



Organizaciones sociales convocan Campaña participativa: “Denuncia la telefonía abusiva”

1. Antecedentes.

El 22 de abril, del corriente año, a raíz del debate que generó la aprobación por parte de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) del incremento en el cargo de acceso de la telefonía fija residencial, la Asamblea Legislativa decretó una reducción del valor del cargo de acceso de la telefonía fija, pasando de \$9.42 a \$6.94, la tarifa más alta de la región centroamericana. (Ver gráfico 1).

En su momento el CDC cuestionó dicha medida, ya que no contó con un estudio técnico que se basara en el análisis de costos, además, con esta exigua reducción, se favoreció a la empresa CLARO (América Móvil) propietaria de CTE S.A de C.V, es la compañía con posición dominante en el mercado de telefonía fija y la cual, durante sus gestiones y cabildeo ante los legisladores, propuso una reducción muy similar a la decretada, por lo consiguiente, se salvaguardaron los millonarios intereses de esta transnacional.

Hay que destacar que América Móvil está ubicada entre las cinco compañías más importantes del mundo por su número de suscriptores. Esta situación se traduce en utilidades extraordinarias netas que alcanzaron los \$4.39 mil millones en los primeros 9 meses de 2009. La referida ganancia representó un 31.2% más que la obtenida hasta septiembre de 2009, mes en el cual la utilidad neta acumulada fue de \$3.35 mil millones. (Ver gráfico 2).

Actualmente, los servicios de telecomunicaciones son el tercer rubro más denunciado ante el CDC, con más de 300 denuncias en lo que va del año (Gráfico 3), de las cuales, el 40% corresponde a los servicios de telefonía fija, un 37% a telefonía celular y un 23% a los servicios de internet y televisión por cable. (Ver gráfico 4).

Las irregularidades más frecuentes son los cobros indebidos que ocupan el 42% de las denuncias recibidas en telefonía fija y, el segundo, la mala calidad de los productos y servicios. (Ver gráfico 5).

En este marco, el pasado 30 julio de 2010, el Centro para la Defensa del Consumidor (CDC) interpuso ante la Defensoría del Consumidor una denuncia contra las empresas telefónicas Claro y Tigo, por la no aplicación de la reducción del cargo de acceso en la telefonía fija residencial.

Este es un claro ejemplo de los vacíos con que cuenta la actual Ley de Telecomunicaciones, que permiten violaciones y abusos por parte de las empresas y poco margen de acción y débil intervención por parte de las autoridades competentes que deben

velar por el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias en el sector de las telecomunicaciones.

Por todo lo anterior queda evidenciado que se hacen necesarias medidas tales como:

- 1.Una mejor regulación de las tarifas del sector telecomunicaciones.
- 2.Incorporar a la dirección de la SIGET, la participación de las personas consumidoras.
- 3.Crear una norma de calidad de los servicios de telecomunicaciones que establezcan compensaciones a los usuarios.
- 4.Proteger la información de los usuarios y darle acceso a la información de sus servicios.
- 5.Establecer cláusulas contractuales más justas y un proceso de reclamo más expedito, protegiendo, además, los intereses colectivos y difusos de los usuarios.

2. Invitación a sumarse a la campaña.

Para apoyar estas exigencias, distintas organizaciones sociales, estamos impulsando conjuntamente una **Campaña Participativa** denominada: **“Denuncia la Telefonía Abusiva”**.

A partir de este día, y como parte de las actividades de la campaña, comenzará a circular un correo electrónico en el que se pide denunciar cualquier abuso o violación en telefonía al número de asesoría jurídica del **Centro para la Defensa del Consumidor (CDC): 2222-3232**.

Además se pide a las personas reenviarlo masivamente a las direcciones electrónicas de los diputados y diputadas con la finalidad que hagan reformas en los marcos legales de las telecomunicaciones.

San Salvador, 11 de agosto de 2010

Gráfico 1

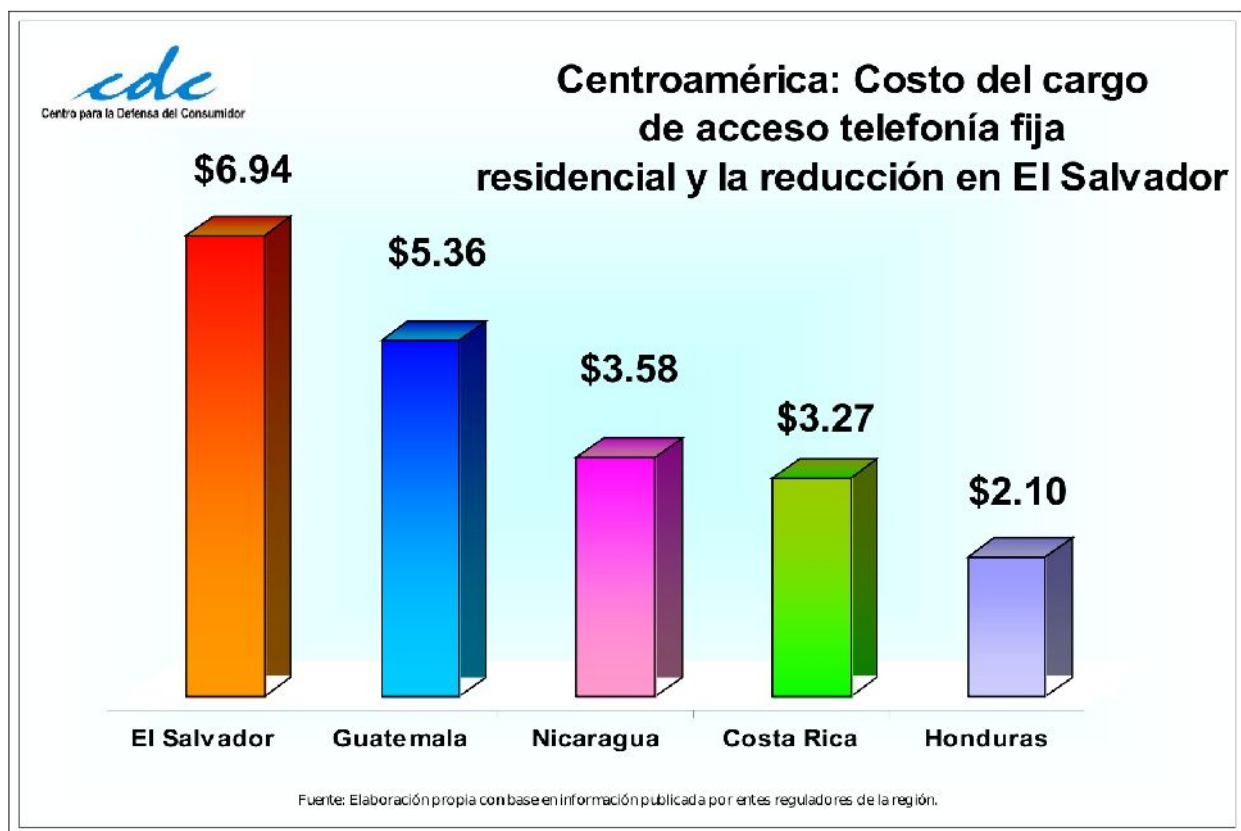


Gráfico 2

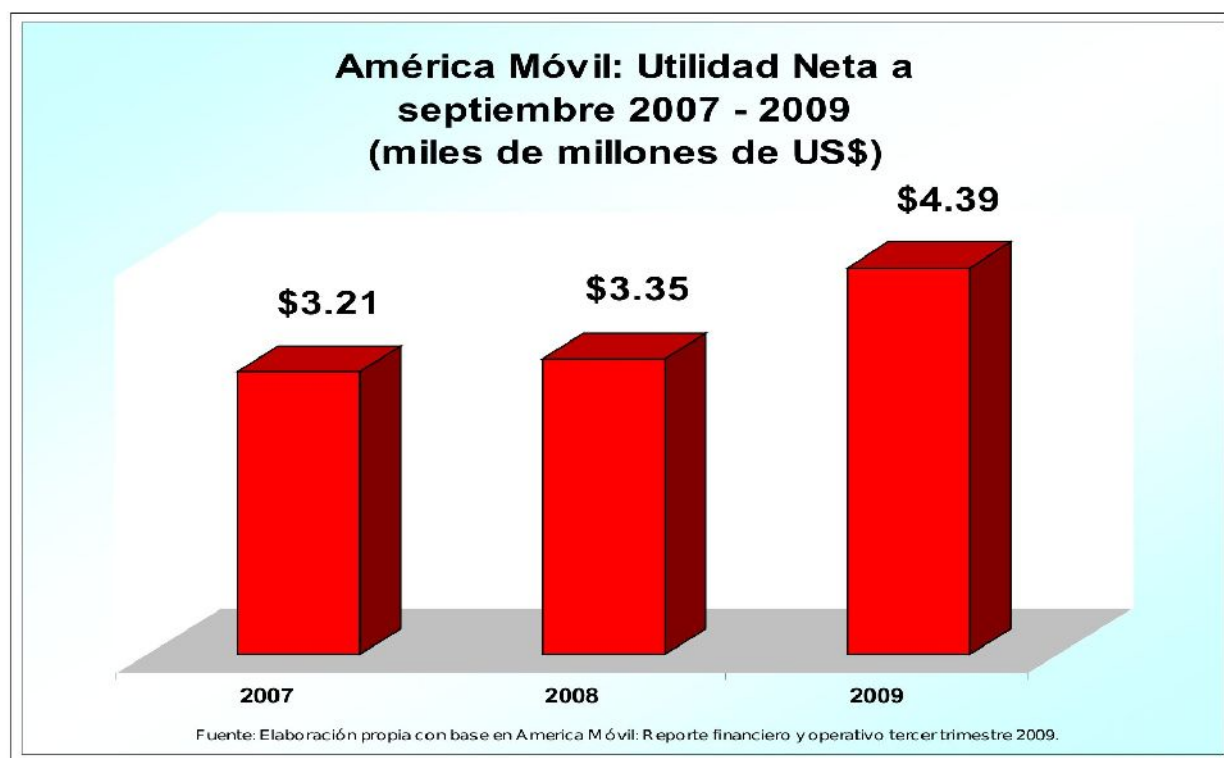


Gráfico 3

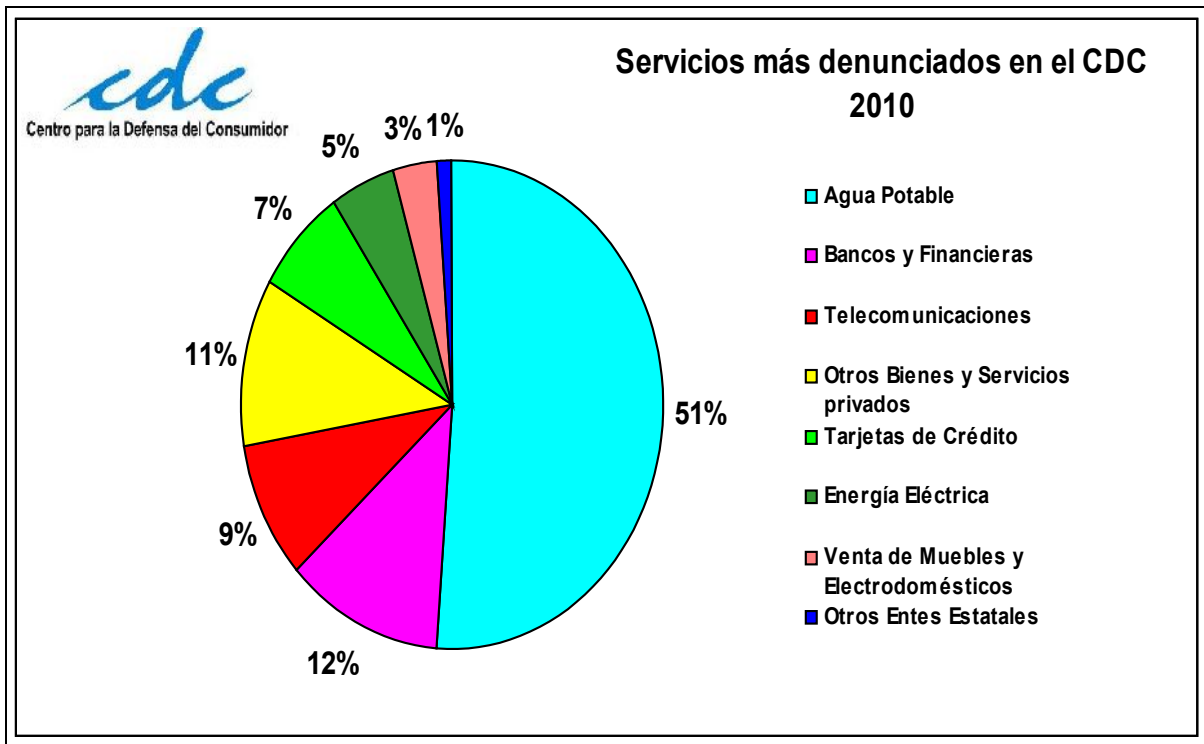


Gráfico 4

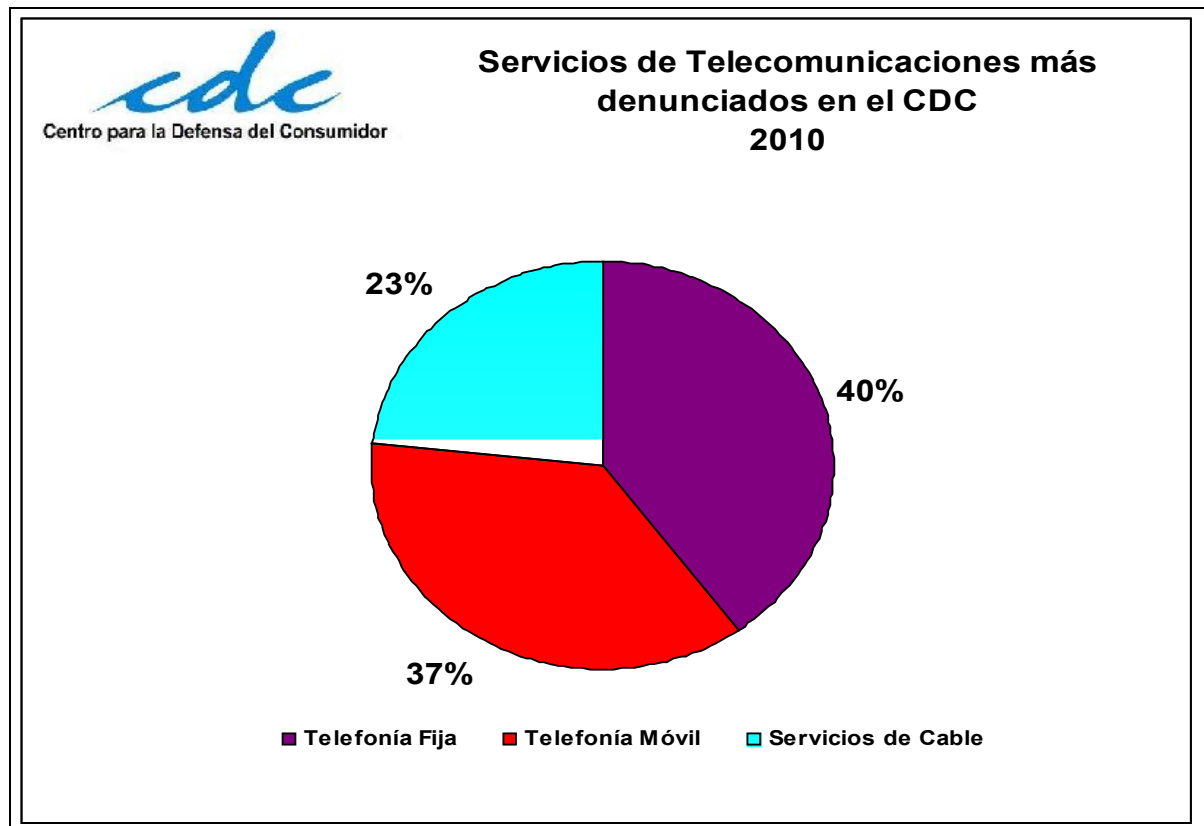


Gráfico 5

