

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

SIPV No. 264-2015

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA, a las nueve horas con y tres minutos del día veintitrés de septiembre de dos mil quince.

1

El presente expediente administrativo para promover el derecho de acceso a información fue iniciado el día ocho del mes y año en curso, mediante consulta remitida vía correo electrónico oir@siget.gob.sv que consta a Fs. 1, enviada por **XXXXXXXXXX**, en el que manifestó: “1. ¿Ha sancionado la SIGET alguna telefonía móvil en El Salvador? 2. ¿Qué tipo de sanciones aplican a las telefonías que incumplen el derecho a la información de los usuarios de telefonía móvil en El Salvador? 3. ¿En el período comprendido entre los años 2013-2014, a cuánto asciende el número de denuncias por parte de los usuarios de telefonía móvil? 4. ¿Si se recibieron denuncias, cual ha sido la telefonía con el mayor número de denuncias? 5. ¿Si existiese una telefonía con el mayor índice de denuncias, en que consistió la sanción que se le aplico?”

Ésta unidad respecto a dicha solicitud hace las consideraciones siguientes:

- I. Que la solicitud fue remitida en la fecha indicada y previo a la admisión formal del requerimiento, se solicitó mediante auto de las catorce horas con treinta minutos del día diez de septiembre del presente año, a fin que cumpliera lo dispuesto en los Arts. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública, en lo sucesivo LAIP o Ley y el 54 letra c) del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública-RLAIP, para que en plazo de cinco días hábiles remitiere a ésta unidad la aclaración solicitada, consistente en expresar: 1) El período o lapso de tiempo específico, al que hace referencia en los numerales 1,4 y 5 del requerimiento de información; siendo recibida respuesta al día siguiente mediante correo electrónico, en el cual determinó: “Ha sancionado la SIGET alguna telefonía móvil

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

en El Salvador en el período de 2013-2014?, ¿Si se recibieron denuncias, cual ha sido la telefonía con el mayor número de denuncias, en el periodo comprendido de 2013-2014? ¿Si existiese una telefonía con el mayor índice de denuncias, en que consistió la sanción que se le aplicó, en el periodo comprendido de 2013-2014?”; continuándose con el trámite legal correspondiente, a partir de aquel día.

- II. Que por acuerdo administrativo de esta autónoma identificado con el número 128-2016/ADM-RRHH del día diecinueve de agosto de dos mil quince, se acordó extender la jornada laboral a partir del periodo comprendido entre el veinticuatro de agosto al dos de septiembre/2015 (ambas fechas inclusive), desde las ocho hasta las dieciocho horas para compensar las ocho horas de trabajo el catorce de septiembre del año en curso. Teniéndose como día inhábil ese día (14/septiembre-15). Corriéndose así el plazo de respuesta para esta petición según señala el Art. 71 inciso 1° de la LAIP.
- III. La LAIP atribuye al Oficial de Información, en el artículo 50 letras b., d, funciones como: Recibir y diligenciar las solicitudes, gestionar y entregar la información requerida, garantizando el derecho de acceso que asiste a toda persona reconocido en el Art. 1 LAIP; asimismo, el artículo 70 de la misma Ley establece que **“El Oficial de información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible”**. En cumplimiento de tales funciones envió la petición a: Gerencia de Telecomunicaciones-GT, Centro de Atención al Usuario-CAU y a la Unidad de Asesoría Jurídica-UAJ.
- IV. La suscrita aclara que según dispone el Art. 4 de la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones- LCSIGET, ésta entidad entre sus facultades tiene: **“Competencia Art. 4.- La SIGET es la entidad competente para aplicar las normas contenidas en tratados internacionales sobre electricidad y telecomunicaciones vigentes en El Salvador; en las leyes que rigen los sectores de Electricidad y de Telecomunicaciones;**

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

y sus reglamentos; así como para conocer del incumplimiento de las mismas.” Todo según en el Art. 5 letra a. de la LCSIGET, que dispone: “Atribuciones Art. 5.- Son atribuciones de la SIGET Atribuciones a. Aplicar los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones;...”

3

- V. La UAJ referente al cuestionamiento: ***Sí ha sancionado la SIGET alguna telefonía móvil en El Salvador durante el período 2013-2014,*** detallo los procesos sancionatorios descritos en el siguiente cuadro:

Nombre	Infracción	Multa
Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V.	Art. 34 g) Ley de Telecomunicaciones-LT, consistente en aumentar las tarifas aprobadas por la SIGET sin seguir el procedimientos establecido en la Ley.	US \$88,352.97
Digicel S.A. de C.V.	Art. 34 b) de LT, consistente en negarse a brindar acceso a recursos esenciales.	US \$79,517.68

En cuanto a la parte del requerimiento que dice: ***¿Qué tipo de sanciones aplican a las telefonías que incumplen el derecho a la información de los usuarios de telefonía móvil en El Salvador?*** Es la Ley de Telecomunicaciones la que contempla en sus artículos 32 y 34 la tipificación de las infracciones, desarrolladas a continuación:

1. Infracción menos grave regulada en el Art. 32 letra f) que consiste en:

“INFRACCIONES MENOS GRAVES Art. 32.- Son infracciones menos graves:...f) No informar de las tarifas cobradas por los servicios públicos de telefonía; así como no informar con anticipación de los cortes de estos servicios para efectuar tareas de mantenimiento, o del tiempo de duración estimado de los mismos;”

2. Infracción muy grave regulada en el Art. 34 letra j) que dice: ***“Art. 34.- Son infracciones muy graves: ...j) Negar información requerida por la SIGET a operadores, especialmente relacionada con sus usuarios.”***

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

- VI. El CAU dio respuesta a la parte del requerimiento que dice: *¿En el período comprendido entre los años 2013-2014, a cuánto asciende el número de denuncias por parte de los usuarios de telefonía móvil? y ¿Si se recibieron denuncias, cual ha sido la telefonía con el mayor número de denuncias? Y mediante oficio la mencionada dependencia expreso:* Con la finalidad de dar respuesta a las consultas expuestas, se trae a cuenta lo indicado en el artículo 98 de la LT, cuyo texto en resumen cita:

“Art. 98.- El operador deberá resolver, en un plazo máximo de diez días hábiles y sin costo alguno, los reclamos que presenten los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil. Las causas... De no obtener ninguna comunicación el usuario en el plazo establecido, se considerará la solución a su favor, que dando el operador obligado a compensarlo por los daños que le hubiere ocasionado. En caso de cobros indebidos,...Si el usuario no aceptare la solución a su reclamo propuesta por el operador, podrá interponer queja ante la Defensoría del Consumidor. La SIGET a requerimiento de la Defensoría del Consumidor, deberá presentar un informe técnico sobre el reclamo, en un plazo máximo de ocho días hábiles. Para ello el operador estará obligado a proporcionar a la SIGET, a requerimiento de ésta y en un plazo no mayor de tres días hábiles después de recibida la solicitud, el respaldo...”

En tal sentido el usuario o usuaria final, en primera instancia deberá avocarse a interponer el reclamo, ante el **operador** que le brinda el servicio de telefonía; al no estar de acuerdo con la resolución o respuesta que dicho operador brinde; el usuario o usuaria deberá acercarse a la Defensoría del Consumidor-DC, para que ésta le resuelva el reclamo o denuncia interpuesta.

Al respecto, la SIGET actúa de acuerdo a lo indicado en los casos que estén vinculados con el silencio administrativo, es decir aquellos en que el usuario-usuaria final acude a la

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

SIGET una vez vencido el plazo de los diez días citados en que el operador no haya brindado una respuesta al usuario/a final; y en los casos que por requerimiento de la DC, solicite a ésta Superintendencia un informe técnico.

Por otra parte, la suscrita oficial de información aclara que los datos estadísticos que registra el CAU sobre denuncias de servicios de telefonía incluye ambas modalidades: Fija y móvil, ello según dispone el primer inciso del Art. 62 de la LAIP, del cual se extrae: *“Entrega de Información Art. 62.- Los entes obligados deberán entregar únicamente información que se encuentre en su poder...”* Acorde a lo previsto en el artículo citado, la versión de la Ley de Acceso a la Información Pública Explicada¹, en el inciso primero de la parte “explicada” cita. *“Explicación: La obligación del ente se limita a la información que resguarda, no a otra que pueda tener otra institución u otra con la que todavía no cuenta y que el ente obligado deba preparar, buscar u obtener para satisfacer la solicitud. No se trata de iniciar procesos de elaboración de nuevos documentos, con los que no se cuenta, cada vez que le sean solicitados...”*

5

Dentro de ese contexto, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2014, se atendieron 380 denuncias vinculadas con el servicio de telefonía, así: composición:

Empresa	Cantidad
Telemóvil El Salvador , S.A.	115
Telefónica Móviles El Salvador, S.A. de C.V.	39
CTE, S.A. de C.V.	29
CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.	29
Claro	151
Digicel	12
Salnet	5
Total	380

VII. Respecto a la última interrogante en que solicita: *¿Si existe un operador de telefonía con el mayor índice de denuncias, en que consistió la sanción que se le aplicó?*

¹ Edición 2012, de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la República, página 114.

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

Tal y como la ciudadana expresa, la información no concierne a las atribuciones que la LCSIGET, le asignó a ésta Superintendencia; forma parte del que hacer de la DC, por medio del Tribunal Sancionador-TS, cuyo fundamento está asentado en el Art. 58 letras b) de la Ley de Protección al Consumidor-LPC, que dice: *“Competencias Art. 58.- La Defensoría tendrá las competencias siguientes: ...b) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios; ...l) Administrar la base de datos relativos a denuncias y atención de consumidores de todos los organismos que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor;...”* en paralelo a lo que el artículo 40 de ese mismo cuerpo normativo dispone, y se transcribe: *“Principios de legalidad y culpabilidad Art. 40.- Las infracciones a las disposiciones de la presente ley y demás disposiciones aplicables en materia de consumo, imputables a los proveedores, serán sancionadas administrativamente, en los casos y en la forma que se regula en los artículos del presente título, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir...”* Siendo el TS, el que determine sanciones a operadores de telefonía móvil o cualquier otra empresa que brinde servicios, así dicta el Art. 83 de la LPC *“Atribuciones del Tribunal Sancionador Art. 83.- Corresponde al Tribunal: a) Instruir los procedimientos sancionatorios en materia de protección del consumidor; b) Imponer las sanciones o resolver lo que corresponda; y c) Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio; y d) Conocer de los demás asuntos que tiene atribuidos por Ley.”*

Por lo que actuando conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del Art. 68 LAIP, que dice: *“Asistencia al Solicitante Art. 68.-...Cuando una solicitud de información sea dirigida a un ente obligado distinto del competente, éste deberá informar al interesado la entidad a la que debe dirigirse.”* La ciudadana Sosa Polanco podrá acudir a la Oficina de Información y Respuesta de la DC con la idea de poner en práctica su derecho humano de

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

acceso a la información, comunicándose con el Oficial de Información de esa institución por medio de la plataforma de Gobierno abierto, por medio del enlace de internet: <http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/defensoria-del-consumidor>; personalmente o vía telefónica.

7

El contacto de la DC, es el siguiente:



- VIII.** En virtud de haberse precisado en la petición la modalidad en que solicita el acceso a la información, atendiendo a ciertos principios plasmados en la Ley, que de manera sucinta manifiestan: Principios Art. 4. En la interpretación y aplicación de esta Ley deberán regir los principios siguientes: Máxima publicidad, disponibilidad, prontitud, sencillez; apegados también a lo expresado en el Art. 71 inciso final de la LAIP y ciñéndose al principio rector de gratuidad del expresado Art. 4 letra g. que textualmente dice: **“g. Gratuidad: El acceso a la información debe ser gratuito.”** Por lo cual la reproducción de la información no acarreará costo alguno siendo vertida en esta resolución.
- IX.** Después de admitidas las solicitudes deberá analizarse el contenido de estas según el Art. 55 del RLAIP, con el objeto de establecer si la información será entregada, o fundar su negativa; del estudio de la petición se establece que la información solicitada es de carácter público; debiendo dictar la resolución de mérito como preceptúa el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio, es procedente la entrega de la información vertida en ésta resolución; al no estar limitada su divulgación por las causales comprendidas en los Arts. 19 y 24 LAIP como información reservada y confidencial respectivamente; por lo que

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

se concluye que es de naturaleza pública; sin embargo, referente a sanciones aplicadas a la empresa con mayor número de denuncias, como se acotó la LPC estatuye que corresponde al ente colegiado de la Defensoría del Consumidor, es decir el Tribunal Sancionador tal atribución sobre el tema esbozado al final.

8

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

RESUELVE:

- a) Conceder derecho de acceso a la información pública a **XXXXXXXXXXXX**, relacionada con lo expresado en los considerando V y VI; téngase por cumplido el derecho amparado en la LAIP.
- b) Declárese no competente la SIGET, para conocer/resolver sobre el punto relacionado en el considerando VII; dejando expedito el derecho de la solicitante para que acuda a la Defensoría del Consumidor por medios técnicos o presenciales a realizar sus consultas.
- c) Remítase ésta providencia administrativa en modalidad digital, junto a la información solicitada, gratuitamente como preceptúan los artículos 4 letra g. 61 y 102 de la Ley, a la dirección electrónica de origen,
- d) Notifíquese,
- e) Publíquese en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto con base a lo establecido en el Art. 6 del RLAIP y
- f) Archívese.

“Esta es una Versión Pública con Base al Art. 30 LAIP”

CLAUDIA A. PORRAS
Oficial de Información Institucional

CP/ia

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