consumidor, el que se extendió hasta 1985 y que culminó con la aprobación de las Directrices para la Protección del Consumidor en 1985.

La filosofía inherente a estas directrices de apoyo a la protección de los consumidores, se puede encontrar en el Art. 1 que dice: "Teniendo en cuenta los

⁹⁹ *Ibíd.* Pág. 39-40

¹⁰⁰ Aranda, Jorge Alberto. *Op.cit.* Pág. 109

intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países en desarrollo, reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.¹⁰¹

Las presentes Directrices persiguen los siguientes objetivos:

- a) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- b) Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores.
- c) Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- d) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.
- e) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.
- f) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.
- g) Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios bajos.¹⁰²

Estas Directrices se aplicaran tanto a los bienes como a los servicios, sean estos producidos en el país como en el extranjero.

El referido instrumento internacional establece importantes disposiciones sobre los siguientes temas:

- a) Seguridad física.
- b) Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.
- c) Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo.
- d) Sistema de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales.

¹⁰¹ Ibíd. Pág. 109-110

¹⁰² Naciones Unidas, "Directrices para la protección del Consumidor", publicación del Dep. de asuntos económicos y sociales Internacionales, Nueva Cork, 1986

- e) Medidas que permiten a los consumidores a obtener compensación.
- f) Programas de educación e información, así como,
- g) Medidas relativas a esferas de interés esencial para la salud del consumidor como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos.

El Consejo económico y social de las naciones Unidas en 1990 y 1995 sometió a revisión la aplicación de las Directrices, ocasión en que se ha instado a los gobiernos a que amplíen los esfuerzos tendientes a poner en práctica tales lineamientos. También en 1995, acordaron extender las directrices hacia otras áreas, incluyendo la relacionada con patrones de producción y consumo más sustentables. Fue la Comisión de Desarrollo Sustentable de Naciones Unidas la primera en decidir que debería agregarse a esas Directrices una dimensión ambiental específica, así fue como se encargó a la Organización Internacional de Asociaciones de Consumidores, conocida por su nombre en inglés, Consumers Internacional, que preparara una propuesta inicial, para posteriormente en 1998 fueran discutidas.¹⁰³

4.2.3. Código Latinoamericano para la Defensa del Consumidor y del Usuario.

Este instrumento Jurídico regional para América Latina en su exposición de motivos, parte de “que el consumo es la actividad básica por medio de la cual el ser humano puede satisfacer sus necesidades (...) desde las de carácter vital, hasta las necesidades superiores, entendiéndose como tal, las del uso del tiempo libre, el disfrute de los bienes culturales y la autorrealización.”¹⁰⁴

En el plano colectivo, en donde las necesidades y aspiraciones trascienden a la simple sumatoria de las necesidades y aspiraciones individuales, la satisfacción de estas equivalen al desarrollo en su acepción integral, esto es con

¹⁰³ García Mejía, Silvia Guillermina. *Op.cit.* Pág. 40-43

¹⁰⁴ Aprobado en reunión realizada los días 5 y 6 de junio de 1997 por la Comisión Permanente de defensa del Usuario y el consumidor del Parlamento Latinoamericano.

justicia social y libertad, aceptando entonces que muchos problemas están relacionados directamente con el consumo de bienes y servicios, máxime si deben ser satisfechos por el Estado. De ahí que defender los derechos del consumidor, equivale a garantizar el derecho a la vida, no solo en su dimensión biológica, sino también en lo que se refiere a una calidad mínima compatible con la dignidad.

En este contexto, la importancia de establecer un adecuado marco regulatorio legal, llevo a que el Parlamento Latinoamericano y la Oficina regional para América Latina y El Caribe de Consumers Internacional, impulsaron un proceso orientado a preparar un código Latinoamericano de Defensa del Consumidor.¹⁰⁵

Después de un proceso de al menos tres años de estudio y discusión, el Parlamento Latinoamericano (PARLATINO) aprobó “El Código Marco Referencial de Defensa del Consumidor y del Usuario”. Este cuerpo legal contiene los aspectos mas importantes de la defensa y los derechos del consumidor, organizados y redactados en una perspectiva que recoge las experiencias relevantes, así como los últimos avances que sobre la materia existen a nivel internacional, utilizando como base fundamental los contenidos y la estructura de la Ley Modelo (elaborada por Consumers Internacional, en 1988 el denominado proyecto de Normas tipo para la defensa del Consumidor, documento que fue actualizado y titulado en 1992 como “Ley Modelo para la protección de los consumidores en América Latina y el Caribe”); propuesta por la Oficina Regional para América latina de consumers Internacional.

El Código comienza en sus primeros capítulos, con varias disposiciones de carácter general; la definición de los principales conceptos y términos utilizados, tales como “actos de consumo”, “anunciante”, “consumidor”, “consumo sustentable”, “proveedor”, y otros, y la enunciación de los principales derechos del consumidor; estos están contenidos en el Art. 5 capítulo II, que son prácticamente

¹⁰⁵ Aranda, Jorge Alberto. Op.cit. Pág. 112-113

los que enuncian las Directrices de las Naciones Unidas para la Defensa de los Consumidores.

Los diversos aspectos referentes a la información y la publicidad, la oferta de bienes y servicios, la protección contractual y las operaciones al crédito, son tratados entre el capítulo tercero al quinto. En los siguientes tres capítulos, el Código establece la responsabilidad del proveedor, los productos nocivos o peligrosos, y la defensa en juicio de los derechos de los consumidores. Los capítulos noveno y décimo, se refieren a cuestiones relacionadas con las organizaciones de consumidores y los deberes del estado en la protección del consumidor.

Además de abarcar los principales aspectos de la protección del consumidor desde una perspectiva humanista y con un enfoque moderno, el Código consagra principios fundamentales, como el del peso de la prueba a favor del consumidor reclamante de sus derechos, de tal manera que será el proveedor el obligado a probar que no ha ocasionado daño al consumidor; así mismo, regula el consumo sustentable, fundado en el respeto hacia el medio ambiente, y también reconoce el derecho de asociación de los consumidores, entre otros.

Esta Ley Marco, según su propia exposición de motivos, ha sido formulada estimando que, ajustándola a la realidad, particularidades y características de cada país, pero sin afectar sus principios doctrinarios ni sus aspectos metodológicos y de procedimiento. Se puede propiciar una solución real a los problemas que padecen los consumidores y usuarios en América Latina.¹⁰⁶

4.2.4. Alcance y Limitaciones de la Normativa Internacional.

Las Directrices de Naciones Unidas para la protección del consumidor se presenta como una Carta Internacional que proclama los derechos universales y

¹⁰⁶ García Mejía, Silvia Guillermina. Op.cit. Pág. 43-45

fundamentales de los consumidores; enuncia los principios que deben inspirar una política activa de protección de los consumidores y describe, en general de manera detallada, las acciones prioritarias que deben adoptarse en su favor, el problema es su carácter declarativo y no vinculativo.

De igual limitante adolece el Código Marco Referencial de Defensa del consumidor y del Usuario en América latina, aunque posee ciertos aspectos favorables, por ejemplo, el ser formulado como un Proyecto de ley Marco facilita su adopción o la adecuación de la normativa vigente en cada país a los contenidos en el Código, también el hecho de haber sido aprobado por parlamentarios de la región, genera un mayor compromiso de que se propicien procesos al interior de los cuerpos legislativos nacionales tendientes a convertirlo en ley de la Republica.

Naciones Unidas y el parlamento Latinoamericano son instancias internacionales con diferentes naturaleza y status jurídico, no obstante ello, el sentido de hacer este análisis es para plantear y proponer un carácter integrador y no excluyente que deben poseer ambas normativas, ya que la promoción y protección de los derechos de los consumidores requiere que estos y otros cuerpos normativos internacionales, pasen de ser solamente disposiciones con carácter declarativo y se conviertan en legislación de obligatorio cumplimiento en cada uno de nuestros países.¹⁰⁷

4.3. Normativa Jurídica de Protección al Consumidor en el Derecho Comparado.

4.3.1. Derecho Argentino.

4.3.1.1. Origen de la Defensa del Consumidor y su significación actual.

El nacimiento y posterior desarrollo de los derechos del consumidor en Argentina tienen origen en las transformaciones acaecidas a consecuencia de la

¹⁰⁷ Ibíd. Pág. 59-60

última posguerra mundial. El derecho del consumidor nace del reconocimiento de que es necesario restablecer el marco de equilibrio en la relación de consumo; debemos decir que el derecho del consumidor busca nivelar y elevar al consumidor, para encontrar la necesaria nivelación en la relación, a fin de que ambos sujetos de ella se encuentren realmente en las mismas condiciones como para contratar.

La reforma de 1994, que se le hizo a la Constitución, denominado “Nuevos derechos y Garantías”, específicamente en los artículos 42 y 43, ha adicionado derechos de “tercera generación” (posteriores al constitucionalismo liberal, y al social, como los referentes a la ecología y a los usuarios).

En el Art. 42 de la Constitución se pueden contemplar las cláusulas que velan por los consumidores y que muestran, paralelamente, una actuación oficial, por lo demás legítima, que interviene y regula el comportamiento de la oferta y la demanda. El Estado democrático debe intervenir allí donde las situaciones de desigualdad y desequilibrio no pueden ser corregidas simplemente con el uso de medidas de tipo económico, y es indudable que el “derecho del consumidor” se anuda a una determinada situación de subordinación estructural y de necesidad abstracta de tutela”.

El nuevo Art. 42 de la Constitución, consagra el derecho de los consumidores y usuarios, a quienes resguarda mediante un sistema de protección especial. La normativa introduce un rasgo nítido de constitucionalismo actual, tutela a grupos indeterminados de personas (consumidores y usuarios), considerando su condición de debilidad y de evidente desigualdad jurídica en la relación que mantienen en tal carácter.

Con anterioridad a 1993, Argentina no contaba con un sistema especial ni orgánico de protección jurídica del consumidor. Sino con una construcción sustentada en normas aisladas y no referida en particular a la problemática; aplicándose soluciones genéricas del Código Civil y leyes especiales, de abastecimiento, lealtad comercial, defensa de la competencia etc. En 1993, en la

Republica de argentina se produce un avance importantísimo en materia de defensa del consumidor y del usuario, con la sanción de la ley 24.240; con disposiciones de orden público y de aplicación en todo el territorio nacional (Art. 65). Legislación que fuera modificada posteriormente de modo parcial en 1995 (por ley 24.568), 1997 (por ley 24.787) y en 1998 (por ley 24.999).¹⁰⁸

La Ley Nacional 24.240 de defensa del Consumidor, fue sancionada por el Congreso de la Nación, el 22 de septiembre de 1993, la ley fue parcialmente promulgada por el presidente de la Nación, con fecha 13 de octubre de 1993, mediante decreto 2089/93 (Art. 11), por el cual se produjo el veto de partes importantes del articulado sancionado por el Congreso. La ley rige en todo el territorio nacional desde el 15 de octubre de 1993, fecha de su publicación en el Boletín Oficial.

Desde el punto de vista de técnica legislativa, la ley de defensa del consumidor contiene tres títulos, separando nítidamente el reconocimiento de los derechos de los consumidores y las soluciones sustanciales del derecho de fondo (tit. I), de los mecanismos instrumentales de implementación (tit. II y tit. III, primera parte).

El título I “Normas de protección y defensa de los consumidores”, este contiene diez capítulos, el título II “Autoridad de aplicación. Procedimiento y sanciones”, este contiene tres capítulos, y el título III “Disposiciones finales”, este contiene dos capítulos.

¹⁰⁸ Gabriel A. Stiglitz, “Manual de defensa del consumidor” Ley 24.240. Diez años de vigencia, Ed. Librería Juris. Buenos aires. Pág. 55-60,65

La vigencia de la ley de defensa del consumidor, termina de consolidar la presencia de un sistema de protección jurídica, que anteriormente estaba fundado solo en normas sustantivas y adjetivas generales, no dirigidas directa y específicamente al amparo de los consumidores. Si nos atenemos a un análisis comparatista, dicha situación ubicaba a la Argentina en un estadio inferior de evolución del derecho del consumidor.

En síntesis, la integración de la nueva ley de defensa del consumidor, junto con las normas generales antes vigentes, termina por colocar el sistema argentino dentro de un grado de evolución considerable del derecho del consumidor. La ley 24.240 introduce en el sistema argentino de protección jurídica del consumidor, una serie de normas de fondo que arrojan soluciones sustanciales novedosas y arraigadas en el derecho comparado, que persiguen la tutela de la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Atañen a las diferentes problemáticas que se despliegan en las distintas etapas que abarcan las relaciones de consumo, desde el periodo precontractual (deber de información, deber de seguridad, publicidad, técnicas de comercialización), formación de contrato (contenido, cláusulas abusivas) y etapa de ejecución (prestación, garantías, responsabilidades).¹⁰⁹

Es importante destacar que el mero reconocimiento de los derechos de los consumidores y de soluciones sustanciales del derecho de fondo, serían de por sí inoperantes, si no vienen acompañadas por la incorporación legal de mecanismos instrumentales de implementación, que aseguren la aplicación concreta de las normas de protección.

¹⁰⁹ Ibíd. Págs. 27-31,34,43

La ley de defensa del consumidor así lo hace, previendo un verdadero sistema que garantice el acceso real del consumidor a la solución de sus conflictos, al regular los siguientes puntos:

a. Procedimientos administrativos.

Procedimiento administrativos específicos para la solución de conflictos, con fuerte presencia de una instancia conciliatoria previa y la atribución de la autoridad competente para aplicar sanciones en caso de infracción y para remitir las actuaciones al juez competente si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito (Arts. 45 a 51)

b. Acceso a la justicia.

Sin perjuicio de la atribución de la autoridad administrativa para sancionar infracciones e intentar la conciliación entre empresarios y consumidores, la ley disciplina un sistema de acceso del consumidor, directamente, a la justicia, para la sustentación de las cuestiones del derecho común. En ese ámbito la ley prevé: la legitimación para obrar, la vigencia del procedimiento, la prescripción de las acciones emergentes de la ley.

c. Arbitraje.

El arbitraje en materia de consumo como mecanismo alternativo de solución de conflictos, es previsto por el Art. 59 de la ley, que insta a la autoridad de aplicación a promover la organización de tribunales, que actuaran según el caso, como amigables componedores o como árbitros de derecho.

d. Reclamos extrajudiciales.

La ley propicia el desenvolvimiento de instancias extrajudiciales para la solución de conflictos. En general, habilita a las asociaciones de consumidores a recibir reclamos, facilitar el acercamiento de las partes e instar a la conciliación extrajudicial.¹¹⁰

4.3.2 Derecho Mexicano.

México es el segundo país latinoamericano con una Ley Federal de Protección al Consumidor y el primero en crear una Procuraduría. La experiencia mexicana es importante, especialmente para los países que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores. El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriquece los derechos sociales del pueblo mexicano, que por primera vez establece derechos para la población consumidora y crea un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo.

Nacen así el Instituto Nacional del Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, ésta como organismo descentralizado de servicio social, tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor. La institución contaba ya en 1982 con 32 oficinas en las principales ciudades del país. Para eliminar omisiones e imprecisiones.

¹¹⁰ Gabriel Stiglitz. Op.cit. Págs. 53-54

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) lleva a cabo sus funciones de conformidad con un importante Marco Jurídico que deriva de los principios establecidos por el Artículo 28 Constitucional, y que tiene por objeto garantizar la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo, protegiendo los derechos del consumidor.

Los Objetivos de la PROFECO son:

- Desarrollar consumidores conscientes e informados para lograr una cultura de consumo inteligente.
- Prevenir y corregir inequidades en las relaciones de consumo.
- Propiciar y vigilar el cumplimiento de la normatividad por los proveedores, estimulando la sana competencia.

Reducir las distorsiones en las relaciones de consumo derivadas de prácticas monopólicas.¹¹¹ PROFECO cuenta con un Centro de Documentación en el que ofrece diferentes servicios a los usuarios.

La Ley Federal de protección al Consumidor ha sido objeto de diversas reformas entre las cuales podemos mencionar:

- A partir del 7 de enero de 1982, el Artículo 29 bis permite a Profeco regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de Profeco; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la

¹¹¹ www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc.

entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.

- El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la Ley confieren a Profeco la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia Ley establece las bases de organización y funcionamiento de Profeco; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de Profeco, desde el 7 de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.
- El 24 de diciembre de 1992 se fusiona el Inco y la Profeco para integrar funciones, como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.
- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y

se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

- En el 2002, y en el 2004 sufre muchas reformas también esta ley
- Última reforma publicada DOF 06-06-2006. Actualización de montos de operaciones y multas DOF 19-12-2006.

4.3.2.1. Derechos Básicos en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el artículo 1° de la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) se reconocen los siguientes derechos básicos:

- La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
- El derecho a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
- La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
- La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos.
- El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
- El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos.

- La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
- La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados, y
- El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento.¹¹²

La ley establece los medios para el ejercicio de los derechos del consumidor los cuales tenemos:

a. El procedimiento conciliatorio.

A través de este procedimiento el consumidor puede presentar su reclamación contra el proveedor, por el incumplimiento en que este haya incurrido, con la finalidad que la Procuraduría Federal del Consumidor intente conciliar los intereses de ambos, mediante la celebración de un convenio, el cual, de ser aprobado por la Procuraduría, tendrá la autoridad de cosa juzgada, por lo que el consumidor podrá exigir su ejecución procesal ante el juez competente.

b. El procedimiento por infracciones a la ley.

Este un procedimiento administrativo a través del cual la Procuraduría debe determinar, con base en las pruebas que obtenga y con respeto a la garantía de audiencia del proveedor, si éste incurrió en alguna de las infracciones previstas en la ley, si se le debe imponer la sanción que corresponda, conforme a dichos preceptos. Se trata de un procedimiento administrativo sancionador; este procedimiento puede iniciarse por denuncia y de oficio.

c. Arbitraje

¹¹² Ovalle Favela, José. "Derechos del consumidor" Cámara de Diputados. LVII Legislatura. Universidad Nacional autónoma de México. 2001 Pág. 526-528

Las partes pueden designar a la Procuraduría árbitro tanto si aceptan someterse a su arbitraje, después de haber seguido un procedimiento conciliatorio sin haber llegado a un convenio, como cuando, sin haber seguido previamente ese procedimiento, decidan someter un conflicto a su arbitraje.

d. El procedimiento jurisdiccional

Por lo que se refiere al proceso jurisdiccional, no existe en el Código de comercio un procedimiento especial para tramitar las demandas que los consumidores interpongan en contra de los proveedores, por lo cual dichas demandas deben sustanciarse a través del juicio ordinario mercantil.¹¹³

4.3.3. Derecho Español.

4.3.3.1. Esfera Normativa.

El caso de España constituye un ejemplo de coordinación de la Constitución y la norma sustantiva así como los mecanismos que instrumentan la protección al consumidor.

El artículo 11 de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios, en el apartado 1 plantea:

"El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento".

También les otorga a los consumidores y usuarios una serie de garantías y responsabilidades en su Capítulo VIII, ejemplo de ello se cita:

¹¹³ *Ibíd.* Págs. 83-96

Artículo 25. El consumidor y el usuario tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes (aquí se incluyen los de primera necesidad) o la utilización de productos o servicios les irroguen.

Un elemento de gran importancia lo constituye el hecho de que la ley privilegia a la hora de ofrecer protección a "productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado",

Por todo ello se hizo necesario establecer un catálogo que contuviera una determinación concreta y precisa que evitara dudas en cuanto a qué bienes, productos o servicios debían entenderse incluidos en esa categoría y en su virtud se dispuso el Real Decreto 287 de 8 de marzo de 1991, "Por el que se aprueba el catálogo de productos, bienes y servicios a determinados efectos de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios", en cuyo Anexo 1 podemos encontrar en la categoría de "bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado" los siguientes:

- Productos alimenticios (Carnes y derivados, pescados y derivados, leche y derivados, hortalizas y verduras, condimentos y especias, agua, alimentos estimulantes y derivados, entre otros).
- Productos no alimenticios (Productos de perfumería, cosméticos e higiene personal, artículos para vestido y calzado y sus accesorios, medicamentos y productos sanitarios, muebles, accesorios y enseres domésticos, productos de limpieza del hogar, entre otros).

Sin lugar a dudas se puede afirmar que estos "productos de uso o consumo común", constituyen "artículos o bienes de primera necesidad", a los cuales la ley les otorga protección prioritariamente con respecto al resto de los bienes que no se encuentran en esta categoría.

4.3.3.2 Régimen de Responsabilidad Civil.

La Ley de Protección al Consumidor y al Usuario en España, nada dispone en relación a la aplicación subsidiaria de las normas civiles y mercantiles, pero resulta innecesaria tal consagración, toda vez que el Derecho debe ser interpretado como un todo unitario, y su parcelamiento sólo persigue un fin didáctico, por lo cual resulta que, las normas de protección a consumidores y usuarios son la prolongación de los principios generales contenidos en el Código Civil referentes al abuso de derecho y al hecho ilícito.¹¹⁴

4.3.3.3 Régimen de Responsabilidad Penal.

La responsabilidad penal asegura el cumplimiento de las obligaciones establecidas, ya sea contemplada en la misma Ley de protección al consumidor o establecida en el respectivo Código Penal(o ambas).

Para ilustrar el planteamiento anterior se cita entre otros países a República Dominicana, quien contempla como conductas prohibidas en su respectiva ley de protección al consumidor las siguientes:

- El acaparamiento, para fines especulativos, de los artículos de primera necesidad;
- El falseamiento de las pesas, pesos y medidas mediante cualquier subterfugio, para alterar los precios;
- La inclusión obligatoria de un artículo no deseado para hacer la compra de un artículo de primera necesidad, la maquinación para alterar el precio, o la simulación de cualquier artículo.

¹¹⁴ López, Juan José Marín. “La protección Jurídica de los consumidores”. Universidad Rey Juan Carlos. Ed. DYKINSON, SL. Madrid, 2003. Pág. 59

Como se ha podido comprobar en cuanto a la responsabilidad penal, el criterio predominante en la doctrina no es otro que el de proteger al consumidor tipificando ciertos delitos que tienen que ver con conductas prohibidas en las respectivas leyes de protección al consumidor y en este sentido cuando se trate de artículos de primera necesidad la sanción es mayor.

4.3.3.4. Procedimiento.

La legislación española no resulta demasiado generosa con los consumidores en el área de su protección procesal, pues en realidad no existe una normativa concreta, suficiente y adecuada que desarrolle el mandato del artículo 51 de la constitución española, sin embargo no podemos obviar el papel que desempeña el sistema arbitral, el cual consta a través de la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo vinculadas a la Administración Pública y al Instituto Nacional del Consumo.

Hasta aquí según se ha podido constatar el carácter de la protección al consumidor en la doctrina, reviste el carácter de derecho fundamental, ya que se incluye su protección expresamente en la Constitución, además de que se destina una ley propia que consagra los intereses más nobles de los consumidores, apoyado a su vez en la sanción como método coactivo de cumplimiento de las disposiciones, y para viabilizar las reclamaciones de aquellas insatisfacciones de los consumidores se destinan los órganos arbitrales.¹¹⁵

¹¹⁵cec.consumoinc.es/cec/secciones/Ayuda/Derechos/España/Derechos/Telecomunicaciones_es.a.sp.

CAPITULO V

5. EFICACIA EN LA PROTECCION DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES EN LA APLICACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR A LOS USUARIOS O CONSUMIDORES EN EL SALVADOR EN EL PERIODO 2006-2007.

Para poder determinar la Eficacia que existe al momento de ofrecer y dar protección a los consumidores del servicio de telefonía celular en el último periodo 2006-2007 específicamente, nos fue necesario como grupo de investigación, conocer la opinión basada en experiencias vividas, por parte de los usuarios activos de dicho servicio, de la misma forma, tratamos de conocer la perspectiva , de profesionales, que laboran día a día para que la protección de los usuarios del servicio de telefonía celular sea efectiva.

Los resultados de esta investigación se respaldan, en la opinión de hombres y mujeres, usuarios del servicio, realizando, así un análisis, en comparación con datos arrojados por las propias Instituciones protectoras de los usuarios del servicio de telefonía celular.

Para dar una respuesta representativa, de la población salvadoreña, con respecto a la eficacia de la normativa jurídica e institucional para la protección de los usuarios del servicio de Telefonía celular, fue necesario trabajar en base a una muestra inicial de 10,000 personas usuarias del servicio de Telefonía Celular, y de esta, se tomo un porcentaje de 94 personas, que viene siendo una muestra de muestras. La muestra en sentido genérico, es una parte del universo, que reúne todas las condiciones de la población, de manera que aunque es pequeña, no pierde exactitud. En la presente investigación, utilizamos el nivel de confianza de 95%, y un nivel de precisión con un valor del 10%, de los cuales podemos presentar los siguientes resultados.

5.1 Conocimiento por parte de los Usuarios del Servicio de Telefonía Celular sobre los Derechos que los amparan.

El conocimiento de los derechos que amparan a los consumidores, es una herramienta básica y necesaria, para todo usuario de servicios, en este caso, para conocer un poco, en que medida, el pueblo salvadoreño como usuario del servicio de telefonía celular, conoce sus derechos, fue necesario tomar directamente la opinión de los usuarios.

De los resultados de la encuesta podemos observar que un treinta y siete punto dos por ciento (37.2%) de los encuestados, conocen los derechos que los amparan como consumidores, en este caso como usuarios del servicio de Telefonía Celular, y un sesenta y dos punto siete por ciento (62.7%) de la población encuestada manifiesta que no conoce dichos derechos. (Anexo, Grafico 2, Pág.135)

Es importante saber que muchas de estas personas solo han escuchado hablar de los Derechos de los consumidores y realmente no saben en si cuales son o en que consisten, esto nos muestra que la población no conoce a cabalidad los Derechos de los Consumidores, ya sea, porque no les interesa o porque no les llega la información necesaria para que los puedan conocer; creemos que es necesario que la población Salvadoreña sepa realmente que existen Derechos que protegen a todos los consumidores, y aunque el servicio de telefonía celular talvez no es el rubro más importante para brindar protección, pero si es muy utilizado por la población, por tanto, no se puede dejar de lado o desconocer, ya que también las leyes y las instituciones los protegen. La pregunta que como grupo nos hacemos es ¿Qué tanto esta haciendo el Gobierno Salvadoreño para que la población pueda conocer y hacer valer los Derechos que los amparan como consumidores ya sea de un bien o de un servicio?.

La opinión de Profesionales en la materia de protección a los consumidores, de la Defensoría, manifiestan, que una parte de la población si conoce los derechos que lo amparan, ya que, considerando el volumen de denuncias y considerando el sector de telefonía, que es el segundo o tercer sector mas denunciado, podemos asegurar que la gente, o por lo menos, un sector del país, si conoce sus derechos y los reclama, ya sea ante la Defensoría o la SIGET.¹¹⁶

Según los profesionales de la Superintendencia, con respecto al conocimiento de los derechos de los usuarios del servicio de telefonía celular, consideran muy particularmente, que se ha realizado una buena labor, en el sentido, de anunciar a los usuarios sus derechos, considerando que el problema radica, en que el salvadoreño, es culturalmente muy pasivo, es decir que no hay cultura de reclamo de derechos, y que si existe un reclamo, lo hacen para si mismo.¹¹⁷

El Centro para la Defensa del Consumidor, como organización no gubernamental, fielmente interesada, en la defensa de los derechos de los consumidores, opina con respecto al conocimiento de los mismos, que realmente hace falta mucho trabajo por realizar, porque muchas veces el usuario, ni se molesta en informarse de las obligaciones a las cuales se somete ante un operador, y mucho menos de los derechos con que goza.

Por tanto la gran mayoría de los salvadoreños, o más bien, el salvadoreño promedio no tiene el conocimiento pleno de sus derechos, y no solo como usuario de telefonía celular sino como usuario de todos los servicios.¹¹⁸

¹¹⁶ Lic. Osegueda, Coordinador del Centro de Solución de Controversias. Defensoría del Consumidor

¹¹⁷ Ing. Oscar Estrada, Jefe de Departamento de recursos de Telecomunicaciones. SIGET

¹¹⁸ Lic. Edwin Trejo, miembro del área de investigación y cabildeo. CDC

5.2 Conocimiento por parte de los usuarios de Telefonía Celular sobre la Normativa Jurídica y las Instituciones que los protegen como consumidores.

5.2.1 Constitución de la Republica como Ley primaria para proteger a los consumidores.

La Constitución es la base del ordenamiento jurídico salvadoreño y en ella se encuentran las principales normas y principios jurídicos de los cuales se derivan las leyes, reglamentos, ordenanzas, decretos y demás disposiciones que rigen las conductas en nuestra sociedad.

Por esa razón, debemos partir del análisis de la legislación salvadoreña, desde el punto de vista constitucional, ya que de acuerdo con la escala jerárquica de las leyes, existe una supremacía constitucional, que la misma Constitución establece en su texto en el Art. 246, donde se asevera la supremacía de la Constitución sobre las demás leyes.

El legislador constituyente ha incluido en el texto constitucional los elementos más importantes que se refieren a la protección de los consumidores, por ello en algunos apartados de su texto, hace alusión, a que se debe de tomar en cuenta a los consumidores, para protegerlos, así como se establece en los Art. 101 parte final inciso segundo y el Art. 110 inciso segundo, ambos de la Constitución.

Ante la inminente importancia del conocimiento básico de la constitución, que como consumidores se debe de tener, cuestionamos a la población, que tanto se conoce, sobre las bases constitucionales de protección al consumidor, lo cual nos dio como resultado , que un sesenta y nueve punto uno por ciento (69.1%), de los encuestados, efectivamente tienen conocimiento de la normativa constitucional que los protege de manera general, dejando atrás con un treinta punto ocho por ciento (30.8%), a todos aquellos usuarios que no saben , que

efectivamente se les resguardan sus derechos como consumidores en la Constitución. (Anexo, grafico 3, Pág.136)

5.2.2 Normativa Jurídica secundaria de Protección al Consumidor.

Es de gran importancia, conocer todas aquellas herramientas jurídicas, de las cuales nos podamos tomar, para defender nuestros derechos como Consumidores en general y como usuarios de un servicio en específico.

Como mencionamos en el apartado anterior, es necesario el conocimiento de la Constitución de la Republica, como un instrumento básico de protección y como base de toda la normativa secundaria.

Específicamente, existe normativa secundaria orientada a la protección de Consumidores, en este caso específico como consumidores del servicio de telefonía celular, así como por ejemplo: la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, la Ley de la SIGET y su reglamento, normativa internacional, etc. Como un usuario responsable es necesario tener aunque sea un somero conocimiento sobre esta normativa.

Para conocer de una manera significativa, el grado de Conocimiento que posee el usuario del servicio de telefonía celular, sobre la legislación secundaria que lo ampara, indagamos a través de encuesta, la interrogante, dando como resultado: El cuarenta y cuatro punto seis por ciento (44.6%) de los encuestados conoce la ley de protección al Consumidor respondió, siendo este dato superado por un cincuenta y cinco punto tres por ciento (55.3%) de los encuestados, manifestó que no conocía dicha ley. (Anexo, grafico 4, Pág. 136)

Con respecto a la normativa de Telecomunicaciones, se indago, en la población, si se tenía conocimiento sobre dicha normativa jurídica que brinda protección a los usuarios de telefonía celular, teniendo como resultado, un quince punto nueve por ciento (15.9%) de personas conocedoras de la normativa,

superándolo un ochenta y cuatro por ciento (84%) de encuestados que no conocen dicha normativa. (Anexo, grafico 5, Pág.137)

5.2.3 Instituciones que brindan protección a los consumidores y velan por el cumplimiento de sus Derechos.

Es importante saber, en que medida, la población conoce las instituciones que brindan protección a los consumidores y velan porque se cumplan sus derechos, es por eso, que fue necesario realizar la siguiente interrogante, ¿Cuáles de las Instituciones que brindan protección al consumidor, en este caso del servicio de telefonía celular conoce?, obteniendo como resultado, que la Defensoria del Consumidor, es la Institución mas conocida por los usuarios, con un sesenta y tres punto ocho por ciento (63.8%) del cien por ciento de encuestados , quedando en segundo lugar con un cuarenta y tres punto seis por ciento (43.6%) la SIGET, en tercer lugar un veinte punto dos por ciento (20.2%) la CDC, y el veintisiete por ciento (27%) de las personas encuestadas no conocen ninguna Institución. (Anexo, grafico 6. Pág.137)

Es de hacer notar que aunque la población pueda encontrarse con alguna inconformidad por el servicio de telefonía celular prestado, no acude a las Instituciones encargadas de brindar ayuda en general como consumidor y tampoco como usuario específico del servicio de telefonía celular, debiéndose esta abstinencia por parte del usuario, a diferentes razones, las cuales son: el sesenta y tres punto seis por ciento (63.6%) de los encuestados, manifestó que no acude a solicitar ayuda a las instituciones encargadas porque no cree en la eficacia del servicio que brindan dichas instituciones, el cuarenta y seis punto nueve por ciento (46.9%) de los encuestados, respondió que no acude porque no cree en la eficacia de las leyes que regulan la protección como consumidor de un servicio, con un veintiuno punto uno por ciento (21.1%), se demuestra el desconocimiento total por parte de los encuestados, de la existencia de protección que se brinda

como usuario de telefonía celular, el dieciocho punto dieciocho por ciento (18.18%) de encuestados respondió que no conocía ninguna de las instituciones encargadas de proteger, y finalmente el quince punto quince por ciento (15.15%) de las personas encuestadas no le interesa pedir ayuda a las instituciones encargadas de brindarla, aunque presenten inconformidades con el servicio prestado. (Anexo, grafico 9, Pág.139)

5.3 Papel del Estado en la tutela de los Derechos de los usuarios del servicio de telefonía celular.

5.3.1. Eficacia en la Protección de los Derechos de consumidores del Servicio de Telefonía Celular por parte de la Defensoría del Consumidor.

La Defensoría del Consumidor, como institución gubernamental, esta propiamente encargada de proteger a todos aquellos salvadoreños consumidores o usuarios de servicios; en capítulos anteriores conocimos estructuras y funciones de esta institución, pero ahora, es el momento de conocer la opinión representativa de una porción de la totalidad de usuarios del servicio de telefonía celular, con respecto a la protección efectiva que se les brinda como tales.

La base fundamental, de la Defensoría del consumidor, como una institución legalmente instituida, es la Ley de protección al Consumidor, dentro de la cual se establecen los lineamientos básicos para la efectiva protección a los usuarios o consumidores, tal como se profundiza en capítulos precedentes; siendo esta ley, una herramienta indispensable para todo consumidor, los resultados arrojados por encuestas realizadas a Hombres y mujeres usuarios del servicio de Telefonía celular, nos indican que el cincuenta y cinco punto tres por ciento (55.3%) del universo encuestado, no conoce la Ley de Protección al Consumidor, dejando a tras con un cuarenta y cuatro punto seis por ciento (44.6%), el conocimiento de la presente ley. (Anexo, grafico 4, Pág., 136)

La normativa jurídica, base de la presente Institución, no es en mayoría conocida por los usuarios encuestados, pero, la Institución como ente protector del usuario del servicio de telefonía celular, se considera la mas conocida, ya que el sesenta y tres punto ocho por ciento (63.8%) de los encuestado conoce de la existencia de la misma y de su labor fundamental. (Anexo, grafico 6,Pág.137)

Ante la insatisfacción de un mal servicio de Telefonía celular, es deber de los usuarios, informar y avocarse a las instituciones que pueden brindar ayuda, de las personas encuestadas que efectivamente solicitan ayuda, el cincuenta por ciento (50%) acuden a la Defensoria del consumidor, para tratar de resolver su controversia, de este porcentaje de personas que se avocan a dicha institución, el sesenta y dos punto cinco por ciento (62.5%) de personas, consideraron que la atención prestada fue eficaz, sin embargo , existe un porcentaje del treinta y tres punto tres por ciento (33.3%) de personas que consideraron que el servicio no fue eficaz específicamente, por que consideraron que no se le dio tramite a la denuncia. (Anexo, grafico 10, Pág.139)

La Defensoria del Consumidor, como ente encargado de proteger, registra sus propios datos y opinión, en cuanto al conocimiento de la institución por parte de la población y de la eficaz protección que se brinda a los usuarios del servicio de telefonía celular.

Según información otorgada por, la Defensoria, se consideran que la normativa Jurídica Vigente, base de la Defensoria del Consumidor, cuenta, con todos los Instrumentos y herramientas suficientes para atacar cualquier abuso, pero es importante mencionar que debe de generarse una mayor cultura de denuncia, porque si los usuarios no denuncian, se vuelve demasiado difícil trabajar de oficio, ya que solo podrían tratarse dificultades, que afectaran a la gran mayoría de la población, como publicidad engañosa , y no aquellos problemas que

afectan directamente a las personas de una manera individual, por tanto, es de suma importancia la denuncia, ya que sin ella, es difícil ayudar al usuario, es necesario crecer en cultura de denuncia, en termino de educación, en termino de conocer nuestros derechos.

El tema de Telecomunicaciones, es prioridad para la defensoria, es probablemente el segundo o tercer rubro más denunciado, ante dicha necesidad, se ha creado un grupo de trabajo específico para el área de Telecomunicaciones, que se encarga de telefonía celular o móvil, Internet, radiocomunicaciones, y comunicación televisiva.

Las Quejas de telefonía, presentadas ante la Defensoria, son diarias, hablamos de unas doscientas (200) quejas de telefonía a la semana, siendo aproximadamente ochocientas (800) quejas al mes, siendo este un porcentaje alto, si se compara con la cantidad de personal con que cuenta la institución, de igual forma se le da un trato especializado, ya que como se menciona antes hay personal exclusivo para esta área.

Con respecto a la eficacia de la institución al momento de brindar protección, de manera general, consideran los profesionales de la institución, que es importante, verificar quienes son las personas que se involucran en el proceso de solución de conflictos, porque no es simplemente que las personas acudan a la institución, se reporte lo que sucedió, y se resuelva el problema, no es así, sino que para dar un buen servicio a la población de manera eficaz , es un trabajo en conjunto, entre el usuario, el proveedor , la Defensoria y Demás Instituciones especializadas, en aspectos técnicos del servicio, por tanto considera que la eficacia de la institución depende de una colaboración conjunta.¹¹⁹

¹¹⁹ Lic. Osegueda. Op.cit

De igual manera la Dirección y Coordinación de la Defensoría, consideran que la eficacia de la institución se ve reflejada en números y en encuestas, tal como se refleja en los siguientes estudios realizados por la institución.

De acuerdo a datos proporcionados por la Defensoría, en el periodo 2006-2007, se han presentado 1197 denuncias del ramo de Telefonía celular, las cuales han seguido tramite, recibidas a través del Centro de Solución de Controversias, específicamente de los proveedores siguientes: CTE TELECOM PERSONAL, con 727 denuncias, TELEFONICA DE EL SALVADOR S.A. DE C.V., con 268 denuncias, TELEMovil DE EL SALVADOR S.A. DE C.V. Con 119 denuncias, DIGICEL EL SALVADOR, con 72 denuncias, e INTELTON S.A. DE C.V. con 11 denuncias. (Anexo Pág.142)

Ante las denuncias del ultimo periodo, los casos resueltos ascienden a doscientas cincuenta y seis (256) resoluciones, clasificados de acuerdo al proveedor, de la siguiente manera: CTE, TELECOM con ciento dieciocho (118) resoluciones, DIGICEL con treinta y cuatro (34) resoluciones, TELEFONICA con cincuenta y cuatro (54) resoluciones, y TELEMovil con cincuenta (50) resoluciones. (Anexo, Pág. 143)

La Defensoría, ante la problemática de la Telefonía celular, ha realizado una serie de proyectos, que coadyuvan en la labor de protección, estos proyectos son principalmente campañas, talleres y mesas de trabajo, lográndose así acuerdos con algunas empresas de proveedores, las cuales se tornaron mas flexibles con los contratos de adhesión, con respecto al cobro de minutos, a dar información al usuario, y evitar totalmente el engaño para el consumidor. Uno de los Logros por parte de la Defensoría es la posibilidad de comprar una Terminal y poder moverse, el usuario, de una empresa a otra, de igual manera el acuerdo de buenas practicas, logrados con algunas empresas de telefonía.

Ante la realidad, que aqueja a los consumidores de telefonía celular, la defensoría, reconoce, a través de su dirección y coordinación, que hace falta mucho camino por recorrer, especialmente en la información a los usuarios, que es la principal labor de la defensoría, ya que consideran que no es posible pedirle al consumidor que conozca toda la ley que lo ampara, por tanto la defensoría es responsable de decir cuales son los derechos, deberes, y obligaciones.

Actualmente el mayor medio de promoción con el que cuenta la defensoría, es la radio, ya que como medio masivo de comunicación, con un bajo costo, se aprovecha para llegar con información, a la mayor parte de la nación, así también se apoya de las Asociaciones de Consumidores, las cuales realizan una labor de información mas personalizada.¹²⁰

5.3.2. Eficacia de la Protección de los Derechos de Consumidores del Servicio de Telefonía Celular por parte de La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. SIGET.

La Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, como una Institución gubernamental, especialista en dar apoyo a la Defensoría del Consumidor, en el área técnica, específicamente en la labor de procuración de los derechos de los consumidores, cuando estos tienen alguna queja o reclamo, por irregularidades en los servicios, en este caso nos referimos específicamente al servicio de telefonía celular.

En la ley de Telecomunicaciones, específicamente en el artículo 98, se establece el procedimiento, que los usuarios deben seguir, para presentar un reclamo, ante esto, la superintendencia esta en la obligación de atender estos reclamos. La primera instancia ante la cual el usuario debe recurrir, es el

¹²⁰ Lic. Osegueda. Op.cit

proveedor, y si no se acepta la queja o se resuelve de una manera que queda el usuario inconforme, se acude a la superintendencia, tal como se explico en Capítulos precedentes.

La SIGET es una institución de conocimiento básico, para todo usuario de servicios de telecomunicaciones, por tanto es necesario el conocimiento por parte de los consumidores del servicio de telefonía celular, de la existencia y la labor de la misma, según estudios realizados de un cien por ciento de usuarios encuestados (100%), el cuarenta y tres punto seis por ciento (43.6%) de las personas, conocen la institución como ente que colabora en la protección de los derechos. Ante la insatisfacción del servicio de telefonía celular prestado, de los usuarios, que si acuden a solicitar ayuda a las instituciones encargadas, el doce punto cinco por ciento (12.5%) de las personas encuestadas prefirieron acudir a la SIGET, considerando que el servicio prestado fue eficaz. (Anexo, grafico 6, Pág.137)

La SIGET, ante la problemática que presentan los usuarios del servicio de telefonía celular, actúa con dos finalidades, una de orientar al usuario con respecto a la debida interposición de queja o reclamo, y la otra es iniciar el trámite de queja del usuario como mediador entre el usuario y el proveedor.

Las Denuncias recibidas por la SIGET, a través del centro de atención al usuario, referentes a inconformidades con el servicio de telefonía celular, en el ultimo periodo 2006-2007, se suman doscientos cinco (205) quejas, debidamente atendidas y orientadas, según los registros de la institución, Dichas quejas, no siempre serán resueltas a favor del usuario, y dicha resolución no es competencia de la SIGET. (Anexo, Pág.144-147)

La SIGET, realiza una labor en conjunto con el proveedor, ya que dicho proveedor, esta obligado, a enviar una copia de todos aquellos reclamos realizados por parte de los usuarios del servicio, directamente ante el proveedor,

con la intención de que la SIGET vele por la resolución de dicha queja, según los datos emitidos proveedores, de todas aquellas quejas interpuestas directamente en el ultimo periodo 2006-2007, se suman tres mil veintiuno (3021) quejas, interpuestas ante el operador, las cuales se desglosan de la siguiente manera: ante Telemóvil doscientos doce (212) reclamos, Telefónica quinientos trece (513) reclamos, Telecom Personal (2294) reclamos, Intel fon (1) reclamos.(Anexo, Págs., 148-150)

La SIGET, como institución de protección, considera que para poder medir la eficacia de su labor, es por medio de normas de calidad, constituida por la parte técnica, la calidad de servicio y la atención al usuario, para eso se esta trabajando en un borrador de la norma, pero una vez se consulte, con los operadores, y se apruebe, esta será el parámetro para poder medir la calidad del servicio como Institución. En la actualidad, la eficacia en la labor de protección al consumidor, lo vemos reflejado, en el cien por ciento (100%) de las denuncias atendidas, y todas aquellas denuncias que llegan al Centro de Atención al usuario, se les inicia el tramite respectivo, y se procura resolución, independientemente de que la resolución sea a favor o no del usuario, ya que como institución, trata de ser justo tanto con el proveedor como con el usuario.

La función primordial de la SIGET, en esta problemática, es cooperar y coordinar con la defensoria, para que las resoluciones estén apegadas a derecho, ya que la Defensoria se encarga propiamente del trámite de denuncia.

Es necesario ahondar, en la labor y estrategias de educación para los consumidores, con programas de enseñanza desde la infancia, para crecer en el conocimiento de los derechos y como hacerlos valer, para así estar consiente de los derechos con los que se cuentan y los trámites establecidos en ley.

Como institución, que se esta comprometida, con dar apoyo a los usuarios que solicitan a nuestra ayuda, en este caso usuarios del servicio de telefonía

celular, hemos tratado a través de campañas, de publicaciones, boletines, visitas del superintendente a comunidades, informar de los derechos y de las protecciones a las que tienen derechos como consumidores.¹²¹

5.3.3. Protección de los Derechos de Consumidores del Servicio de Telefonía Celular por parte del Centro para la Defensa del Consumidor. CDC.

Como lo mencionamos en capítulos precedentes, en el Centro para la Defensa del consumidor, CDC, como entidad no gubernamental, se promueve el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras en la sociedad salvadoreña, en particular los de la población que por razones políticas, económicas, sociales o de género, enfrentan situaciones de iniquidad o desigualdad en el acceso y calidad de bienes y servicios básicos; para ello se trata de fomentar una cultura de derechos.

Según la CDC, en una de sus publicaciones, considera que actualmente, uno de los servicios públicos mas denunciados es la telefonía, lo cual, asegura, es producto de los abusos e ilegalidades cometidas por las empresas productoras del servicio y por la deficiente regulación que existe.¹²²

Ante la problemática, hemos querido conocer la opinión, de una parte significativa de los consumidores del servicio de telefonía celular, con respecto, al conocimiento de la labor de dicha institución y en que medida, los consumidores solicitan y reciben apoyo de la presente institución.

Según el universo de hombres y mujeres usuarios del servicio de telefonía celular, encuestados, el veinte punto dos por ciento (20.2%), de la totalidad, conocen de la existencia de la CDC, dejando a esta en un tercer lugar después de la Defensoría y la SIGET. (Anexo, grafico 6, Pág.137)

¹²¹ Ing. Noel Maldonado. Especialista en Telecomunicaciones. SIGET

¹²² “Aprendiendo bien a ejercer Contraloría social en Telefonía”. CDC. San Salvador, enero 2007

Ante la insatisfacción del servicio prestado, por parte de los usuarios del servicio de telefonía celular, del diez punto ocho por ciento (10.8%) de personas que acuden a pedir ayuda, un doce punto cinco por ciento (12.5%) acudieron a la CDC, considerando que efectivamente el servicio prestado por dicha institución fue eficaz. (Anexo, Grafico 8,Pág.138)

El CDC, como ente comprometido con el pueblo consumidor, cuenta con sus propios registros, estudios y punto de vista, por parte de los profesionales que laboran día a día; en cuanto al conocimiento de la institución por parte de la población y de la eficaz protección que se brinda a los usuarios del servicio de telefonía celular.

Los profesionales, como miembros de la Gerencia de Investigación y Cabildeo del Centro para la defensa del Consumidor, opinan, que en el ultimo año ha habido mayor información, con respecto a las instituciones de protección al consumidor, especialmente de la Defensoria, considera, que es una de las mas conocidas, pero, también, se esta consiente de que la información no es suficiente, no existen proyectos de educación permanentes, para los usuarios en general y para los usuarios de Telefonía celular, es necesario que a parte de educar en derechos , esta institución haga efectivos, dichos derechos.

Según estudios realizados por la CDC, en el ultimo periodo 2006-2007, dentro de los rubros de servicios públicos mas demandados, ante dicha institución, esta el servicio de Telecomunicaciones, con el segundo lugar, después del servicio de agua, con doscientas ochenta y seis (286) denuncias, a las cuales se les brindo asesoria por parte de la CDC; de estas denuncias, el sector de telefonía móvil, registra ciento siete (107) denuncias, las cuales dejan al

descubierto, las áreas mas denunciadas dentro del servicio de telefonía móvil, como lo son: Facturación (cobros indebidos, cobros por consumo Injustificado, cobros sin servicio, cobros duplicados) cuenta con cuarenta (40) asesorías de denuncias , Atención Comercial (violación al derecho de información, incumplimiento de oferta, incumplimiento de contrato) cuenta con dieciséis (16) asesorías de denuncias, Calidad de los productos y servicios (mala calidad del producto, mala calidad del servicio técnico, irregularidad del servicio) cuenta con veintiocho (28) asesorías de denuncias y Ausencia de infracción (no hay responsabilidad por el proveedor) cuenta con veintitrés asesorías de denuncias. (Anexo, Pág., 151)

Ante el estado de inconformidad, por parte de los usuarios de servicios de Telefonía celular, la CDC, pone a la orden un número de teléfono (TEL. 2222-1122), al cual perfectamente se llama y se solicita ayuda a la institución, la labor principal de esta, es dar asesoría y acompañamiento jurídico, para que el usuario, interponga debidamente su denuncia ante la autoridad competente.

El CDC, como centro de protección a los Consumidores, manifiesta, que la prioridad en estos momentos, como institución, son todos aquellos servicios básicos, como agua y energía eléctrica, ya que se considera que son servicios que ofrecen una mejor calidad de vida para todo ser humano, pero aun así se brinda una atención especial en el rubro de telefonía, ya que se han realizado campañas de difusión de los derechos, Proyectos como el ABC de telefonía, que brinda una información amplia en relación a telefonía fija y celular, e interposición de denuncias como CDC ante las instituciones pertinente. La labor de la CDC, se ha enfocado en luchar y demandar propiamente como institución vulneraciones de derechos de los consumidores de telefonía celular, sin necesitar de la motivación del usuario, que muchas veces sufre abusos pero no los denuncia.

Como CDC, se organiza, en tres Gerencias, para la efectiva labor de protección, la Gerencia Jurídica, que acompaña a los usuarios y los asesora jurídicamente, en casos colectivos, con respecto a todos los servicios; la Gerencia de Iniciativa Ciudadana, la cual organiza a las personas para luchar por sus derechos, y la Gerencia de Investigación y Cabildeo, la cual realiza investigaciones, análisis, propuestas técnicas, frente a la Defensoría, a la SIGET, y Asamblea Legislativa. Como una de las principales propuestas con las que cuenta el CDC, es la constante revisión del marco regulatorio, en un futuro se espera presentar una serie de propuestas de reforma a la legislación de telefonía, la cual fuera mas expresa, ya que la ley de protección al consumidor es general, y con la complejidad con la que cuenta el rubro de telefonía, es necesario una normativa específica que regule las particularidades del sector para , en el sentido de garantizar efectivamente los derechos.

El principal medio de Difusión, con el que cuenta la CDC, es su pagina Web (cdccentral@cdc.org.sv), y los grupos locales, distribuidos en todo el país.

Como CDC, Institución no gubernamental, Opinan, con respecto al la labor gubernamental, considerando, que hace falta mucho trabajo por hacer, la indefensión de los derechos como consumidores esta a la luz del día, no hay efectivamente nadie que responda ante la situación de falta y encarecimiento de los servicio públicos básicos; en cuanto a la institucionalidad Jurídica , consideran que hay mucho por hacer, ya que tenemos leyes de regulación de servios de telecomunicaciones, concebidas y diseñadas por nuestros legisladores , obedeciendo a intereses de las empresas privadas, que a los usuarios, desde ahí hay una intención por el Estado.

En diversas ocasiones, se ha acudido a la Corte Suprema de Justicia, en la cual no ha habido eco, con respecto a la solicitud de necesidades de la institución, necesidades del pueblo, este es un país desamparado, en razón de

Institucionalidad, hace falta mucho para tener un funcionamiento eficaz, ya que tenemos conocimiento casos, llevados por las instituciones gubernamentales, que llevan meses y meses sin ser resueltos, algo esta fallando; si la Institucionalidad no esta en defensa de la Dignidad Humana, mucho menos estará en defensa de los derechos de los consumidores.¹²³

5.3.4. Eficacia de la Protección Jurídica e Institucional a los consumidores del Servicio de Telefonía Celular desde el punto de vista de los usuario de dicho Servicio.

Como se ha desarrollado a lo largo de la presente investigación, existe Normativa e Institucionalidad, que brinda protección de manera general, a los consumidores, y de una forma más específica, según nuestro caso, a los usuarios del servicio de telefonía celular.

La normativa, cuenta como base fundamental la Constitución de la Republica, específicamente, con relación al presente tema, el art.1 y el art.110, los cuales plantean los parámetros básicos de protección al consumidor, derivándose de estos, una serie de normativas secundarias que regula y protege de una manera específica, los diferentes ámbitos del derecho del consumidor.

En base a la normativa secundaria, se han creado Instituciones, que tienen como finalidad, aplicar la normativa y velar por el eficaz cumplimiento de los derechos de consumidores, con que cuentan las personas dentro de una sociedad, tal como desarrollamos en capítulos precedentes, existen una serie, de herramientas disponibles al ciudadano para defenderse de cualquier abuso o intento de este.¹²⁴

¹²³ Lic. Edwin Trejo. Op.cit

¹²⁴ Lic. Julio Bonilla. Receptor de denuncias de telecomunicaciones. SIGET

Los salvadoreños, como usuarios del servicio de telefonía celular, opinan , con respecto al nivel de eficacia , con el que cuenta la normativa jurídica y las instituciones, al momento de brindar protección a los usuarios, que en un setenta y siete punto siete por ciento (77.7%) de un cien por ciento(100%) de encuestados, considera que no es eficaz la protección que brindan las Instituciones encargadas de proteger a los consumidores del servicio de Telefonía celular, dejando a tras con un veintidós punto tres por ciento (22.3%) de encuestados, a aquellos que consideran que si hay eficacia en la labor de protección de las instituciones responsables de esta.(Anexo, Grafico 13,Pág.141)

En cuanto a la normativa jurídica, el setenta y ocho punto siete por ciento (78.7%) de los encuestados, considera que no es eficaz la normativa para la protección de los usuarios del servicio de telefonía celular, concluyendo con el veintiuno punto dos por ciento (21.2%) de encuestados, que si efectivamente consideran que la normativa regula eficazmente la protección que como usuarios se merece. (Anexo, grafico 14,Pág.141)

La mayoría de usuarios considera que no hay eficacia por parte de la normativa y de las instituciones, ya que ante una vulneración de derechos, estos no han encontrado respuestas satisfactorias a sus quejas o reclamos, pero, cabe mencionar que no siempre se va a resolver a favor del usuario, sino a favor del que tenga la razón según la ley.

CAPITULO VI.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

6.1. Conclusiones.

1. A través del tiempo la tecnología de las telecomunicaciones ha evolucionado rápidamente en el mundo y El Salvador no es la excepción para aplicarlas, convirtiéndose en un país que va a la vanguardia, específicamente en el sector de Telefonía Celular.
2. A partir de la privatización de las telecomunicaciones, se dio una mayor apertura en el sector de telefonía celular, haciendo más accesible dicho servicio a la población, originando mayor oferta y demanda en el mercado.
3. El servicio público de telefonía celular al pasar a manos de empresas privadas, se ha extendido y ha mejorado la prestación del servicio a la población, aunque esto signifique también la necesidad de proteger mejor a los consumidores de dicho servicio, de prácticas indebidas por parte de los servidores.
4. En la actualidad en El Salvador hay mayor regulación que en épocas anteriores, referente a las telecomunicaciones, no obstante, la normativa jurídica debe de estar en constante actualización, para estar acorde a las necesidades de un mundo globalizado.
5. En nuestro país existe la normativa jurídica de protección a los consumidores, pero falta mayor operacionalización, para hacer efectiva dicha protección.
6. El Derecho de Protección al consumidor en El Salvador, por ser un derecho nuevo, no se aplica a cabalidad, debido a que se da un nivel de

desconocimiento, tanto por las Instituciones pertinentes como por la población.

7. De acuerdo a investigaciones realizadas en la presente tesis, con respecto al conocimiento de la normativa jurídica, que protege a los consumidores de Telefonía Celular, concluimos que la mayoría de la población Salvadoreña no tiene conocimiento que en la Constitución se encuentran las bases para proteger a los consumidores, y que de igual forma no conoce la normativa secundaria de protección al consumidor, como la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de Protección al Consumidor.
8. Los datos recabados en los diferentes instrumentos utilizados en nuestra investigación nos demuestran que la población no conoce las Instituciones encargadas de proteger a los usuarios del servicio de telefonía celular, debido a que no existe suficiente promoción por parte del Estado.
9. En base a la investigación realizada a una muestra de usuarios activos del Servicio de telefonía celular y tomando en cuenta las entrevistas realizadas a profesionales en la materia de Telecomunicaciones, hemos llegado a la conclusión que la población salvadoreña, que si conoce la normativa y las instituciones de protección al consumidor, considera que no existe eficacia en la protección contenida en dicha normativa, en conjunto con las instituciones encargadas de proteger a los usuarios del servicio de telefonía celular.
10. La mayoría de la población salvadoreña muestra mucha indiferencia en el tema de protección al consumidor, en cuanto a conocer los derechos que los amparan como tales y en el caso de tener conocimiento sobre estos no se interesan por hacerlos valer.

11. En nuestro país existen los mecanismos de protección a los consumidores, como la normativa jurídica y las instituciones encargadas para ello, pero no existe una cultura de denuncia por parte de los usuarios, para poder contrarrestar los abusos por parte de los servidores.
12. Las Organizaciones Gubernamentales y no Gubernamentales, encargadas de brindar protección a los consumidores, priorizan su labor en resolver los conflictos referentes a servicios básicos como agua y energía eléctrica, tomando desde una perspectiva secundaria el servicio de telefonía celular.
13. La demanda del servicio de telefonía celular crece rápidamente en nuestro país, y no existe un marco jurídico específico que regule y desarrolle la aplicación de dicho servicio y a la vez que proteja a los usuarios.

6.2 Recomendaciones

1. No obstante que existe la normativa jurídica y las instituciones que protegen a los consumidores, y éstas dan información para poder solicitar ayuda cuando se está frente a una inconformidad por los servicios prestados, pero se considera necesario implementar mecanismos idóneos para proporcionar una educación específica a la población, en materia de derechos del consumidor, para crear una cultura de denuncia, ya que la mayoría de la población no conoce que existen los derechos de los consumidores, lo que conlleva a no hacerlos valer.
2. El no contar con un desarrollo normativo claro y amplio en la Ley General de Telecomunicaciones sobre la regulación de los derechos de los consumidores, ante una posible vulneración a estos, ha generado que no se acuda a las instituciones a solicitar ayuda. Frente a estos vacíos o poca regulación es preciso crear una propuesta de reforma, en la Ley General de

Telecomunicaciones para que implemente o desarrollo de una forma mas amplia y específica el tema de protección a los consumidores en el rubro de telefonía celular.

3. uno de los derechos fundamentales que establece la Constitución es a obtener una pronta y cumplida justicia, por lo que en materia de derechos del consumidor es necesario que se revise el procedimiento para interponer una queja, en cuanto a los plazos que se establecen en el artículo 98 de la Ley General de Telecomunicaciones, ya que estos por ser muy largos se convierten en incómodos y engorrosos para los afectados, por lo cual optan por no acudir a las instituciones a interponer denuncias.
4. El procedimiento que establece para interponer una queja en el artículo 98 de la Ley General de Telecomunicaciones, la SIGET juega un papel de mediador entre el usuario y el servidor, en el sentido que este no resuelve nada, si no, que actúa solo si el servidor no contesta al usuario en el termino correspondiente, se tiene a favor del usuario y la SIGET puede obligar al servidor que le restituya o le devuelva al usuario según el caso, por lo que se considera necesario que, ésta como institución especializada en aspectos técnicos en el rubro de telecomunicaciones, debería de dársele mayores atribuciones dentro del procedimiento.
5. Debido a que la telefonía celular se ha convertido en un servicio muy demandado por la población, consideramos necesario que la Defensoria del Consumidor desarrolle campañas o proyectos más específicos en la protección a los usuarios de dicho servicio.

6. Las Organizaciones no Gubernamentales, que colaboran en la protección de los consumidores, deberían fomentar y promover la organización de grupos estratégicos de ciudadanos que velen por la protección de los usuarios del servicio de telefonía celular.

BIBLIOGRAFIA.**LIBROS:**

ALESSI, RENATO. **“Instituciones de Derecho Administrativo”**. Barcelona. Bosch, 1970. Volumen dos.385 Págs.

ARENE, ALBERTO Y OTROS. **“Privatización: El Caso de El Salvador y de las Telecomunicaciones”**. Fundación Honrad Adenauer. Imprenta Criterio. Año 200. 276 Págs.

A STIGLITZ, GABRIEL. **“Manual de Defensa del Consumidor”**. Editorial Librería Juris. Buenos Aires Argentina. 380 Págs.

A STIGLITZ, Gabriel. **“Defensa de los Consumidores de Productos y Servicios”** Daños y Contratos. Editorial La Roca, Buenos Aires, 2001.600 Pags.

DIEZ, MANUEL MARIA. **“Manual de Derecho Administrativo”** Tomo II. Editorial Plus Ultra, 1979.Buenos Aires. 344 Págs.

FARINA, JUAN M. **“Defensa del Consumidor y del Usuario”** Comentario Exegético de la Ley 24.240 y del decreto Reglamentario 1798/94. Editorial de Palma. Buenos Aires 1995. 477 Pags.

FERNÁNDEZ-SHAW, FÉLIX.**“Organización Internacional de las Telecomunicaciones”**. Editoriales Tecnos. Madrid España. 1978. 326 Páginas.

GORDILLO, AGUSTÍN. **“Tratado de Derecho Administrativo: La Defensa del Usuario”**.sexta edición. Buenos Aires Fundación de Derecho Administrativo.2003. 374 Págs.

HUIDOBRO, JOSÉ MANUEL. **“Fundamento de Telecomunicaciones”**. Editorial Paraninfo, Madrid España. 296 Páginas. 2001.

ITURRASPE, JORGE. **“Defensa del Consumidor”**. Ley 24.240 (modificación por Leyes, 24.568,24.787, y 24.999) Segunda edición Actualizada. Editorial Rubinzal-Culzoni. Buenos Aires. 240 Págs.

JIMÉNEZ. EDUARDO PABLO. **“Los Derechos Humanos de la Tercera Generación”** Editorial. Comercial Industrial Financiera. Buenos Aires.1997.187 Págs.

MARÍN LÓPEZ, JUAN JOSÉ. **“La protección Jurídica de los Consumidores”** Universidad Rey Juan Carlos. Editorial DYKINSON, S.L. Madrid, 2003. 338 Págs.

MERINO MERCHAN, JOSÉ FERNANDO, CHILLON MEDINA, JOSÉ MARIA. **“Legislación de Telecomunicaciones”**. Editorial Tecno.. Madrid España 1997. 860 Págs.

OVALLE FAVELA, JOSÉ. **“Derechos del Consumidor”**. Cámara de Diputados. LVII Legislatura. Universidad Nacional Autónoma de México. 2001. 526 Págs.

ROGGENBUCK, STEFAN. **“Privatizaciones: el caso de El Salvador y de las telecomunicaciones”**. Fundación Konrand Andenauer Stiftung.1997.San Salvador.168 Págs.

TESIS:

ARANDA, JORGE ALBERTO. **“Los Derechos de los Consumidores en el Marco Regulatorio de la Privatización de los servicios Públicos domiciliarios,**

específicamente de las Telecomunicaciones y Energía Eléctrica en El Salvador". Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador, año 2002.

ALVARADO ALVARADO, JAVIER ROLANDO Y OTROS. **"Privatización de los Servicios Públicos, caso, administración Nacional, de acueductos y alcantarillados, ANDA."** Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales. Universidad de El Salvador. Año 1995.

VALLE BELLOSO, ERIKA. DÍAZ ALABI, KATIA. **"El desarrollo de las Telecomunicaciones en El Salvador. Ventajas y Desventajas"**. T4767 2. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas UCA. Facultad de Ciencias del Hombre y la Naturaleza. Año 2001.

CORTEZ SÁNCHEZ, MARIA NATHALY. **"El impacto de las Empresas Telefónicas Multinacionales en el sector Comercio, una aproximación Teórica al fenómeno de la interdependencia en función de importancia y retos (1996-1999)"**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador. Año 2000.

CRESPÍN, ROSA HAYDEE Y OTROS. **"Manifestaciones, causas y límites del proceso de privatización de ANTEL"**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador.

FLORES PÉREZ, GABRIELA. **"El capitalismo Popular. Análisis de los casos de la distribución eléctrica y las Telecomunicaciones en El Salvador"**. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas UCA. Año 2003.

GARCÍA MEJIA, SILVIA GUILLERMINA. **“La normativa Internacional de protección al Consumidor y su aplicación en la legislación Salvadoreña”**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador. Año 1998.

NÚÑEZ MADRID, MARIA CATALINA. **“Aplicabilidad de La Ley de Protección al Consumidor”**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador.

OSORIO, FERMÍN. **“Una Reflexión Sobre la Situación Actual sobre el proceso de privatización de las telecomunicaciones: su complejidad e implicaciones en el bienestar social y económico”**. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas UCA. Año 1998.

RODRÍGUEZ MARTÍNEZ, ROBERTO Y OTROS. **“Privatización de los Servicios Públicos en El Salvador y su impacto en el derecho al trabajo, la educación y la salud”**. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de El Salvador. Año 1997.

LEGISLACION:

Constitución de la Republica de El Salvador. D.O. N° 234. Tomo XI. 16 de Diciembre de 1983.

Constitución de la Republica de El Salvador. D.O. N° 14. de la Asamblea Nacional Constituyente. 1950.

Ley de Telecomunicaciones. D.L. n° 142.16 de noviembre de 1997.

Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones. D.S.24132. Decreto Supremo N° 24132.

Ley de Protección al Consumidor. Segunda edición 2006. D.O. N°776.18 de Agosto del 2005.

Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor. Decreto 109. D.O 209. 4 de noviembre de 1996.

Ley de Creación de la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET. D.L. N° 175.D.O.N°239.Tomo 337. 22 de Diciembre de 1997.

Reglamento de la Ley de creación de la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET. D.O. N° 70. Tomo 331. 17 abril 1996. y reformas.

Código Latinoamericano de Defensa del Consumidor. Aprobado por la comisión de defensa del usuario y del Consumidor del parlamento latinoamericano, en Guayaquil Ecuador, el 6 de Junio de 1997.

Directrices para la Protección del Consumidor. Naciones Unidas, Publicación del Departamento, de Asuntos Económicos y Sociales Internacionales. Nueva Cork.1986.

PUBLICACIONES:

“ABC Aprendamos Bien a ejercer Contraloría social en Telefonía”. Centro para la Defensa del Consumidor. MC Impresores. San Salvador Enero 2007.

“Logros” 15 años. Centro para la Defensa del Consumidor. Imprecolor S.A.DE C.V.” El Salvador Marzo 2006.

“Memoria de Labores 2005/2006”. Defensoría del Consumidor. Algiers Impresores. Mayo 2006.

”Política Nacional de Protección al Consumidor”. Defensoría del Consumidor Gobierno de El Salvador. Algiers Impresores. Agosto 2007.

Revista, enero-2007.Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones. Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Publicación Trimestral.

PAGINAS WEB CONSULTADAS:

Historia de las telecomunicaciones

www.historiadela telecomunicacion.com.sv (Consultada 12 de Marzo 2007)

Evolución de la Telefonía Celular

www.google.com.sv/search?hl=es&q=Constitucion+de+1950+de+el+salvador&btnG=Buscar&lr=lang_es. (Consultada el 14 de marzo de 2007)

Las telecomunicaciones en El Salvador.

www.google.com.sv/search?hl=es&q=reforma+art+110+Constitucion+de+El+Salvador&btnG=Buscar&lr=lang_es (Consulta el 14 de Marzo de 2007)

Ley General de Telecomunicaciones en El Salvador.

www.asamblea.gob.sv/leyes/1996.htm (Consultada el 20 de marzo 2007)

Ley de creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.

www.csj.gob.sv-. (Consulta el 26 de marzo 2007)

Privatización del sistema Celular.

www.saprin.org/elsalvador/research/els.privatiZacion.pdf (Consulta el 16 de Abril del 2007)

La Telefonía Celular.

www.saprin.org/elsalvador/research/els_privatizacion.pdf. (Consulta el 16 de Abril 2007)

La Privatizacion en las Telecomunicaciones

www.nadir.org/nadir/initiativ/agp/free/imf/privatizaciones.htm. (Consulta el 19 de abril 2007)

Proceso de Privatizacion.

www.uca.edu.sv/publica//proceso/proc822.html. (Consulta el 24 de Abril 2007)

Sector de Telecomunicaciones.

www.nadir.org/nadir/initiativ/agp/free/imf/privatizaciones.htm - 96k. (Consulta el 8 de mayo del 2007)

Historia de las telecomunicaciones.

[www. Monografías.com](http://www.Monografías.com) (Consulta el 17 de Mayo 2007)

Privatizacion de ANTEL

www.uca.edu.sv/publica//proceso/proc822.html (Consultada el 21 de mayo 2007)

Reglamento de Ley de Creacion de la SIGET

www.siget.gob.sv/detalle-servicios.asp?id=572. (Consultada el 5 de Junio 2007)

Organizacion de la SIGET

www.siget.gob.sv/documentos/telecomunicaciones/estadisticas/boletin_20060pd. (Consulta el 11 de Junio 2007)

Telefonia Celular.

www.telecom.com.sv/institucional.aspx?Estatus=A&pages_id=91&ctr=paginas
(Consulta 15 de junio 2007)

Proteccion al Consumidor en la nueva Legislacion Argentina.

www.telecom.com.sv/contenido.aspx?Estatus=A&pages_id=46. (Consulta el 19 de Junio 2007)

Servicios que ofrece Telecom

www.telecom.com.sv/content.aspx?Estatus=A&pages_id=71&ctr=p (Consulta el 2 de Julio 2007)

Telefonia Celular

www.telecom.com.sv/ - 24k – (Consulta el 12 de Julio 2007)

Informacion Digicel

www.digicel.com.sv/about/article.php?aid=2871&pn=in- (Consulta el 23 de Julio de 2007)

Informacion de Telemovil

www.telemovil.com. Espot.telemovil.com/spot/php. (Consulta el 27 de Julio 2007)

Servicios de Telefonica

www.telefonica.com (Consulta el 13 de Agosto de 2007)

Servicio que Proporciona Intelfon.

www.Intelfon.com (Consulta el 22 de Agosto)

Comentarios a la Ley de Creacion de la SIGET

www.siget.gob.sv/documentos/telecomunicaciones/estadisticas/manual_indicadores 2006. (Consulta el 27 de Agosto de 2007)

Tarifas de Telecom

www.claro.com.sv/contenido.aspx?Estatus=A&pages_id=193&ctr=paginas
(Consulta el 3 de Septiembre)

Tarifas de Digicel

www.claro.com.sv/contenido.aspx?Estatus=A&pages_id=197&ctr=paginas
(Consulta el 3 de septiembre de 2007)

Servicios que ofrece Digicel

www.digicel.com.sv/products/product.php?product_display=digicel_select
(Consulta el 20 de Septiembre 2007)

Tarifas de Telefonica

www.telefonica.com.sv/telefonica_publica/index.htm. (Consulta el 9 de octubre 2007)

Procuraduria Federal del Consumidor Mexico

www.defensoria.net/?cat=1249. (Consultada el 15 de octubre 2007)

Comentarios a la Ley de Proteccion al Consumidor.

www.defensoria.gob.sv (Consulta el 19 de Octubre 2007)

Organigrama de la SIGET

www.siget.gob.sv/i=3mensaje-s/.htm. (Consulta el 23 de octubre 2007)

Funciones de la SIGET

www.siget.gob.sv/detalle-servicios.aspx?id=572 (Consulta el 29 de Octubre 2007)

Objetivos de creación de SIGET

www.siget.gob.sv/denuncias.htm (Consulta el 29 de octubre de 2007)

Creacion del centro de defensa del consumidor.

www.cdc.org.sv/acerca. (Consultada el 29 de Octubre)

ANEXOS.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES.
OCTUBRE 2007.**

OBJETIVO: Conocer la opinión de Mujeres y Hombres salvadoreños, con respecto a la eficacia de la protección Jurídica e Institucional con que cuenta el país, específicamente en el periodo 2006-2007, para con los usuarios o consumidores del servicio de Telefonía Celular.

INDICACIONES: Marque con una "X", dentro del recuadro, dependiendo de su respuesta.

1. ¿Es usted Usuario del servicio de Telefonía Celular?

SI

NO

*Si su respuesta es "no", concluye la encuesta. Gracias.

2. ¿Ha utilizado en el periodo de años 2006-2007 el servicio de telefonía celular?

SI

NO

*Si su respuesta es "no", concluye la encuesta. Gracias.

3. ¿Conoce los Derechos que lo amparan como consumidor, en este caso, como usuario del servicio de Telefonía celular?

SI

NO

4. ¿Sabía usted, que en la Constitución de la Republica, se establecen las bases para la protección de los Consumidores?

SI

NO

5. ¿Conoce usted la Ley de Protección al Consumidor?

SI

NO

6. ¿Usted conoce la protección que brinda la normativa Jurídica de Telecomunicaciones a los Usuarios del servicio de Telefonía Celular?

SI

NO

7. ¿Cuál de las Sigüientes Instituciones, que brindan protección al Consumidor del servicio de Telefonía Celular, Conoce?

Defensoria

SIGET

CDC

NIGUNO

OTROS

Cuales_____

8. ¿En el periodo de años 2006-2007, se han encontrado en algún momento inconforme, con el servicio de Telefonía Celular prestado?

SI

NO

*Si su respuesta es "no", pase a la pregunta 14. Gracias.

9. ¿Ante la Insatisfacción del servicio de Telefonía celular prestado, se ha avocado a alguna de las Instituciones antes mencionadas, a solicitar ayuda?

SI

NO

*Si su respuesta es "no", pase a la pregunta 13. Gracias.

10. ¿A que Institución, específicamente, solicito ayuda?

Defensoria

SIGET

CDC

OTROS

Cuales_____

11. ¿Considera que fue eficaz el servicio prestado por dicha Institución?

SI

NO

*Si su respuesta es "si", pase a la pregunta 14. Gracias.

12. Si su respuesta es negativa, ¿cuales de los siguientes parámetros considera que no se cumplieron?

No se dio
Información.

No se dio
Tramite

Habiendo tramite
no se dio solución

13. De las siguientes opciones, ¿cual considera usted, que es la principal razón, por la que no acude a solicitar ayuda? (puede seleccionar mas de una respuesta)

No sabia que
existe protección
al usuario de telefonía
celular.

No conoce
las instituciones
de ayuda

No cree en la
eficacia de las
Instituciones de
Protección.

No cree en la
Eficacia de las
Leyes de protección.

No le interesa

14. De manera general, ¿Considera Usted, que es eficaz, la protección que brindan las Instituciones, encargadas de proteger a los consumidores del servicio de telefonía celular?

SI

NO

15. De manera General, ¿Considera Usted, que es eficaz, la Normativa Jurídica Salvadoreña, para la protección de los Consumidores del servicio de Telefonía Celular?

SI

NO

GRACIAS!!!!.

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES.
OCTUBRE 2007.**

OBJETIVO: Conocer la opinión de personas conocedoras del tema, en cuanto a la protección jurídica e institucional a los usuarios del Servicio Público de Telefonía Celular.

CON RESPECTO AL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- ¿En que medida cree usted. Que los salvadoreños conocen sobre sus derechos como usuarios del servicio de telefonía celular?.
- ¿Cree que existe suficiente información con respecto a las instituciones que protegen a los usuarios de telefonía celular?.
- ¿Con que frecuencia solicitan ayuda los usuarios del servicio de telefonía celular a esta institución?, y ¿cuales son los motivos?
- En concreto ¿cual es la ayuda que le proporcionan a los usuarios del servicio de telefonía celular, que acuden a esta institución?

PAPEL DEL ESTADO:

- Que opinión le merece el papel del estado con respecto a la tutela, de los derechos de los consumidores del servicio de telefonía celular.
- Considera que hay puntos importantes por desarrollar o por tocar por parte del estado, para mejorar la protección a los usuarios del servicio de telefonía celular. ¿Cuáles?

- Cuales son las debilidades del sistema Estatal de Protección al Consumidor del Servicio de Telefonía Celular. ¿si las hay?
- Existe algún proyecto específico para la protección del Consumidor del Servicio de Telefonía Celular.

EFICACIA:

- Cuales son los proyectos/áreas/actividades, mas fuertes con las cuales se le da mayor apoyo o atención al consumidor/ en el que se demuestre el accionar de esta institución/ o mas bien en el que se le brinde protección a los usuarios de telefonía celular.
- Cuales podrían ser las debilidades/ o puntos a reforzar / en la institución, para dar una mayor protección a los usuarios...
- Considera que dentro de su alcance como institución, se esta haciendo el mayor esfuerzo/ eficaz, para solucionar los problemas que aquejan a los usuarios del servicio de telefonía celular...
- De que depende la eficacia o no eficacia de la protección que brinda la institución.
- Considera que la institución satisface las necesidades de los consumidores en este caso del servicio de telefonía celular.
- Con que actividades o proyectos se verifica la eficacia de la institución en cuanto a la protección de los usuarios de telefonía celular.

CRITICAS:

- Que propondría al sistema de protección de Consumidores/para tener una mayor efectividad. (Mejora/ cambios)
- Alguna crítica, o debilidad que considere con respecto al sistema de protección al consumidor actualmente...

PROMOCION:

- Que hace la institución para darse a conocer, o mas bien cual es su mayor medio de promoción.
- Considera que con los medios de promoción utilizados, son suficientes o debería haber más promoción.
- ¿Hay algún proyecto de promoción que ponen en practica, o que a fututo lo harán?

GRAFICO N° 1: Población encuestada que son usuarias del Servicio Público de Telefonía Celular en el periodo de años 2006-2007

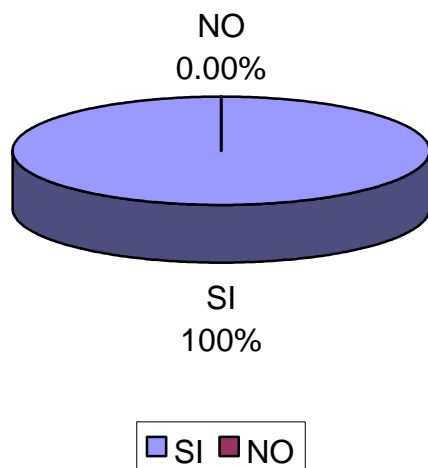


GRAFICO N° 2: El conocimiento de la Población acerca de los Derechos de los Consumidores

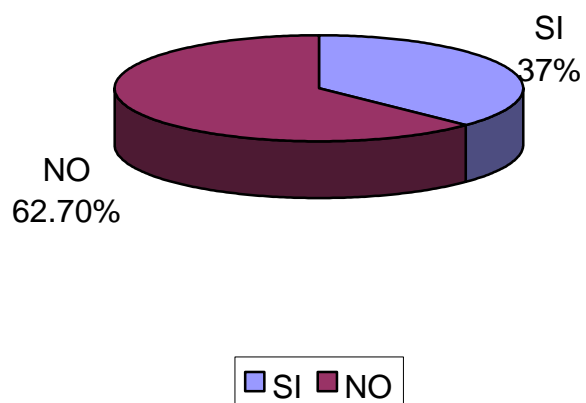


GRAFICO N° 3: Conocimiento de la Constitución como Principal Protección a los Derechos de los Consumidores.

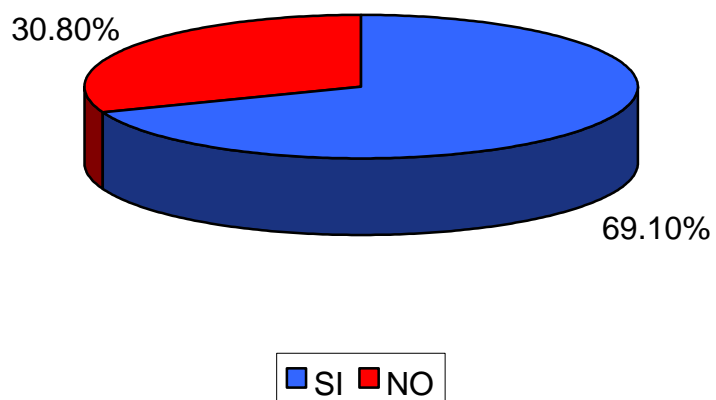


GRAFICO N° 4: Conocimiento de la Ley de Protección al Consumidor.

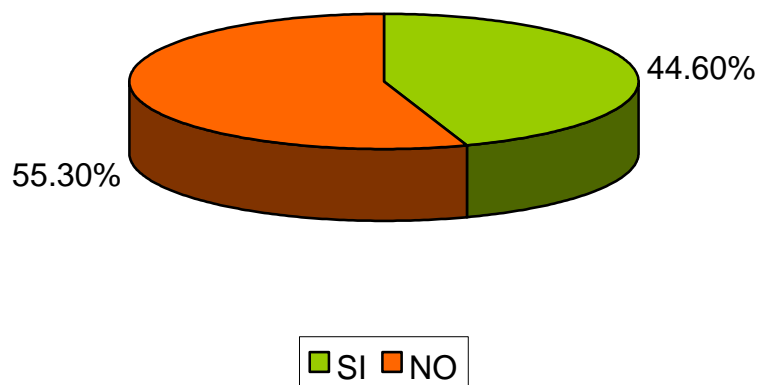


GRAFICO N° 5: Conocimiento de la Ley General de Telecomunicaciones.

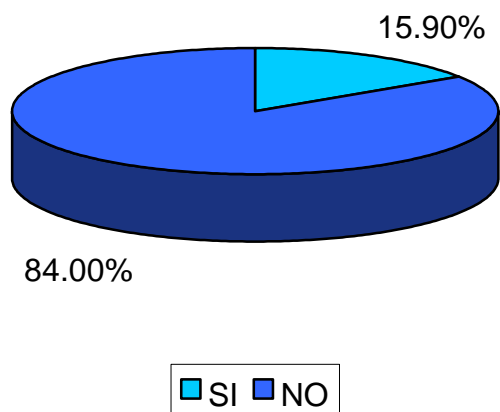


GRAFICO N° 6: Conocimiento de las Instituciones que brindan protección a los consumidores.

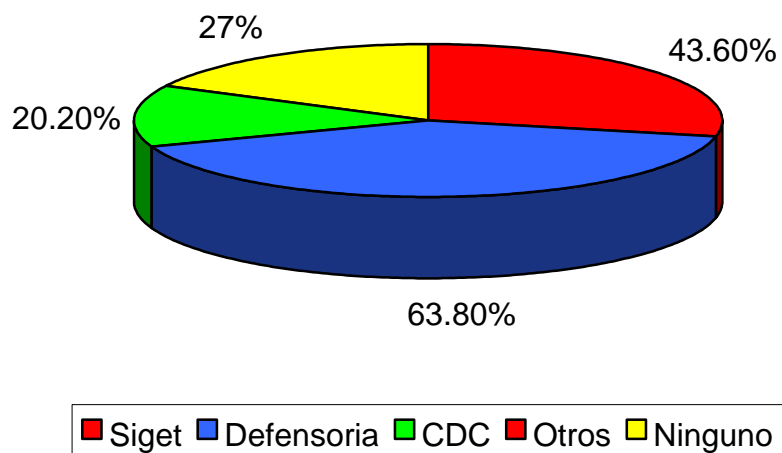


GRAFICO N° 7: Si ha habido inconformidades de la población, por el Servicio de Telefonía Celular prestado en el periodo de años 2006-2007.

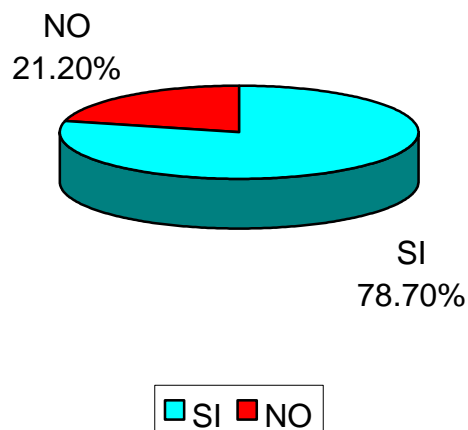


GRAFICO N° 8: Si la población con inconformidad se han avocado a alguna de las instituciones que brindan protección a los consumidores a solicitar ayuda.

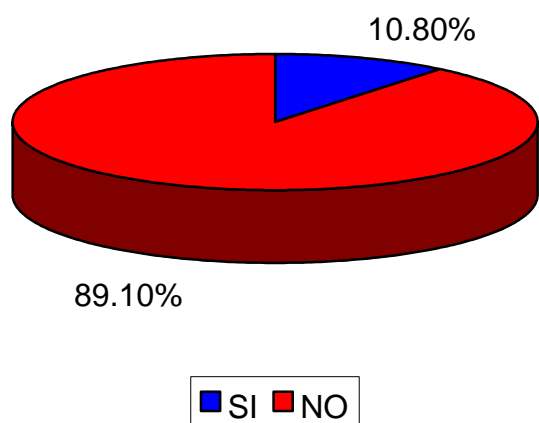


GRAFICO N° 9: Razones por las que la población, teniendo inconformidad, por el servicio prestado, no acuden a las Instituciones a solicitar ayuda.

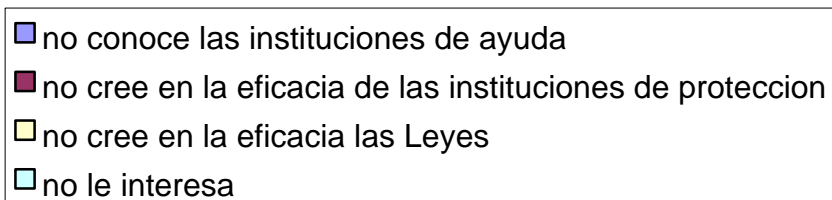
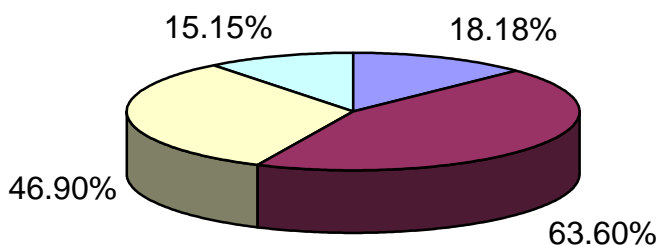


GRAFICO N° 10: De los usuarios insatisfechos por el servicio prestado Instituciones a las que solicitaron ayuda

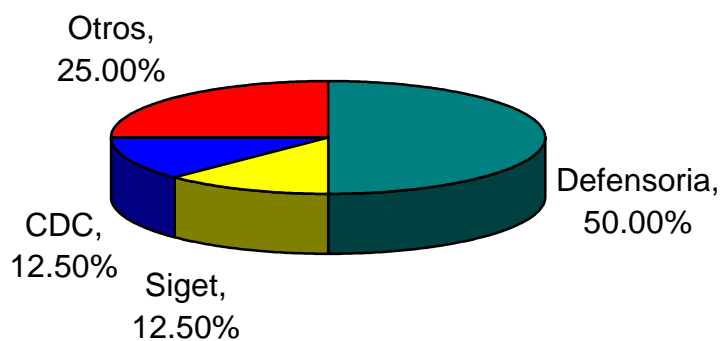


GRAFICO N° 11: Opinión de la población encuestada que acudieron a las Instituciones a solicitar ayuda, con respecto a que si esta fue eficaz o no.

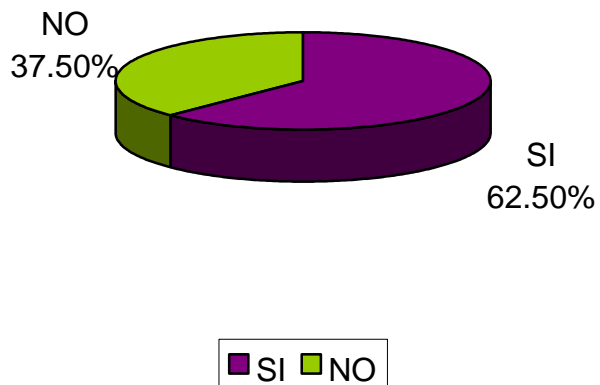


GRAFICO N° 12: Opinión de los encuestados que consideran porque no fue eficaz la ayuda prestada por parte de las Instituciones a que recurrieron.

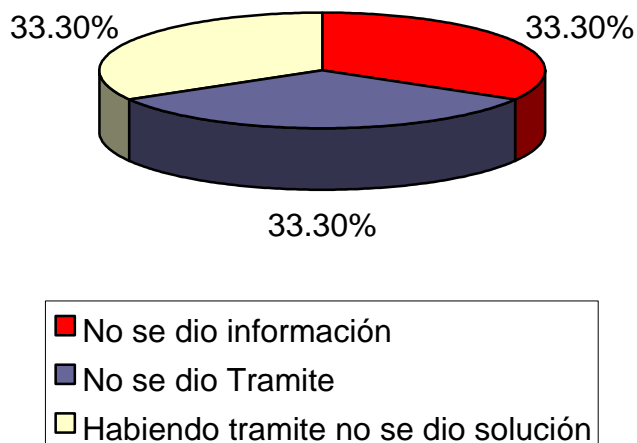


GRAFICO N° 13: opinión de la población encuestada acerca de que si es eficaz la protección que brindan las Instituciones a los usuarios de telefonía celular.

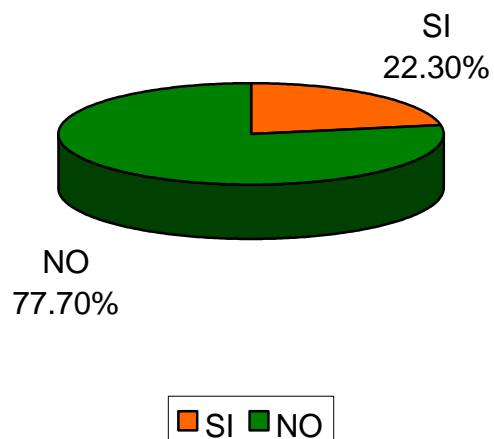
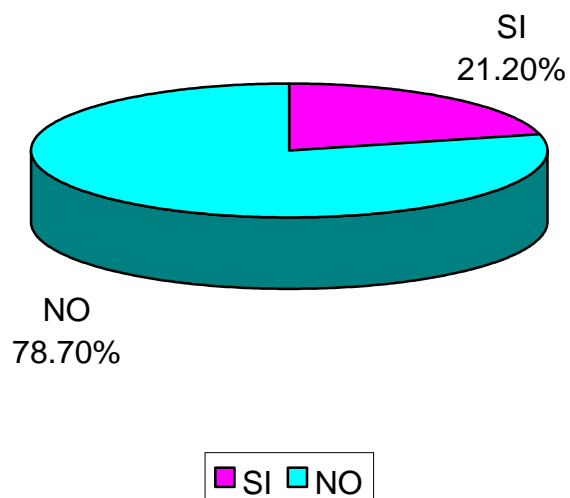
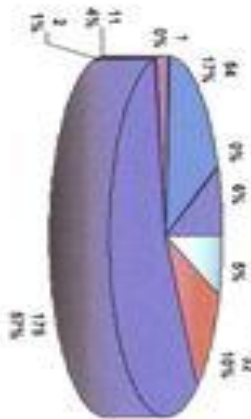


GRAFICO N° 14: Opinión de la población encuestada acerca de que si es eficaz la Normativa Jurídica Salvadoreña que protege a los consumidores.



Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
 Centro de Atención al Usuario
 Reporte del 01/01/2006 al 31/12/2006

Gráfico de denuncias por Operador



- CAMNET-TEL Y CIA S EN C DE C.V.
- CTS TELECOM PERSONAL S.A. DE C.V.
- CTE S.A. DE C.V.
- DIOCCEL S.A. DE C.V.
- SALNET S.A.
- SALTEL S.A. DE C.V.
- TELEFONIA MOVILES EL SALVADOR S.A. DE C.V.
- TELEFONIA MULTISERVICIOS S.A. DE C.V.
- TELEMOVIL EL SALVADOR S.A.

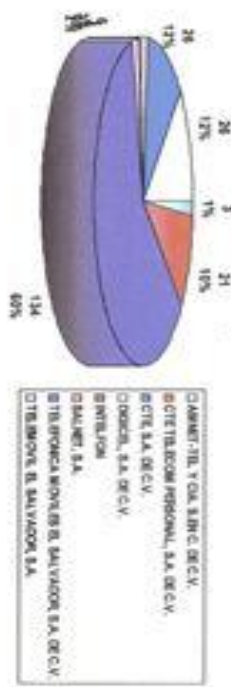
Cuadro de denuncias por Operador (Área Telecomunicaciones)

Operador	Total de denuncias
TELEMOVIL EL SALVADOR S.A.	19
TELEFONIA MOVILES EL SALVADOR S.A. DE C.V.	32
DIOCCEL S.A. DE C.V.	2
CTE S.A. DE C.V.	175
CTS TELECOM PERSONAL S.A. DE C.V.	32
AMNET-TEL Y CIA S EN C DE C.V.	16

Cuadro de denuncias por Operador (Área Telecomunicaciones)

Operador	Total de denuncias
SALNET S.A	11
SALTEL S.A. DE C.V.	1
TELEFONICA MULTISERVICIOS S.A. DE C.V.	1
Total	311

Cálculo de denuncias por Operador



Cuadro de denuncias por Operador (Área Telecomunicaciones)

Operador	Total de denuncias
TELEMONI EL SALVADOR S.A	26
TELEFONICA MOVILES EL SALVADOR S.A DE CV	26
DOUCEL S.A DE CV	4
CTE SA DE CV	134
CTE TELECOM PERSONAL SA DE CV	21
AMARTEL Y CIA S EN C DE CV	5

Cuadro de denuncias por Operador (Área Telecomunicaciones)

Operador	Total de denuncias
SALNET S.A.	11
SALTEL S.A. DE C.V.	1
TELEFONICA MULTISERVICIOS S.A. DE C.V.	1
Total	311

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
 Centro de Atención al Usuario



Detalle de reclamos mensuales por Operador

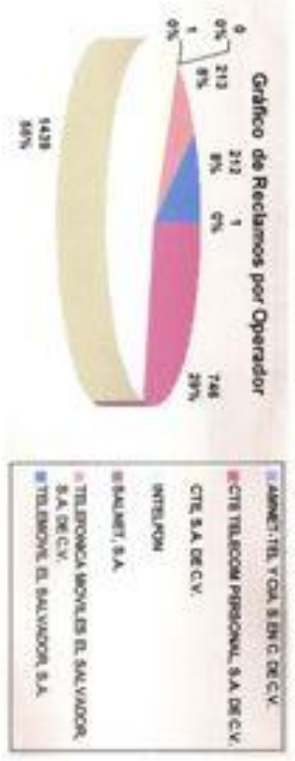
	TOTAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TELEFONOS MOVILES EL SALVADOR S.A DE C.V	3900	71	18	22	10	5	0	0	0	12	63	62	37
CTE, S.A. DE C.V.	3941	620	400	576	284	515	275	216	260	178	194	153	186
CTE TELECOM PERSONAL S.A DE C.V.	1548	224	186	196	110	228	81	50	33	48	207	33	169
TOTALES GENERALES	5789	925	604	794	394	749	348	267	326	240	464	208	282

Detalle de reclamos mensuales por Operador

TOTAL	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTALES GENERALES	2812	344	246	418	548	328	310	248	246	202	0	0

Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones

Centro de Atención al Usuario

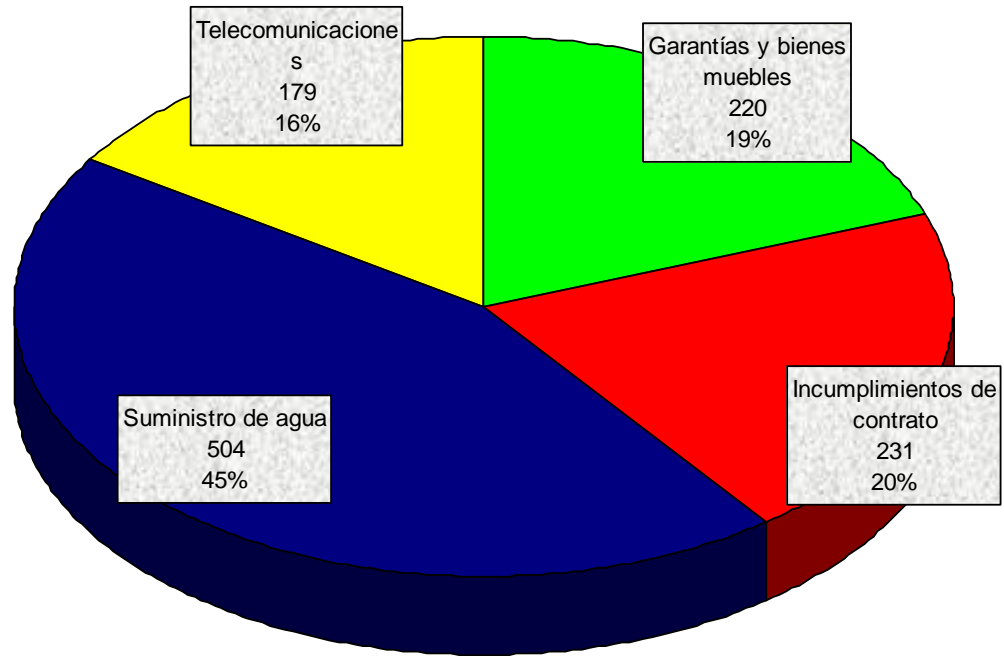


Detalle de reclamos mensuales por Operador

Operador	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
TELCELMOB EL SALVADOR S.A	0	0	0	0	36	53	0	0	85	0	0	0	212
TELCELMOB INOVLES EL SALVADOR S.A DE C.V	21	38	42	42	37	0	22	0	0	0	0	0	213
CTE S.A DE C.V	1439	217	148	201	84	139	189	235	124	142	0	0	1439
CTE TELECOM PERSONAL S.A DE C.V	740	96	80	174	133	54	97	2	120	0	0	0	740
SALMOTEL Y CIA S EN C DE C.V	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SALMOTEL S.A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTELKOM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	65	60	127	209	197	236	126	204	142	0	0	2678

**INFORMACION PROPORCIONADA POR LA DEFENSORIA DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR .**

	Proveedor	DENUNCIA	GESTIÓN	Total general
1	ANDA	420	12	432
2	CTE TELECOM PERSONAL, S. A. DE C. V.	59	36	91
3	ADIMASSA	70		70
4	TELEFONICA DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	34	9	43
5	PRADO S.A. DE C.V.	25	13	38
6	DIGICEL DE EL SALVADOR	14	7	21
7	TELEMOVIL DE EL SALVADOR, S.A.	16	4	20
8	COMPRAMERICA, S.A. DE C.V.	11	1	12
9	HELIODORO PEREZ RIVERA	12		12
10	CLUB DE PLAYA SALINITAS S.A	5	6	11
11	EDIBA S.A. DE C.V.	1	10	11
12	OMNISPORT, S.A. DE C.V.	6	3	9
13	UNION COMERCIAL DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	8		8
14	ARGOZ S.A. DE C.V.	5	2	7
15	ORSIP, S.A. DE C.V.	3	4	7
16	ALCALDIA DE SAN SALVADOR	4	2	6
17	AMNET	3	3	6
18	OBM	5	1	6
19	BMART, S.A DE C.V,	5		5
20	MY DREAM S.A. DE C.V.	4	1	5
21	SALAZAR ROMERO, S.A.DE C.V.(URBANIZACION Y LOTIFICACIONES)	4	1	5
22	VACATION CLUB OF AMERICA, INC.	1	4	5



Sector	Total
Garantías y bienes muebles	220
Incumplimientos de contrato	231
Suministro de agua	504
Telecomunicaciones	179
Total general	1134

INFORMACION PROPORCIONADA POR EL CENTRO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. CDC.

IRREGULARIDADES DENUNCIADAS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ENTRE JUNIO DE 2006 Y JUNIO DE 2007	
ÁREA QUE AFECTA LA PROBLEMÁTICA	% DE DENUNCIAS
AUSENCIA DE INFRACCIÓN	21,50%
MALA CALIDAD DEL PRODUCTO (APARATOS)	19,63%
COBROS INDEBIDOS	17,76%
COBRO POR CONSUMO INJUSTIFICADO	11,21%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	8,41%
COBROS SIN SERVICIO	4,67%
INCUMPLIMIENTO DE OFERTA	4,67%
MALA CALIDAD DEL SERVICIO TÉCNICO	4,67%
COBROS DUPLICADOS	3,74%
VIOLACIÓN AL DERECHO DE INFORMACIÓN	1,87%
IRREGULARIDAD DEL SERVICIO	1,87%

ÁREAS MAS DENUNCIADAS EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ENTRE 2006-2007	
AREA QUE AFECTA LA PROBLEMÁTICA	% DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS
FACTURACIÓN	37,38%
ATENCIÓN COMERCIAL	14,95%
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	26,17%
AUSENCIA DE INFRACCIÓN	21,50%

Modelo de Carta de Reclamo

Lugar y fecha

A. Señale a quien dirige la Carta.

Señores
(Nombre empresa de Telefonía)
Presentes.

B. Describa quien es usted.

Yo, (nombre, edad, profesión u oficio, domicilio), con Documento Único de Identidad Número _____ usuario del número telefónico _____, con número de cliente _____, a USTEDES RESPETUOSAMENTE EXPONGO QUE:

C. Describa su problema y las razones que justifican la ilegalidad del problema. (Ejemplo)

1. En la factura número 47894248, correspondiente al periodo comprendido del 15 de septiembre de 2006 al 14 de octubre del mismo año, se me ha realizado un cobro de ochenta dólares (\$80.00) por llamadas a celulares. Describiéndose en el detalle de llamadas anexo a mi factura que las mismas se realizaron en fechas comprendidas entre el 18 de septiembre y el 10 de octubre, ambas fechas de 2006. No omito manifestar que los números a los que se han realizado me son desconocidos.

2. Que tal y como consta en factura número 47591508, emitida el día 10 de agosto del año 2006, pague por la restricción de llamadas a números celulares, desde mi número telefónico.

D. Describan en pocas palabras qué solicitan a la empresa de telefonía.

Por lo anteriormente expuesto, y con base en los artículos 29 y 98 de la Ley de Telecomunicaciones y el art. 4 literales g) y h) de la Ley de Protección al Consumidor, a ustedes SOLICITO:

(Ejemplo)

1. Se revertan los cobros realizados por llamadas a números celulares.

E. Describir que documentos se adjuntan con el reclamo, en calidad de pruebas.

Adjunto a la presente carta copia de las facturas mencionadas para su verificación.

En espera de una respuesta pronta y favorable, me despido atentamente, citando la siguiente dirección para recibir cualquier respuesta _____ y el número de teléfono _____

Firma _____
Nombre y apellido

Con copia: - Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones.
- Defensoría del Consumidor.
- Centro para la Defensa del Consumidor

