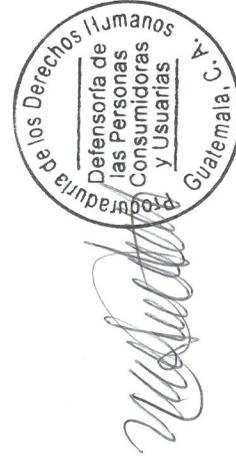


Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



Informe de Supervisión de Telecomunicaciones

Guatemala, agosto de 2021



I. ANTECEDENTES

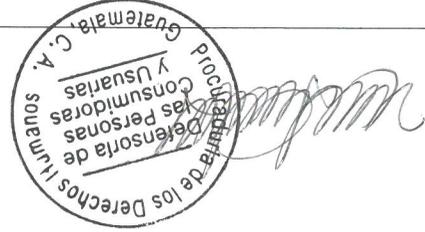
La Procuraduría de los Derechos Humanos, ha desarrollado diversas acciones encaminadas a supervisar las acciones de las instituciones encargadas de garantizar la accesibilidad de servicios públicos, dentro de estas las relacionadas con el sector telecomunicaciones.

En marco legal específico aprobado en el año 2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece limitaciones para la verificación de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO-, ya que este sector cuenta con una ley específica, aplicando la relativa a la protección del consumidor de forma supletoria, como se establece en el artículo 2 del citado decreto.

Esto ha generado que las denuncias de usuarios de telecomunicaciones no puedan ser resueltas de forma ágil o que no existan mecanismos accesibles de compensación por servicio irregular, protección de tarifas, certeza en el consumo de minutos, planes de internet, entre otros servicios.

II. MARCO NORMATIVO

<p>Procuraduría de los Derechos Humanos</p>	<p>La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 274 establece que el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Dentro de ese mandato, el Decreto número 54-86 Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en su artículo 13, establece que una de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos es promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa, gubernamental, en materia de Derechos Humanos.</p>
<p>Superintendencia de Telecomunicaciones</p>	<p>El Decreto 94-96 del Congreso de la República, Ley General de Telecomunicaciones, establece lineamientos para las actividades de</p>



	<p>telecomunicaciones, así como norma la explotación del espectro radioeléctrico, en ese sentido se crea la Superintendencia de Telecomunicaciones como el órgano técnico del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.</p> <p>Esta norma establece funciones específicas para dicho órgano rector, dentro de las cuales se establecen las de supervisar la explotación del espectro, sin embargo fijan limitaciones en materia de protección al usuario (consumidor final).</p>
<p>Dirección de Atención y Asistencial al Consumidor</p>	<p>El Decreto número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece en su artículo 2, el ámbito de aplicación de esta normativa, siendo en el caso de servicio de energía eléctrica, telecomunicaciones o las áreas con legislación específica, por lo que el Decreto número 006-2003, se aplica de forma supletoria en este caso.</p> <p>Por lo anterior, la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, debe coordinar con la Superintendencia de Telecomunicaciones, aunque este ente no tiene facultades expresas en la ley para la protección de los derechos de los usuarios.</p>
<p>Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor</p>	<p>Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen como Principios Generales para atender necesidades legítimas, como el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, así como la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja¹</p>



III. OBJETIVOS DEL MONITOREO

Objetivo General: Evaluar el respeto de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, con el marco legal existente, así como los mecanismos para la solución de los reclamos relacionados.

¹ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág. 23.

Objetivos Específicos:

- Verificar los mecanismos de resolución de reclamos implementados por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO.
- Revisar los procesos de coordinación desarrollados entre la Superintendencia de Telecomunicaciones y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, que permita garantizar al usuario servicios de calidad.
- Identificar limitaciones en el marco legal existente de protección al consumidor y sector de telecomunicaciones que dificulten el respeto de los derechos de los usuarios relacionados.



Procuraduría de los Derechos Humanos
Defensoría de
las Personas
Consumidoras
y Usuarías
Guatemala, C.A.

IV. HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hallazgos	Conclusiones	Recomendaciones
Supervisión de Telecomunicaciones		
<p>través de la visita in situ realizada por la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarios, se evidencia lo siguiente:</p> <p>1. La Superintendencia de Telecomunicaciones no tiene competencia para atender reclamos entre las empresas prestadoras de servicios y usuarios en general, ya que la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República, establece en su artículo 22, que los aspectos contractuales serán pactados libremente entre las partes.</p> <p>Actualmente la Superintendencia de Telecomunicaciones no cuenta con infraestructura tecnológica para poder determinar consumos reales de los usuarios, esto según las autoridades,</p>	<p>1. En la actualidad no existe un ente que garantice plenamente los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, ya que la Superintendencia de Telecomunicaciones tiene limitación establecida en su ley general y la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía, tiene el ámbito de aplicación limitado al contar el sector de telecomunicaciones con un ente rector, esto hace que los usuarios se encuentren indefensos a la hora de reclamar alguna vulneración a sus derechos, especialmente en temas de certeza de consumos reales de internet, tarifas claras de cobro, atención eficaz al cliente, entre otras.</p>	<p>Al Congreso de la República:</p> <p>1. Dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, artículo 107 y emitir las disposiciones para la conversión de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor del Ministerio de Economía en Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario y que esta entidad cuente con competencia plena para garantizar los derechos de los usuarios de servicios públicos, financieros, entre otros.</p>



Procuraduría de los Derechos Humanos
Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarios
Guatemala, C. A.

porque tienen el impedimento legal descrito, por lo anterior no existe un mecanismo en la actualidad de control a los servicios de telecomunicaciones que permita la certeza a los usuarios de sus rangos de consumo.

2. La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, recibe reclamos de usuarios y realiza procesos de mediación, con los cuales se han tenido resultados satisfactorios, aunque pueden existir procesos de reclamo que no puedan avanzar derivado de lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, en donde se establece la supletoriedad para sectores con legislación específica.

Por ello desde el 15 de marzo de 2005, existe un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, establecen como principios para las buenas prácticas comerciales, la necesidad de que las empresas traten de forma justa y honesta a los consumidores, esto en todos los procesos comerciales.

Así mismo estas Directrices en su numeral 33, indican que *los Estados Miembros deben fomentar y garantizar la disponibilidad de servicios para comprobar y certificar la seguridad, la calidad y el buen funcionamiento de los servicios y bienes de consumo esenciales.*

Todo esto hace que los usuarios no cuenten con procesos técnicos para corroborar los cobros que las empresas de telecomunicaciones realizan, pues

A la Superintendencia de Telecomunicaciones:

1. Coordinar dentro de sus competencias, apoyo técnico a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, para la resolución de las quejas planteadas en el sector de telecomunicaciones.

Al Ministerio de Economía:

1. Propiciar la actualización del convenio de cooperación interinstitucional que se tiene suscrito con la Superintendencia de Telecomunicaciones, que permita contar con el apoyo técnico necesario para garantizar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.



de Telecomunicaciones y el Ministerio de Economía, el cual contiene mecanismos de coordinación, teniendo a la fecha resultados mínimos para la protección de los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones.

para ello se requiere infraestructura tecnológica que permita cotejar con los sistemas de las empresas operadoras que se están realizando las mediciones y ajustes que pueda solicitar el usuario en algún momento de la prestación del servicio.

3. En la actualidad no existe un marco legal claro con claridad en la actualidad un marco legal que garantice los derechos mínimos de los usuarios del sector de telecomunicaciones, en especial en temas como cobertura, tarifas, información básica, mecanismos de reclamos, procesos de mediación, resolución de conflictos o indemnización, entre otros, haciendo que no se puedan investigar denuncias, ya que se carece de un ente plenamente responsable y con facultad legal para ello.

2. El Decreto número 006-2003, Ley de Protección al Consumidor y Usuario, establece en su artículo 107, que la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, debería convertirse en una Procuraduría de la Defensa del Consumidor y del Usuario, en un plazo de cinco años contados a partir de la vigencia de esta ley, situación que no ha sido cumplida aún, a pesar de que el Procurador de los Derechos Humanos, ha emitido las recomendaciones al Congreso de la República para que se dé cumplimiento a esta conversión.

La situación de la pandemia generada por el COVID-19, visibilizó situaciones de

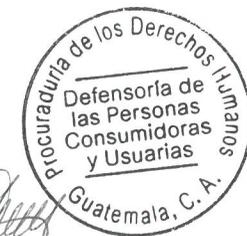


vulneración a los derechos de los usuarios, especialmente en temas contractuales, ya que durante las etapas de confinamiento, a pesar que se contaba con el Decreto número 15-2020, el cual garantizaba acceso a servicios públicos durante la pandemia, no se cumplió y el Organismo Ejecutivo emitió el reglamento número 74-2020 , contrario al espíritu de la Ley, por ello el Procurador de los Derechos Humanos, planteó acción de inconstitucionalidad ante los órganos jurisdiccionales competentes, estando en proceso su resolución.

Esta falta de emisión de legislación vulnera los derechos de los usuarios que cuentan con ente rector ajeno a DIACO, como por ejemplo servicios públicos, entre ellos energía eléctrica, servicios financieros, telecomunicaciones, entre otros.

3. Al no existir un marco legal integral para la protección de los consumidores y usuarios, hace que existan vulneraciones a derechos básicos, tales como información básica, cobro por servicios no prestados o mecanismos claros de resolución de denuncias, que permitan al consumidor tener acceso a procedimientos ágiles, claros y transparentes para la resolución de sus reclamos.

Las Directrices de las Naciones Unidas



para la Protección al Consumidor, establecen en su numeral 38, que *Los Estados Miembros deben alentar a todas las empresas a solucionar las controversias con los consumidores de forma rápida, justa, transparente, poco costosa, accesible y exenta de formalidades y a crear mecanismos voluntarios, como servicios de asesoramiento y procedimientos extraoficiales para presentar reclamaciones, que puedan servir de ayuda a los consumidores.*

