



Centro para la Defensa del Consumidor

CDC demanda a empresas telefónicas en Defensoría del Consumidor

El Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) denunció a las empresas telefónicas Claro y Tigo, ante la Defensoría del Consumidor por no aplicar la reducción en el cargo de acceso en telefonía fija residencial, de acuerdo a las reformas a la Ley de Telecomunicaciones.

El pasado 22 de abril, del corriente año, entro en vigencia el Decreto Legislativo No. 295, en el cual se establece que el costo mensual del cargo de acceso será de \$6.14 (\$6.94 con IVA), anteriormente se cancelaba \$ 9.42 con IVA.

De conformidad a lo establecido en el artículo 2 del Decreto Legislativo, que contiene reformas y disposiciones transitorias a la Ley de Telecomunicaciones, las empresas han realizado cobros indebidos al no aplicar la reducción en la tarifa por el acceso al servicio.

El CDC recibió, durante los meses de mayo y junio, diversas denuncias de personas consumidoras denunciando que, a pesar de la reducción, algunas empresas que ofrecen este tipo de servicios continuaban cobrando la tarifa anterior.

Las personas afectadas son usuarios y usuarias que han contratado los servicios de telefonía fija residencial junto con el internet, bajo la figura promocional de “Casa Claro Doble”.

El CDC también plantea que existe una violación del derecho de información y el de las personas usuarias de los servicios de telefonía fija, internet y cable, ofertado bajo la figura de “Claro TV Triple Play”, al no detallar el destino de los pagos efectuados por el consumidor en la factura respectiva por los servicios brindados.

La otra empresa denunciada por el CDC es Tigo, en este caso el cobro cargo de acceso de telefonía fija también se hizo con base en la tarifa anterior de \$6.94.

Las telefónicas al no cumplir con lo dispuesto por el Decreto Legislativo han violentado los Artículos 29 y 32 de Ley de Telecomunicaciones, que se refieren al contrato, información de tarifas y cobros indebidos de los servicios y el Artículo 4 Lit. a), c), g) y j) de Ley de Protección al Consumidor, relacionados con recibir del proveedor la información completa, precisa, veraz, y a ser protegidos de practicas abusivas y de la inclusión de clausulas abusivas en los contratos, entre otros.

Ante esta situación, el CDC solicita:

- Que la Defensoría del Consumidor realice una auditoría de la facturación de los meses posteriores a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo No. 295 de marzo de 2010, a los usuarios de los servicios de telefonía fija, internet y cable brindados por la Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V., conocida como CLARO y de telefonía fija de la compañía Telemóvil El Salvador, S.A.
- En el caso de la empresa Claro, identificar violaciones a las condiciones contractuales, al realizar el cambio de los conceptos facturados por los servicios de línea fija, Turbonett y cable; así como el cobro superior al máximo establecido en concepto de cargo de acceso del servicio de telefonía fija estos usuarios.
- De comprobar la realización de cobros superiores al máximo legalmente establecido y la comisión de otras violaciones denunciadas, se ordene la devolución de lo cobrado de manera indebida a todos los usuarios y usuarias afectadas y se impongan las sanciones que correspondan de conformidad a la Ley de Telecomunicaciones y Ley de Protección al Consumidor.

San Salvador, 30 julio de 2010