

CONSEJO DIRECTIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA: Antiguo Cuscallán, a las doce horas y veinte minutos del siete de noviembre de dos mil dieciocho.

1. Con fecha 4 de octubre de 2018, se recibió en las oficinas de la Superintendencia de Competencia correspondencia firmada por el licenciado Rodolfo Antonio Martínez, Diputado Relator de la Comisión de Economía de la Asamblea Legislativa, en la cual solicita opinión sobre el proyecto de "Ley especial de protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicación e información", en adelante "el Proyecto".
2. Conforme con los artículos 1, 4 y 14, literal 1), de la Ley de Competencia, esta Superintendencia tiene como función principal garantizar la rivalidad empresarial, para lo cual goza, entre otras atribuciones, con la facultad para opinar sobre proyectos de leyes, ordenanzas o reglamentos, en los que pudiera limitarse, restringirse o impedirse significativamente la competencia.
3. Por lo que, de conformidad con el deber de tutela de la rivalidad empresarial que le corresponden a la Superintendencia de Competencia, y las facultades consultivas otorgadas por ley, este Consejo Directivo realiza las siguientes consideraciones.

1. Antecedentes

A. Solicitud

4. El licenciado Martínez señala que la Comisión de Economía se encuentra analizando el Proyecto, que fue presentado por diputados del grupo parlamentario del partido político "Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional" (FMLN). Agrega que, al efecto, la referida comisión está recolectando insumos de diferentes instancias, públicas y privadas, sobre el contenido del Proyecto, habiéndose acordado solicitar opinión a la Superintendencia de Competencia, en tanto que sus consideraciones enriquecerían la discusión de la propuesta.
5. Además del Proyecto, el licenciado Martínez remitió copia de una nota suscrita por diputados del grupo parlamentario del FMLN, por medio de la cual se otorgó la correspondiente iniciativa de ley. En dicha nota se indica que los cambios tecnológicos han posibilitado

nuevos servicios de las telecomunicaciones y de la información, que la Ley de Telecomunicaciones posee una regulación incompleta para la protección de los usuarios en este tipo de servicios y que es necesario contar con una ley especial que tutele, entre otras cosas, el derecho a darse de baja, la cancelación de los servicios y la compensación por la interrupción o los defectos en los servicios.

B. Contenido del Proyecto

6. El Proyecto posee 3 considerandos y 45 artículos. Antecediendo a los considerandos aparece una indicación donde se apunta que:

"...según interpretación de la Sala de lo Constitucional, del artículo 101, inciso 2º, de la Constitución de la República se desprende que los consumidores tienen, entre otros, los siguientes derechos básicos: a) derecho a la protección de su salud y seguridad; b) derecho a la protección de sus intereses tanto económicos como ambientales; c) derecho a la información y a la educación; d) derecho a la representación; y e) derecho a la justa reparación de los daños por medio de procedimientos rápidos, eficaces y poco costosos. Que además es obligación de todos los poderes públicos velar por la protección de los consumidores en la prestación de servicios esenciales, dentro de los que los servicios de telecomunicaciones e información se colocan una posición de primer orden debido a la importancia que tienen en la vida y desarrollo individual y colectivo de los ciudadanos"¹.

7. La normativa propuesta desarrolla derechos de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones y de la información², así como garantías para defenderlos y/o hacerlos efectivos, excluyéndose las situaciones que se correspondan con servicios cuyas características y condiciones técnicas, económicas y jurídicas fueron acordadas de forma particular y directa entre las partes, como en el caso de los planes corporativos o

¹ Aunque con un carácter tutelar, a través de sentencias dictadas en procesos de Amparo, la Sala de lo Constitucional se ha manifestado en un sentido como el apuntado. Al efecto, consúltese, Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, El Salvador, proceso de Amparo referencia 139-2015.


² Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), las telecomunicaciones pueden interpretarse como la "...transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos", art. 1.3, del Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT, Edición 2016. Y, al tenor del art. 6 de la Ley de Telecomunicaciones (LT), los servicios de información implican "...ofrecer una capacidad para generar, adquirir, almacenar, transformar, procesar, recuperar, utilizar o hacer disponible la información a través de las telecomunicaciones...".

empresariales. Tampoco quedan comprendidos en el objeto, los servicios de televisión por suscripción, salvo en lo relativo con las cláusulas de permanencia mínima y empaquetamiento.

8. Se establecen ciertos principios que, al tenor del Proyecto, regirían la prestación de servicios de telecomunicaciones e información, así como las relaciones entre operadores y usuarios. Entre ellos, por su especificidad, resaltan los siguientes:
- a) Favorabilidad: en caso de duda, la interpretación y aplicación de las normas y los contratos entre proveedores de los servicios de telecomunicaciones y los usuarios será decidida a favor de estos últimos.
 - b) Libre elección: los usuarios serán los únicos responsables de seleccionar al proveedor de su interés, así como la determinación del tipo de servicio, el plan en que se preste y los equipos que resulten necesarios.
 - c) Irreducibilidad de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: los operadores no podrán limitar la aplicación del régimen de protección de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
9. El cuerpo principal del Proyecto contiene los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones y de la información. Este desarrollo normativo principia con un decálogo de los derechos de los usuarios y que, por tanto, resultan básicos en la relación que sostendrán con los proveedores de los servicios. A manera de ejemplo, se pueden citar: (i) recibir los servicios de manera continua y sin interrupciones, (ii) conocer previamente las tarifas de los servicios, (iii) mantener las condiciones contractuales y que solo se modifiquen previo consentimiento del usuario, (iv) libre elección para contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella y (v) terminar el contrato de servicios en cualquier momento asumiendo los efectos de la terminación anticipada.
10. El decálogo general de derechos se complementa con la adición de un "Derecho general de acceso a los servicios", acotado a los servicios públicos de telecomunicaciones (telefonía fija y móvil)³, según el cual los operadores no pueden negarse a contratar con un consumidor, siempre que éste hubiese satisfecho los requisitos adoptados por el proveedor en el marco de la libre y leal competencia.

³ En la legislación salvadoreña, la única prescripción que determina qué servicios tienen el carácter de servicios públicos aparece en el art. 7 de la Ley de Telecomunicaciones, donde se establece que "la telefonía es un servicio público".

11. Luego de la presentación de los principios y los derechos básicos, el Proyecto dispone de un extenso repertorio de derechos y de garantías a favor de los usuarios, los cuales son agrupados en capítulos identificables por los siguientes elementos:
- a) Aspectos relativos a la información de los servicios, la contratación y los contenidos mínimos que deben presentar los contratos;
 - b) Aspectos relativos a la terminación de los contratos y las exclusiones de servicios;
 - c) Derecho a la calidad de los servicios y a la compensación automática;
 - d) Aspectos relativos a la protección frente a los servicios de valor agregado y la publicidad comercial, así como la protección de los datos personales;
 - e) Derecho a la protección de la itinerancia; y,
 - f) Medidas de protección complementarias.
12. Para apreciar el carácter y la filiación temática de la normativa dispuesta en el Proyecto, a continuación, se presenta una breve reseña de algunas de las reglas que desarrollan los derechos y las garantías a favor de los usuarios.
13. Los contratos de telecomunicaciones deberán satisfacer un contenido mínimo, el cual aparece indicado en el Proyecto. Los servicios podrán ser contratados adoptando plazos de permanencia, en cuyo caso, las cláusulas penales por terminación anticipada, las de permanencia mínima y las de prórroga automática deberán ser aceptadas por el usuario en instrumentos separados. La permanencia mínima únicamente será factible en situaciones especiales y, en todo caso, no superará los 12 meses. Los operadores no podrán modificar unilateralmente los contratos acordados con los usuarios, salvo cuando se trate de tarifas (según los baremos aprobados por la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET) o cuando los cambios resulten en beneficio del usuario.
14. Queda a disposición de los usuarios optar por contratar individualmente los servicios que ofrece la operadora, a quien se le prohíbe condicionar la contratación de un servicio a la adquisición de otro, a la obtención de equipos especiales, etc.
15. Los contratos de adhesión (o sus cláusulas, como se apunta en el Proyecto) que sean empleados por los prestadores de servicios de telecomunicaciones estarán sujetos a aprobación administrativa previa. Al efecto, la Defensoría del Consumidor, previo informe preceptivo de la SIGET y de la Superintendencia de Competencia, aprobará las cláusulas y



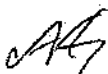
condiciones generales de contratación de los servicios de telecomunicaciones y de la información.

16. Los usuarios pueden solicitar la terminación de los contratos de servicios en cualquier momento, debiendo estar disponibles medios que faciliten su petición y evitarse requisitos innecesarios. La interrupción deberá efectuarse en el período o ciclo de facturación en que se presentó la solicitud de terminación. No podrá denegarse la terminación contractual aduciendo el pago de los saldos debidos, la devolución de equipos u otros aspectos asociados. Cuando se solicite la terminación de contratos con plazo de permanencia, las penalidades deberán ser proporcionales al daño causado al operador.
17. Los operadores de servicios de telecomunicaciones no podrán, directamente o a través de terceros, comercializar equipos terminales que presenten restricciones de acceso a las redes de otros operadores o, permitiéndose el acceso, que las señales se bloqueen, degraden, interfieran, etc., cuando los equipos se emplean en las redes de otro operador.
18. Finalmente, el Proyecto cierra el desarrollo normativo con el régimen sancionador, estableciéndose el catálogo de infracciones, las sanciones y la autoridad competente para conocer de las mismas, en este caso, el Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.

II. Sobre los alcances del Proyecto

A. Un régimen especial para la protección del consumidor

19. El Proyecto aborda las relaciones entre los “proveedores de servicios de telecomunicaciones y de la información” y sus “usuarios”. Según puede interpretarse, la propuesta asume un desequilibrio entre estas partes, donde los usuarios se encuentran en una situación de inferioridad, subordinación o indefensión respecto de los proveedores. De tal forma, y en contrapartida, el Proyecto desarrolla mecanismos encaminados hacia la corrección de las relaciones inequitativas entre ambos tipos de agentes. En definitiva, se trata de una regulación especial para la protección de los consumidores de los servicios de telecomunicaciones y de la información.



20. Esta peculiaridad parece estar sugerida en los considerandos del Proyecto, donde se indica que la normativa de las telecomunicaciones presenta “una regulación incompleta y difusa que impide la protección efectiva de los consumidores y usuarios”. Finalmente se apunta la necesidad de adoptar una nueva regulación que actualice y refuerce los derechos de los usuarios.
21. Adviértase que en el ordenamiento jurídico salvadoreño ya existe un régimen general para la protección de los consumidores; sin embargo, la consideración de una ley que regule específicamente su protección en el sector de las telecomunicaciones podría responder a que, tradicionalmente, se trata de uno de los sectores más problemáticos para los consumidores. Por ejemplo, de junio de 2017 a mayo de 2018, la Defensoría del Consumidor ofreció 75,019 asistencias de asesoría y atención de denuncias, de las cuales 16,800 (22.40%) correspondieron al sector de las telecomunicaciones ⁴ . Esta situación tampoco difiere de lo acontecido en otros países y regiones del mundo ⁵ .
22. Si bien existen múltiples razones que podrían incidir en que las telecomunicaciones sean una de las fuentes de mayor insatisfacción para los usuarios, a la base se encuentra que, habiéndose constituido actualmente en parte fundamental del desarrollo de la sociedad ⁶ , cada vez son más las personas que requieren servicios de telecomunicaciones, gestionados a través de una misma red (alámbrica o inalámbrica) y empleando complejos equipos terminales. Así, en un escenario de servicios innovadores, nuevas funcionalidades, evolución de los sistemas de telecomunicaciones, así como la limitada respuesta de los operadores, la satisfacción de las expectativas y las necesidades de los usuarios resulta algo complejo, lo cual contribuye a un escenario propicio para la controversia.

⁴ “Principales logros de la Defensoría del Consumidor, de junio de 2017 a mayo 2018”, Defensoría del Consumidor; [en línea] <https://www.defensoria.gob.sv/wp-content/uploads/2017/06/principales-logros-2018.pdf>, [consulta: 18 de octubre de 2018].

⁵ Al efecto, entre otros, consúltese (i) Cuadro de Indicadores de los Mercados de Consumo de 2018: aún debe mejorar la confianza de los europeos en los servicios, Comisión Europea; [en línea] http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-6085_es.htm, [consulta: 19 de octubre de 2018]. (ii) Ranking de reclamos de los consumidores en 2016, Ministerio de Producción y Trabajo, Dirección de Defensa del Consumidor, Argentina; [en línea] <https://www.argentina.gob.ar/noticias/telefonía-móvil-bancos-y-electrodomesticos-encabezaron-el-ranking-de-reclamos-de-los>, [consulta: 19 de octubre de 2018]. (iii) Índice de satisfacción de usuarios de servicios Telecom en México, Instituto Federal de Telecomunicaciones, [en línea] <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadoprimeracuencuestadeusuariosdeserviciostelecomunicac.pdf>, [consulta: 31 de octubre de 2018].

⁶ Esta circunstancia se apoya en la revolución de los sistemas de telecomunicaciones, que han permitido robustecer la capacidad de las redes, mejorar e innovar en los servicios prestados y fomentar la convergencia de tecnologías y de equipos.

23. Esta complejidad en las relaciones entre proveedores y usuarios de servicios de las telecomunicaciones también se intuye en los considerandos del Proyecto, cuando se apunta que "...los cambios tecnológicos han dado paso a nuevos servicios de telecomunicaciones e información y a nuevas formas de prestación de los mismos, lo que también ha propiciado una modificación en las relaciones jurídicas entre proveedores y consumidores...".
24. Por tanto, el Proyecto parece sustentarse en dos supuestos, por una parte, que los cambios tecnológicos han motivado nuevas formas de relación entre los usuarios y los proveedores de los servicios de las telecomunicaciones y de la información, y, por otra parte, que, en este momento los regímenes generales que regulan las relaciones entre consumidores y proveedores no contienen la especificidad necesaria para garantizar efectivamente los derechos de los consumidores en el entorno de las telecomunicaciones.
25. Desde esta perspectiva, pero en sentido amplio, actualizar la normativa de protección del consumidor resulta una iniciativa justificada para buscar alternativas jurídicas que tiendan a garantizar los derechos de los consumidores frente a los operadores de las telecomunicaciones y de la información, contribuyendo a que los mercados sean más justos y se mejore la calidad de los servicios.

B. Consultas sobre contratos de adhesión

i. Configuración de propósitos y metodologías diferentes

26. El art. 16 del Proyecto otorga, previa solicitud preceptiva de la Defensoría del Consumidor, facultades consultivas a la Superintendencia de Competencia para evaluar las cláusulas o condiciones generales de contratación relativas a la prestación de servicios de telecomunicaciones e información. En concreto, se propone que la Superintendencia de Competencia colabore en la aprobación de los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de servicios de telecomunicaciones (art 14).
27. Las reglas para la aprobación administrativa de las cláusulas o condiciones generales de contratación quedan comprendidas en la tutela frente a cláusulas abusivas (art. 15). Acá se relacionan conceptos que resultan comunes en la Defensa de la Competencia y la Protección



del Consumidor, por ejemplo, el empaquetamiento de servicios ⁷. También se apuntan temáticas que las autoridades de competencia y las de protección del consumidor suelen considerar en sus labores de control y vigilancia, las cuales quedan comprendidas en las temáticas de los costos de cambio que enfrenta un usuario para sustituir al operador de servicios con el que tiene un contrato ⁸.

28. *Prima facie*, existe una aparente relación entre temáticas que suelen abordar las autoridades de competencia y las que corresponden a la Defensoría del Consumidor, lo que llevaría al lego a creer que, por ser los mismos asuntos, ambas instituciones se complementan en el análisis y que, por tanto, la colaboración propuesta resulte natural. Sin embargo, esta conexión es inexistente, pues los conceptos y las temáticas aparentemente comunes se ocupan en planos separados, persiguiéndose propósitos de vigilancia que son incomparables y aplicando metodologías de análisis distintos.
29. Desde el punto de vista de los propósitos perseguidos, existen diferencias radicales. En la protección al consumidor existe una actuación de garantía en beneficio del consumidor, quien, por ejemplo, se favorece directamente con las gestiones de la administración pública cuando resuelve asimetrías de información o tutela sus derechos por la adquisición de productos defectuosos, entre otras cosas. En cambio, en la defensa de la competencia, la intervención pública recae en los agentes económicos ⁹ y se realiza para preservar una estructura y

⁷ El empaquetamiento de servicios puede justificarse en términos de eficiencia, como el aprovechamiento de economías de alcance por parte de los operadores, la reducción de costos de transacción en los consumidores y la mejora en la calidad de los servicios obtenidos de un único proveedor, las cuales no serían viables con proveedores separados. Sin embargo, las ofertas convergentes también operan como una barrera a la competencia al constituir un desincentivo para que los usuarios cambien de proveedor de los servicios. También facilita la discriminación de precios y el apalancamiento (*leverage*, por su denominación en inglés), al facilitar el traslado de poder de mercado desde un bien o servicio, en el que se tiene poder de mercado, hacia otro u otros potencialmente más competitivos. Al respecto, véase “Mercados Relevantes en el Sector de Telecomunicaciones: Enfoques de la FNE y el TDLC y Revisión Internacional”, Manuel Willington, Fiscalía Nacional Económica; Chile; [en línea], http://www.fne.gob.cl/wp-content/uploads/2011/03/estu_0003_2010.pdf; [consulta: 22 de octubre de 2018].

⁸ Los costes de cambio son el conjunto de barreras físicas, económicas y emocionales que impiden la finalización de una relación actual y el cambio a un proveedor alternativo. En mercados oligopólicos, estos obstáculos pueden constituir restricciones importantes para la expansión de los agentes que ya están presentes en los mercados o el ingreso de nuevos competidores. Al respecto, véase a M. Carmen Barroso Castro y Araceli Picón Berjoyo, La importancia de los costes de cambio en el comportamiento del cliente, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa; Vol. 10, N° 3, 2004; [en línea], <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096706>; [consulta: 22 de octubre de 2018].

⁹ El concepto de “agente económico” se sustenta en una realidad económica. Serán agentes económicos quienes desarrollen un tipo de actividad económica, ofreciendo bienes o servicios en un mercado determinado. A manera de referencia, véase la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (hoy Unión Europea), de 18 de junio de 1998, en el asunto C-35/96, Comisión de las Comunidades Europeas contra la República Italiana; [en línea], <http://curia.europa.eu/juris/showPdf.jsf?jsessionid=9ea7d2dc30dbeee913a6759746cc99b5aff652fe67c2.e34Kax>

dinámica de mercado eficiente. En estos casos, el consumidor sólo se beneficia de forma indirecta.

30. Tomando en consideración las metodologías aplicadas, en la protección del consumidor las autoridades buscan equilibrar la relación entre proveedores y usuarios, estableciendo mecanismos que compensen la existencia de información imperfecta y asimétrica, entre otras cosas. En concreto, en el Proyecto de Ley, al ponderar las condiciones para el cambio de operador y los servicios en paquete, se trataría de determinar si los usuarios se colocan en una situación de inferioridad, subordinación o indefensión, recreando una relación de consumo inequitativa.
31. Por ejemplo, para que la situación orbite en la esfera del régimen de protección del consumidor, basta con que un usuario establezca una relación de consumo con un proveedor de servicios (independientemente de la condición que éste ostente en el mercado). En el caso específico de la regulación de los contratos de adhesión, las autoridades evaluarían si sus cláusulas y los acuerdos para prestar servicios en paquete afectarían la toma de decisiones de consumo de los usuarios. Si éste fuera el caso, de acuerdo con las reglas del Proyecto, la propuesta de contrato de adhesión no debiera aprobarse.
32. En el caso de las autoridades de competencia, la metodología básica aplicada implica determinar si los agentes económicos han eliminado, limitado o falseado la rivalidad empresarial, alejando los resultados del mercado de aquéllos que podrían haberse alcanzado bajo condiciones de competencia. En la Defensa de la Competencia ¹⁰, pieza crucial para el análisis es el concepto de posición dominante ¹¹, empleado en la indagación de infracciones a la libre competencia ¹².

[iLc3qMb40Rch0SaxuKa3f0?text=&docid=43942&pageIndex=0&doclang=ES&mode=doc&dir=&occ=first&part=1&cid=79252](https://www.boe.es/boe/boe-2018-10-22/18311_1.html), [consulta: 22 de octubre de 2018].

¹⁰ Desde un punto de vista económico, el principal objetivo del régimen de defensa de la competencia es evitar que los mercados se alejen del resultado de competencia perfecta, aproximándose a situaciones que prescindan del libre juego de los precios y la libre manifestación de las fuerzas de la oferta y la demanda, afectando el funcionamiento de los mercados en condiciones de máxima eficiencia y de óptimo aprovechamiento de los medios de producción disponibles.

¹¹ El concepto de posición dominante se define como “la posición de fortaleza económica que disfruta un operador y que le permite obstaculizar el mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado relevante al proporcionarle el poder de comportarse con suficiente independencia de sus competidores, clientes y, en última instancia, de los consumidores”. Al respecto, véase a Inmaculada Gutiérrez y otro, “Una racionalización económica del concepto de posición de dominio”, en “El Abuso de la Posición de Dominio”, Santiago Martínez Lage y otro, directores; Marcial Pons, Madrid, 2006, pág. 16 y sig.

¹² Tal es el caso de la práctica anticompetitiva conocida como “Abuso de Posición Dominante”, recogido en el art. 30 de la Ley de Competencia.



33. Para establecer si un agente posee una posición dominante, es pertinente evaluar los obstáculos a la expansión de los competidores en el mercado o a la entrada de nuevos agentes económicos ¹³. Algunas medidas que un operador dominante podría utilizar como barreras son el establecimiento de costos innecesarios para cambiar de suministrante y el empaquetamiento de servicios. Su análisis debe realizarse caso a caso procurando revelar si han coadyuvado a limitar la rivalidad entre los agentes competidores. No obstante, se trataría de un elemento más en el análisis de dominancia, incluso en la investigación sobre la comisión de una práctica anticompetitiva, teniéndose en cuenta que, por sí solos, no resultan determinantes.
34. En definitiva, incluir consultas a la Superintendencia sobre los contratos de adhesión o sus cláusulas impone un trámite innecesario que no resultará en una mayor garantía para el consumidor y, además, tampoco asegura beneficios en términos de mejorar las condiciones de competencia.

ii. Conclusiones

35. El Proyecto de Ley sigue una tendencia de modernización de la normativa de las telecomunicaciones y de la información, así también propone un reforzamiento del régimen de protección del consumidor en ese ámbito específico, con lo cual se abona a la discusión parlamentaria sobre la legislación del sector. Desde la perspectiva de la competencia, en principio, el Proyecto supone el establecimiento de obligaciones y cargas que resultan uniformes para todos los operadores, sin que se detecten situaciones que pudiesen configurar ventajas para uno o un determinado tipo de agente económico, por lo que, se estima, no posee efectos distorsionadores sobre la competencia.
36. No obstante, las facultades consultivas otorgadas a la Superintendencia de Competencia en el art. 16 del Proyecto resultan inconvenientes, pues, como se acreditó en los apartados anteriores, trasladaría una responsabilidad de apoyo en el control administrativo de los contratos que no resulta consustancial con el rol que le corresponde a una autoridad de competencia. Tampoco resultaría útil o factible aplicar las metodologías de análisis de competencia en la tutela de las cláusulas abusivas, contratos de adhesión, empaquetamiento y otros conceptos, en el marco de la protección del consumidor.

¹³ En el análisis de competencia, la presencia o ausencia de barreras constituye un elemento importante para determinar la existencia de una posición dominante, dado que de éstas dependerá las futuras condiciones de competencia o falta de la misma que se produzcan en el mercado objeto de análisis.



37. Además, es importante resaltar que la burocratización del proceso de control administrativo, mediante consultas innecesarias, puede resultar en costos y gestiones evitables, lo que sería perjudicial para el adecuado logro de los fines perseguidos y el mejor desenvolvimiento de las principales instituciones abocadas a la temática (la Defensoría del Consumidor y la SIGET). En este contexto, la maximización del uso de los recursos públicos plantea enfocar los esfuerzos en estas dos instituciones, eliminando la consulta a la Superintendencia de Competencia recogida en el art. 16 del Proyecto de Ley.

POR TANTO, como resultado de las consideraciones anteriores y con base en los artículos 1, 4 y 14 letra L) de la Ley de Competencia, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Competencia **OPINA:**

- A) En este momento y estado de cosas, el proyecto de “Ley especial de protección de derechos de usuarios de servicios de telecomunicación e información”, parece establecer obligaciones y cargas que resultan uniformes para todos los operadores del sector, por considerarse que no concede ventajas que permitan a un agente económico distorsionar la competencia en los mercados.
- B) En el art. 16, se sugiere eliminar la consulta a la Superintendencia de Competencia.
- C) Comuníquese.



The stamp is circular and contains the text: "SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA" around the top edge, "REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL" around the bottom edge, and a central emblem featuring a shield with a sun, a star, and other symbols.

