

**¡Teléfónicas desbloqueen nuestros derechos!**  
**\*RESTRICCIONES APLICAN: LAS OFERTAS HECHAS**  
**PODRÍAN NO CUMPLIRSE DE LA FORMA CONVENIDA!**

*cdc*  
Centro para la Defensa del Consumidor

*enlaces*  
**RECIBIDO**  
RECEPCION SIGET  
María Consuelo Figueroa

## **Telefónicas: ¡Desbloqueen nuestros Derechos!** **Servicios de telecomunicaciones de calidad**

14 MAR 14 AM 09:31

*"Los teléfonos móviles son una parte cotidiana de la vida de miles de millones de personas. Desde la interacción social, la identidad digital; a la banca y el comercio electrónico, se han convertido en factores esenciales para la forma en que vivimos conectamos y expresamos.*

*Pero los consumidores de todo el mundo se quejan del servicio que reciben de los proveedores de telecomunicaciones. Desde África Occidental, Asia Pacífico, Europa, a América del Sur...*

*Es el momento de que los proveedores internacionales de telecomunicaciones respondan a este llamado a actuar"*

*Amanda Long, Directora General, Consumers International*

En los últimos años, a nivel mundial las telecomunicaciones se han vuelto un recurso transversal en la vida de las personas. Los celulares han dejado de ser aparatos para hablar y mandar mensajes de texto y se han convertido en una extensión de las personas ya que les permiten desempeñarse de manera más eficiente, teniendo acceso a grandes cantidades de información, prácticamente, de manera inmediata y casi en cualquier parte del mundo.

Por supuesto, El Salvador ha sido de los países de la región que más ha avanzado en lo que a la modernización de las telecomunicaciones respecta, reduciendo gradualmente los servicios de telefonía fija e incrementando sustancialmente los servicios de telefonía móvil.

Para el caso, según datos de la Superintendencia de Electricidad y Telecomunicaciones SIGET, en el periodo de 2012 a 2013, la cantidad de líneas telefónicas fijas en funcionamiento se redujo de 1 millón 23 mil a 949 mil 682

líneas, es decir que desaparecieron un poco mas de 73 mil líneas que representan una reducción de más de 7 %, mientras que en el mismo periodo, el numero de teléfonos celulares subió de 8 millones 485 mil 684 a 8 millones 634 mil 902, un incremento de cerca de 150 mil nuevas líneas al año, lo cual representa cerca de un 2 % de incremento anual.

**EL SALVADOR: INDICADORES DE ACCESO A LAS VÍAS DE TELECOMUNICACIÓN**

AÑO	% DE HOGARES CON ACCESO A:		
SERVICIO	INTERNET	TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL
2009	6.40 %	34.20 %	80.60 %
2010	8.00 %	28.80 %	86.70 %
2011	11.70 %	25.20 %	88.50 %
2012	11.76 %	25.86 %	90.53 %

Fuente: elaboración propia del CDC, a partir de datos de la EHPM, 2012.

Respecto al acceso a los diferentes servicios de telecomunicaciones, La encuesta de hogares de propósitos múltiples revela cuál es el nivel de de acceso a estos servicios en los hogares salvadoreños.

En la encuesta sobresale el dato que más del 90% de la población tiene acceso a un teléfono celular. Mientras que del total de hogares, sólo el 11 % es decir, 802 mil 666, tienen acceso al servicio de internet y de los cuales la mayoría habitan en las áreas urbanas, ya que en el área rural únicamente el 2% de la población tiene acceso a este recurso.

Por otra parte, la Defensoría del Consumidor coloca en su Top 10 de proveedores más denunciados a tres proveedores de servicios de telecomunicaciones, siendo la empresa CLARO El Salvador, la más denunciada del sector, seguida de TELEMÓVIL y TELEFÓNICA.<sup>1</sup>

Entre las principales causas de denuncias, las personas consumidoras exponen problemas tales como mala cobertura, irregularidad del servicio, cobros indebidos, contratos confusos, cláusulas abusivas, prácticas abusivas, violación a la privacidad de sus datos personales y crediticios, publicidad engañosa sobre tarifas y promociones y mala calidad de los equipos de telecomunicaciones.

<sup>1</sup> Defensoría del Consumidor –DC-; Primer semestre de 2013; El Salvador.

Estas mismas problemáticas son denunciadas continuamente por las personas en todo el mundo, sin que se les brinde una solución definitiva a sus reclamos, por lo cual este año, en el marco del día mundial de los derechos del consumidor, Consumers International ha impulsado la campaña mundial denominada "Telefónicas: ¡Desbloqueen nuestros Derechos!".

En El Salvador, el Centro para la Defensa el Consumidor CDC y las organizaciones del Enlace de las Asociaciones de Consumidores ENLACES, en el contexto de la celebración del día mundial del consumidor, solicitamos a las autoridades del Estado que se fortalezca el marco de protección de las usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

#### **A la SIGET:**

Cree a la brevedad posible una Norma de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, que regule técnicamente aspectos como:

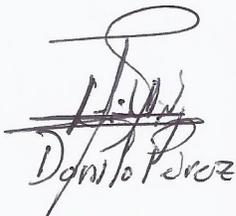
- a. **Regularidad y calidad de la comunicación**, como interferencias, interrupciones y velocidad de conexión.
- b. **Calidad y cobertura de las redes de telecomunicación**, como el estado físico de las redes alámbrica e inalámbrica, y los mínimos de cobertura urbana y rural.
- c. **Privacidad y seguridad de los datos.**
- d. **Portabilidad numérica.**
- e. **Condiciones de acceso a los servicios de telecomunicaciones.**
- f. **Atención a las personas usuarias.**
- g. **Sistema de compensaciones colectivas e individuales.**

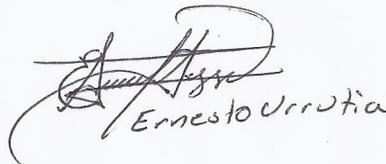
#### **A la Defensoría del Consumidor:**

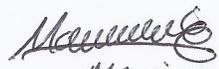
Fortalezca la aplicación de las reformas a la Ley de Protección al Consumidor, apruebe a la brevedad posible su Reglamento e inicie la construcción del Reglamento de Garantía de Bienes Muebles a efecto de atender las siguientes problemáticas de los usuarios y usuarias de los servicios de telecomunicaciones:

- a. **Violaciones al derecho a la información**, como contratos incompletos o confusos, falta de acceso a la información de los servicios contratados, como saldos disponibles y claridad en las tarifas.
- b. **Publicidad engañosa**, como el caso de ofertas de saldo que no son aplicadas o no pueden ser utilizadas por la gran cantidad de restricciones que no se informan al consumidor de manera oportuna.
- c. **Estafas vía mensajitos y descargas wap**, por servicios accesorios no solicitados.
- d. **Cláusulas abusivas**, como las de terminación anticipada de contratos del servicio de telecomunicaciones.
- e. **inaplicación del derecho de darse de baja**, ya que no se están dando las mismas facilidades para darse de baja que se tienen para contratar.
- f. **Cobro de comisiones por servicios inherentes**, como la conexión y reconexión del servicio.
- g. **Falta de contratos por la adquisición al crédito de los equipos de telecomunicaciones**, separando los contratos por el servicio y los contratos por la adquisición de los equipos.
- h. **Falta de garantía legal de los equipos de telecomunicación**, debido a que los aparatos como teléfonos celulares no se brinda claridad respecto a su garantía.
- i. **Practica abusivas**, como la venta de aparatos bloqueados o con modificaciones hechas por el proveedor para limitar el uso de los equipos suministrados, como chips y aparatos con pegamento.

San Salvador, 14 de marzo de 2014.

  
Danilo Pérez

  
Ernesto Urrutia

  
Marina Estrada.  
  
Enlace de las Asociaciones de Consumidoras/es de El Salvador

GENTRO PARA LA DEFENSA  
DEL CONSUMIDOR  
C. D. C.

c.c.: Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET y Defensoría del Consumidor.