

SIPV N.º 012-2022 (Resolución de información)

LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES (SIGET), UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA (UAIT), a las nueve horas con dos minutos del día veinte de enero de dos mil veintidós.

A sus antecedentes la solicitud de información virtual, ingresada al correo electrónico cu@siget.gob.sv, que administra el Centro Atención al Usuario de la SIGET, quien luego, lo remitió a la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia de la SIGET, el día diez de enero del año en curso, con el propósito que esta Unidad diera seguimiento a la consulta de información realiza por el ciudadano: **XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX**, en la que expresó:

Deseo solicitar información en relación a qué mi persona desea renovar un contrato de cable sky el cual ya están por vencerse los 18 meses de contrato que me obligan a firmar y está vez lo quiero renovar para 09 o 12 meses y ellos me dicen que no que solo de 18 meses me lo pueden renovar porque así son las Políticas de ellos

Entonces ahí solicito información a ustedes yo tenía entendido que el usuario estable los plazos que desea contratar, pero no sé cuál es la ley que lo regular ni que artículo podrían ayudarme por favor aclarándome si es solo esa manera que se puede renovar el contrato de 18 meses obligados como me lo hace saber sky. (SIC)

ESTA UNIDAD PARA DAR RESPUESTA A DICHA SOLICITUD HACE LAS CONSIDERACIONES SIGUIENTES:

- I. Que la consulta fue presentada en la fecha citada y previo a su admisión formal de los requerimientos se verifico cumplierse con lo que disponen la Ley de Acceso a la Información Pública en lo sucesivo LAIP o Ley, el Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública (RLAIP), en consonancia a lo establecido en el Ley de Procedimientos Administrativos

(LPA). Por lo cual, al observar que no se presentó documento de identidad y solicitud de formación firmada, a través de auto administrativo, se requirió al peticionario remitir: Imagen de documento de identidad (ambas caras) y firma autógrafa en la solicitud de información, según dispone el artículo 66 LAIP y 54 del RLAIP.

- II. El peticionario a través de correo electrónico del lunes diecisiete de enero del año dos mil veintidós, remitió Documento Único de Identidad y solicitud de Información debidamente firmada. Por ello, se reanuda a partir de este día el trámite legal correspondiente, en razón a lo dispuesto en el considerando anterior. como establece el Art. 66 inciso quinto de la LAIP, donde se manifiesta que: *...Este requerimiento interrumpirá el plazo de entrega de la información.*
- III. La LAIP atribuye al Oficial de Información, 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 la LAIP. En cumplimiento de tales funciones se envió la petición al Centro de Atención al Usuario de la SIGET.

RAZONAMIENTO DE RESPUESTA A LA PETICIÓN:

- IV. El Centro de Atención al Usuario de la SIGET, según las facultades establecidas en la Ley de Creación de la SIGET (Art. 5) su Reglamento, la Ley de Telecomunicaciones y demás normativa relacionada del rubro de telecomunicaciones remitió la aclaración siguiente:
Dentro de las funciones legales establecidas en la Ley de Telecomunicaciones para esta entidad, no se dispone el vigilar lo pactado o estableció en los tiempos de contratos entre usuarios finales y empresas de telecomunicaciones. Sin embargo, los operadores de servicios de telecomunicaciones están obligados a ofrecer a sus usuarios plazos contractuales con base en la **Ley de Protección al Consumidor**, que dispone en el artículo 21-C número 4) lo siguiente:

“[...] Art. 21-C.- Los operadores de servicios de telecomunicaciones, en sus relaciones contractuales con los consumidores de los referidos servicios, están obligados según el caso, a cumplir con lo siguiente:

(...) 4) Ofrecer a los consumidores diferentes plazos contractuales en sus planes comerciales, **entre los que al menos deberán existir tres, seis y doce meses**. En el caso que no medie contrato por adquisición de equipos o aparatos, se deberá ofrecer al usuario un plan comercial sin plazos de permanencia obligatoria.

El contrato de servicio de telecomunicaciones deberá ser independiente del contrato relativo a las terminales o equipos [...]”.

En caso de considerar el usuario que existe un incumplimiento a dicha Ley, está en su derecho de interponer su reclamo ante la Defensoría del Consumidor, pudiéndose contactar a través de sus redes sociales o al teléfono de contacto: 2526-9000 o al 910, además al número de WhatsApp 7844-1482.



The image shows a Facebook post from 'Defensoría del Consumidor' and a promotional graphic. The post text reads: 'Si necesitas asesoría o información sobre tus derechos como consumidor, acércate a la Defensoría del Consumidor, hazlo a través del #WhatsAppConsumidor 7844-1482.' It also lists the service hours: 'Horario habitual de servicio: De lunes a viernes de 8 am a 6 pm, Sábado y domingo de 8 am a 4 pm.' The graphic below features a smartphone with the Defensoría del Consumidor logo, a megaphone, and the text 'NUEVO WHATSAPP DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR' and the number '7844-1482'.

- V. El artículo 62 de la LAIP, en su primer inciso, el cual expresa: *...Los entes deberán entregar únicamente información que se encuentre en su poder.* Además, junto a lo establecido en la referida Ley, en su versión Explicada edición año 2012, de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción, en su página 114, que aclaro que:

La obligación del ente obligado se limita a la información que resguarda, no a otra que puede tener otra institución u otra con la que todavía no cuenta y que el ente obligado debe preparar, buscar u obtener para satisfacer la solicitud...*

Por tanto, esta entidad únicamente está obligada a proporcionar información que resguarda en funciones a sus atribuciones legales.

*Resaltado nuestro

- VI. 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; debiendo dictar la resolución de mérito como preceptúa el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio.

POR TANTO:

Esta 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 **RESUELVE:**

- a) Declárese improcedente la solicitud de acceso a la información del ciudadano: **XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX**, en razón a que **no es competencia de esta entidad el conocer sobre la información requerida**, según lo dispuesto en los considerados IV y V de esta resolución.
- b) Remítase a la dirección electrónica, que se consignó en la solicitud, ésta providencia administrativa en modalidad digital, gratuitamente como preceptúan los artículos 4 letra g. 61 y 102 de la Ley;



- c) Notifíquese,
- d) Publíquese en versión pública en el Portal de Transparencia con base a lo establecido en los Arts. 30 LAIP y 6 del RLAIP.
- e) Archívese.

Licda. Isis Acosta Flores
OFICIAL DE INFORMACIÓN