



San José, martes 20 de abril de 2021
SOLICITUD DE INTERVENCION N° 290990-
2019-SI

OFICIO N° 03949-2021-DHR - [GA]
AL CONTESTAR POR FAVOR CONSIGNE ESTE
NÚMERO DE OFICIO AL CORREO
correspondencia@dhr.go.cr

Para: Dra. Paola Vega Castillo
Ministra
Ministerio de Ciencia y Tecnología
despacho.ministro@micit.go.cr

Sr. Teodoro Willink Castro
Viceministro
Ministerio de Ciencia y Tecnología
secretaria.telecom@micit.go.cr

De: Catalina Crespo Sancho, PhD
Defensora de los Habitantes

Copias Ing. Ing. Federico Chacón Loaiza
: Presidente
Superintendencia de
Telecomunicaciones
gestiondocumental@sutel.go.cr

Lic. Juan Luis Bermúdez Madriz
Ministro de Desarrollo Humano e
Inclusión Social Presidente Ejecutivo
Instituto Mixto de Ayuda Social
Correspondencia.Presidencia@imas.go.c
r
macosta@imas.go.cr

Sr. Steven Alejandro Aguilar Blanco
stevenaguilarblanco@gmail.com

Asunto: INFORME FINAL CON RECOMENDACIONES

La Defensoría de los Habitantes de la República recibió del señor Steven Alejandro Aguilar Blanco, portador de la cédula de identidad N°1-1670-0832 una denuncia en la que expone el siguiente asunto:

"En fecha 12 de febrero de 2019 plantea ante la Superintendencia General de Telecomunicaciones (SUTEL) su disconformidad, ya que, según la base de datos del Programa Hogares Conectados, él se encuentra dentro de las familias para gozar del beneficio.

Sin embargo, se le imposibilita disfrutarlo, ya que en la zona donde reside (San Pablito de Platanares de Pérez Zeledón, San José) el servicio de internet solo lo brinda la empresa CLARO, pero ésta no se encuentra dentro de los 7 operadores disponibles.

Ante tal dificultad, solicitó a la SUTEL interponer sus buenos oficios para que se le permitiera gozar de la universalidad de acceso a las telecomunicaciones desde su hogar, y que incluyan a la empresa CLARO dentro de los oferentes del servicio, pero al día de hoy lo único que ha recibido de respuesta es un correo de acuse de recibo por parte de la Oficina de Atención al Usuario de la SUGEF".

I.- Admitida la queja para su investigación la Defensoría de los Habitantes procedió a realizar distintas solicitudes de información a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), con el fin de conocer los criterios técnicos, legales y de ejecución relacionados con el Programa Hogares Conectados vinculados a la situación denunciada por el señor Aguilar Blanco.

Dado que en el presente caso se remitieron distintas solicitudes de información en diferentes momentos, las cuales abarcaron interrogantes específicas sobre temas propios y competenciales de las instituciones que fueron consultadas, es que, para una mejor comprensión de la información recabada, la misma será agrupada por institución.

II.- GESTIONES Y RESPUESTAS BRINDADAS POR LA SUTEL.

1.- Mediante el oficio **N° 06912-2019-DHR** de fecha 31 de mayo de 2019, se le solicitó en ese momento, al señor Manuel Emilio Ruiz Gutiérrez, Presidente de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) la presentación del informe de ley.

El informe respectivo fue presentado por el señor Gilbert Camacho Mora, entonces Presidente del Consejo de SUTEL, mediante el oficio **5708-SUTEL-CS-2019** de fecha 27 de junio del 2019; al respecto, el informe correspondiente indicó lo siguiente:

"...

Mediante correo electrónico del 03 de mayo del 2019 (que se adjunta como Anexo 1 al presente documento), la señora Hanny Rodríguez, funcionaria de la Dirección General de FONATEL, procedió a atender la queja presentada por el señor Aguilar Blanco, a través del servicio de call center institucional, indicando específicamente lo siguiente:

"Estimado Steven:

En atención a la nota enviada por usted el 12 de febrero del 2018, me permito indicarle lo siguiente.

•El Programa Hogares Conectados consiste en un subsidio parcial, escalonado y directo sobre el precio del servicio de 2 Mbps y una computadora portátil para el uso de este, aplicable a los hogares ubicados en ellos quintiles de ingreso del uno al tres (Q1, Q2 y Q3),

previamente identificados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) a partir de sus bases de datos de beneficiarios.

•El programa fue conceptualizado como una intervención del estado en la demanda de los servicios de telecomunicaciones. Es decir, lo que se aplica es un subsidio a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de los quintiles de ingreso antes señalados, el cual es percibido por éstos como una reducción en el precio para la adquisición del servicio de Internet y una computadora portátil para su uso. Esta intervención del Estado no incluye el suministro de recursos o subsidio a los proveedores de servicios de telecomunicaciones (oferta) y, por tanto, no implica el incremento en la cobertura o la extensión de la infraestructura utilizada por éstos para tener un mayor alcance.

•Es responsabilidad de los proveedores de servicios participantes en el Programa Hogares Conectados: "proveer las prestaciones del Programa en los distritos administrativos en los que tiene capacidad ..." Esta disposición, hace referencia a que los proveedores de telecomunicaciones que participan en este programa tienen la obligación de suministrar las prestaciones del programa (Internet y computadora portátil) en aquellas áreas geográficas donde tienen cobertura y capacidad en sus equipos para hacerlo, ya que el programa no contempla el pago al proveedor para la inversión en infraestructura.

•El proveedor de telecomunicaciones "Claro" no forma parte del Programa Hogares Conectados.

Sólo los operadores que deseen participar en este programa y cumplan con una serie de requisitos previamente establecidos por SUTEL/FONATEL, pueden incorporarse. A la fecha, forman parte del programa los siguientes proveedores de servicios de telecomunicaciones: Cabletica, Telecable, Tigo, ICE, Coopelesca, Coopesantos y Coopeguanacaste.

•Los potenciales beneficiarios del Programa Hogares Conectados, seleccionados por el IMAS, pueden acudir a cualquiera de los proveedores de servicios de telecomunicaciones señalados en el punto anterior, para solicitar incorporarse al programa. Para esto, los proveedores de servicios de telecomunicaciones verifican que, efectivamente, se encuentre en la lista de beneficiarios y que cuentan con capacidad (cobertura y capacidad en sus equipos) para atender la solicitud. En caso de que ninguno de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuente con capacidad para atenderle, el beneficiario potencial debe esperar, para determinar si la incorporación de nuevos proveedores de servicios de telecomunicaciones o el avance del Programa Comunidades Conectadas, permiten avanzar en el tema de la cobertura y ofrecerle la posibilidad de incorporarse al Programa Hogares Conectados.

•La SUTEL gestiona otro programa a través del FONATEL denominado Comunidades Conectadas, el cual consiste en el pago de un subsidio a los proveedores de servicios de telecomunicaciones para que puedan llevar estos servicios a zonas rurales y de la periferia del país, así como aquellas que son consideradas de baja rentabilidad para estos proveedores debido al costo para desplegar infraestructura. A través de este programa se han logrado cubrir 72 distritos de diferentes regiones del país, sin embargo, aún quedan muchas otras áreas por atender, para lo cual estamos trabajando. Atentamente".

De esta forma se evidencia que la SUTEL emitió la respectiva respuesta a la gestión planteada por el señor Aguilar Blanco.

Adicionalmente, en términos generales se debe indicar que el Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados), consiste en brindar un subsidio directo con recursos de Fonatel, a los hogares que están en vulnerabilidad socioeconómica, para la adquisición del servicio de Internet fijo de "banda ancha de acceso y servicio universal", así como un dispositivo para su uso (computadora).

Específicamente y de conformidad con la clasificación establecida por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en la Encuesta Nacional de Hogares 2014 (ENAH 2014), el

Programa busca incrementar a un 60% la penetración de acceso a internet de los hogares con ingresos comprendidos entre los quintiles uno al tres (Q1 al Q3). Para el caso del Q3 el Programa incluye, únicamente, el Decil 5 de ingreso (D5). Esto significa una cobertura total del Programa de 140.497 (ciento cuarenta mil cuatrocientos noventa y siete) hogares.

El subsidio es escalonado según el quintil de ingreso al que pertenezca el hogar, y se aplica sobre el precio base definido para el servicio de acceso a Internet fijo a una velocidad de 2048/768 kbps, así como sobre el precio de referencia máximo del dispositivo para el uso de éste. Aplica por un plazo de 3 años para cada beneficiario, que recibe únicamente una computadora; siempre que se encuentren en áreas geográficas con cobertura de este servicio.

Por su parte, el Programa Hogares Conectados cuenta con una lista de proveedores de servicios de telecomunicaciones previamente seleccionados, que son los encargados de brindar las prestaciones que ofrece el Programa (servicio de internet y terminal de acceso a internet), en diferentes zonas del país, según su capacidad de cobertura geográfica.

Para esto, el Consejo de la SUTEL, mediante el acuerdo 022-022-2015 de la sesión extraordinaria 022-2015 del 30 de abril del 2015, notificado mediante el oficio N° 03115-SUTEL-SCS-2015 del 06 de mayo del 2015, aprobó el "Pliego de condiciones para la precalificación de proveedores del Programa Hogares Conectados", con el fin de colaborar con el Banco Nacional, en su condición de Fiduciario del contrato de Fideicomiso que gestiona los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel y con el objeto de afinar la formulación del Programa Hogares Conectados y facilitar el involucramiento de los agentes que forman parte de su esquema de funcionamiento.

Según lo indicado, la SUTEL promovió el Proceso de Precalificación N° 2015RPP-000001-SUTEL: Proceso de precalificación para la conformación del Registro de Proveedores del Programa Hogares Conectados, cuya publicación se llevó a cabo en diario oficial La Gaceta N° 102 del jueves 28 de mayo del 2015, realizándose la apertura de las propuestas el 14 de agosto del 2015. Como resultado de este proceso, mediante el oficio DFE-1219-2016 del 24 de mayo de 2016, el Banco Nacional procedió a remitir a la SUTEL, copia de los contratos para la ejecución del Programa 2: Hogares Conectados, suscritos entre el Banco y los 7 operadores que son los incorporados actualmente al programa y que ofrecen los beneficios a la población meta.

Es importante recalcar, que el Programa Hogares Conectados (PHC) es un programa de adhesión, en el cual, los operadores que cumplan los requisitos del programa y manifiesten deseos de participar del mismo, pueden ofrecer a los usuarios identificados por el IMAS los beneficios del mismo. En la actualidad forman parte de este programa el ICE, CABLETICA, TIGO, TELECABLE, COOPEGUANACASTE, COOPELESCA y COOPESANTOS. No forma parte de este programa la empresa CLARO, quien no ha suscrito el contrato para formar parte del mismo.

Por último, es necesario hacer notar que el hecho que un beneficiario se encuentre en la lista de "beneficiarios" del IMAS, no necesariamente implica la factibilidad técnica y comercial para dar el servicio, aspecto que ha quedado claramente establecido en el punto "4.1.1.1. Lineamientos Generales" incluido en el "Manual de Lineamientos para la Administración Operativa" del Programa Hogares Conectados, según el cual "El proceso de otorgamiento del beneficio inicia cuando el cliente se presenta en las oficinas de alguno de los Operadores autorizados del programa y realiza la solicitud del beneficio, se determina la factibilidad de dar el servicio, se hace la instalación del servicio y se entrega el dispositivo. De igual manera el cliente puede ser contactado por el Operador para ofrecerle los

beneficios del Programa Hogares Conectados; correspondiente al servicio de Internet fijo y dispositivo de cómputo...". (El resaltado no es del original).

2.- Que mediante el oficio N° **09747-2019-DHR** de fecha 29 de julio de 2019 la Defensoría le solicitó al señor Gilbert Camacho Mora, al entonces Presidente del Consejo de la SUTEL un informe adicional, al respecto, mediante el oficio **7152-SUTEL-CS-2019** de fecha 12 de agosto de 2019, el señor Camacho Mora, informó lo siguiente:

"...

"1.- Informe si la Empresa Claro es el único operador que puede brindar servicios en la zona en donde habita el señor Aguilar Blanco y las razones de dicha exclusividad"

R/ En cuanto a este punto se debe indicar en primera instancia, que tal y como lo dispone el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), N° 8642; el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) administrado por la SUTEL, tiene como objetivos principales promover el acceso universal, servicio universal y solidaridad, en zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos y para albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.

En atención a lo indicado, uno de los proyectos que se encuentra ejecutando el Fideicomiso que promueve los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, es el denominado Programa 1: Comunidades Conectadas, el cual busca ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones a la población y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP's) ubicados en zonas rurales, costeras y limítrofes, que están alejadas y catalogadas en condición de vulnerabilidad social y económica. Los CPSP's son: escuelas y colegios públicos, Sedes de Ebais, Cen Cinai y Centros Comunitarios Inteligentes (CECIS) ubicados en esas zonas. A través de este Programa, Fonatel financia el despliegue de infraestructura en las zonas objetivo y la conectividad a los Centros de Prestación Públicos seleccionados por las instituciones a cargo de éstos, tales como: MEP, CCSS, MSP y MICITT.

Es por esas razones, que para la zona en la que se encuentra habitando el señor Aguilar Blanco (Pérez Zeledón), el Fideicomiso que gestiona los programas y proyectos financiados con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones promovió el concurso público N° 012-2014 cuyo objeto es el de la "Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones".

Dicho concurso fue adjudicado a la empresa CLARO CR Telecomunicaciones, razón por la cual en la actualidad es el único operador que se encuentra ofreciendo servicios de telecomunicaciones en la zona específica.

Lo anterior no quiere decir, que la empresa CLARO es la única que pueda ofrecer servicios de telecomunicaciones en la zona, considerando que en la actualidad en el país existe la apertura de la competencia en el sector de las telecomunicaciones. Pero es necesario aclarar, que en atención a lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones, por ser zonas del país "...donde el costo de las inversiones para la

instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable”, no es obligación de los operadores de servicios de telecomunicaciones el desplegar infraestructura y ofrecer servicios de telecomunicaciones en dichas zonas.

"2.- Indique si es posible que otros operadores del mercado de las telecomunicaciones pueden integrarse al Programa de Hogares Conectados en la zona en donde habita el señor Aguilar Blanco, lo anterior tomando en consideración que en apariencia la empresa Claro es el único operador..."

R/ Tal y como se indicó en el punto anterior, sí es posible que otros operadores del mercado de las telecomunicaciones puedan integrarse al Programa Hogares Conectados en términos generales.

No obstante, lo anterior, considerando el caso particular de la zona donde habita el señor Aguilar Blanco (zona financieramente no rentable), tal y como se explicó en el punto anterior, es la empresa CLARO el único operador que se encuentra brindando servicios de telecomunicaciones.

Pese a los esfuerzos que ha llevado a cabo la SUTEL para que la empresa CLARO se incorpore a brindar los beneficios del Programa 2, no ha sido posible a la fecha.

Es importante resaltar, que el señor Aguilar Blanco sí tiene la posibilidad de acceder a servicios de telecomunicaciones en atención a las prestaciones del Programa 1 financiado con recursos de Fonatel". El subrayado no es del original.

3.- Dada la información presentada, la Defensoría con el oficio N° **11511-2019-DHR** de fecha 9 de setiembre de 2019, requirió un nuevo informe de ampliación al señor Gilbert Camacho Mora, Presidente del Consejo de la SUTEL, dicho informe fue debidamente presentado por parte del entonces Presidente del Consejo de la SUTEL por medio del oficio **9365-SUTEL-CS-2019** de fecha 15 de octubre de agosto de 2019.

Al respecto, el informe presentado señaló lo siguiente:

"...

Tal y como se ha indicado en los oficios 5708-SUTEL-CS-2019 del 27 de junio de 2019, 06994-SUTEL-CS-2019 del 06 de agosto de 2019 y 7152-SUTEL-CS-2019 del 12 de agosto de 2019; el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones (LGT), N° 8642; dispone que el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) administrado por la SUTEL, tiene como objetivos principales promover el acceso universal, servicio universal y solidaridad, en zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos y para albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.

En atención a lo indicado, uno de los proyectos que se encuentra ejecutando el Fideicomiso que promueve los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, es el denominado Programa 1: Comunidades Conectadas, el cual busca ampliar la oferta de servicios de telecomunicaciones a la población y Centros de Prestación de Servicios Públicos (CPSP) ubicados en zonas rurales, costeras y limítrofes, que están alejadas y catalogadas en condición de vulnerabilidad social y económica. Los CPSP's son: escuelas y colegios públicos, Sedes de Ebais, Cencinai y Centros Comunitarios Inteligentes (CECIS) ubicados en esas zonas. A través de este Programa, Fonatel financia el despliegue de infraestructura en

las zonas objetivo y la conectividad a los Centros de Prestación Públicos seleccionados por las instituciones a cargo de sistemas, tales como: MEP, CCSS, MSP y MICITT.

Es por esas razones, que para la zona en la que se encuentra habitando (Pérez Zeledón), el Fideicomiso que gestiona los programas y proyectos financiados con recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones promovió el concurso público N 012-2014 cuyo objeto es el de la "Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz o internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Paramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José y la provisión de servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades, con aporte del Fondo Nacional de Telecomunicaciones".

Dicho concurso fue adjudicado a la empresa CLARO CR Telecomunicaciones, razón por la cual en la actualidad es el único operador que se encuentra ofreciendo servicios de telecomunicaciones en la zona específica.

Lo anterior no quiere decir, que la empresa CLARO es la única que pueda ofrecer servicios de telecomunicaciones en la zona, considerando que en la actualidad en el país existe la apertura de la competencia en el sector de las Telecomunicaciones. Pero es necesario aclarar, que en atención a lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley General de Telecomunicaciones, por ser zonas del país "... donde el costo de las inversiones para la instalación y mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable", no es obligación de los operadores de servicios de Telecomunicaciones el desplegar infraestructura y ofrecer servicios de Telecomunicaciones en dichas zonas.

Por su parte, otro de los Programas ejecutado a través del Fideicomiso que ejecuta los proyectos y programas financiados con recursos de Fonatel es el denominado Programa 2: Programas de promoción del uso de servicios de telecomunicaciones para poblaciones vulnerables (Programa Hogares Conectados), que consiste en un subsidio parcial, escalonado y directo sobre el precio del servicio de 2 Mbps y una computadora portátil para el uso de este, aplicable a los hogares ubicados en los quintiles de ingreso del uno al tres (Q1, Q2 y Q3), previamente identificados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a partir de sus bases de datos de beneficiarios.

El programa fue conceptualizado como una intervención del estado en la demanda de los servicios de telecomunicaciones. Es decir, lo que se aplica es un subsidio a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de los quintiles de ingreso antes señalados, el cual es percibido por sistema como una reducción en el precio para la adquisición del servicio de Internet y una computadora portátil para su uso, esta intervención del Estado no incluye el suministro de recursos o subsidio a los proveedores de servicios de telecomunicaciones (oferta) y por tanto, no implica el incremento en la cobertura o la extensión de la infraestructura utilizada por sistemas para tener un mayor alcance.

Es responsabilidad de los proveedores de servicios participantes en el Programa Hogares Conectados: proporcionar las prestaciones del Programa en los distritos administrativos en los que tiene capacidad ... ". Telecomunicaciones que participan en este programa tienen la obligación de suministrar las prestaciones del programa (Internet y computadora portátil) en aquellas áreas geográficas donde tienen cobertura y capacidad en sus equipos para hacerlo, ya que el programa no contempla el pago al proveedor para la inversión en infraestructura.

Es importante recalcar que el Programa Hogares Conectados (PHC) es un programa de adhesión, en el cual, los operadores que cumplen los requisitos del programa y manifiestan

deseos e interés de participar en la misma, pueden ofrecer a los usuarios identificados por el IMAS los beneficios correspondientes. En la actualidad forman parte de este programa el ICE, CABLETICA, TIGO, TELECABLE, COOPEGUANACASTE, COOPELESCA y COOPESANTOS. No forma parte de este programa la empresa CLARO, quien no ha suscrito el contrato para formar parte del mismo.

Por último, es necesario hacer notar que el hecho que un beneficiario se encuentra en la lista de "beneficiarios" del IMAS, no implica necesariamente la factibilidad técnica y comercial para dar el servicio, aspecto que ha quedado claramente establecido en el punto "4.1.1.1. Lineamientos Generales incluido en el Manual de Lineamientos para la Administración Operativa del Programa Hogares Conectados, según el cual"El proceso de otorgamiento del beneficio inicia cuando el cliente se presenta en las oficinas de alguno de los Operadores autorizados del programa y realiza la solicitud del beneficio, se determina la factibilidad de dar el servicio, se hace la instalación del servicio y se entrega el dispositivo. De igual manera el cliente puede ser contactado por el Operador para ofrecerte los beneficios del Programa Hogares Conectados; correspondiente al servicio de Internet fijo y dispositivo de cómputo ... "(El resaltado no es del original).

Es de suma importancia aclarar, que la ejecución de los Programas I e II de Fonatel se llevan a cabo de forma independiente.

El programa hogares conectados a agosto de 2019 ya ha beneficiado 119.699 hogares de una meta de 140.496 hogares establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT 2015-2021) por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

En atención a lo indicado, se procede a responder las consultas respectivas en el mismo orden en el que fueron planteadas, según el siguiente detalle:

1.- Detalle las gestiones que ha realizado la SUTEL para que la Empresa Claro se incorpore al Programa de Hogares Conectados. Remita todos los oficios o documentos que demuestren dichos "esfuerzos".

R/ Se anexan al presente documento, las gestiones que la Sutel, a través del Banco que ejecuta los programas y proyectos financiados con recursos de Fonatel, ha realizado para la incorporación de la empresa CLARO al Programa Hogares Conectados.

2.- Informe si desde el punto de vista de las condiciones legales promovidas en el concurso público 012-2014, la Empresa Claro se encuentra en la obligación de ampliar sus servicios de telecomunicaciones al Programa de Hogares Conectados.

R/ En cuanto a este punto se debe reiterar que la ejecución de los Programas Comunidades Conectadas y Hogares Conectados se da de forma independiente, razón por la cual, cada uno posee condiciones contractuales específicas.

Por estas razones, desde el punto de vista de las condiciones legales del concurso público 012-2014 del Programa I: Comunidades Conectadas, no existe la obligación de la empresa CLARO de proporcionar las prestaciones del Programa II: Comunidades Conectadas.

4.- Informe las acciones que estarán realizando la SUTEL con el fin de garantizar y tutelar el pleno acceso y disfrute de los derechos de la población que habita en los distritos de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro de Pérez Zeledón y que han sido calificados por el IMAS como beneficiarios del Programa de Hogares Conectados.

R/ Como parte del Programa Comunidades Conectadas, la Sutel ha ejecutado el proyecto en el cantón de Pérez Zeledón, con el fin de que se cuente con disponibilidad de servicios de telecomunicaciones.

La Sutel ha abierto la participación para ofrecer los beneficios del Programa Hogares Conectados en 2 ocasiones, siendo que en la última quedó abierto el plazo para que cualquier operador que desee.

Además, la prestación del servicio de acceso fijo Internet en los hogares se define apegado al principio de neutralidad tecnológica, con el fin de no limitar la participación de operadores con base en la tecnología que implementan (XDSL, fibra, inalámbrico fijo, etc.)

4.- Informe si la situación existente con la Empresa Claro y la falta de prestación del servicio del Programa Hogares Conectados, se presenta en algún otro lugar del país.

R/ Es importante aclarar que el Programa Hogares Conectados no es un "servicio", sino un beneficio que actualmente se brinda a través de 7 operadores, para los hogares de quintil 1, 2 y 3 seleccionados por el IMAS. Esto considerando que en el país hay más de 100 operadores autorizados para brindar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

El Programa Comunidades Conectadas se ejecuta por medio de 3 operadores en distintas regiones del país, de acuerdo al siguiente detalle:

<i>Operador</i>	<i>Región o cantón</i>
<i>Instituto Costarricense de Electricidad</i>	<i>Corredores, Golfito, Osa, Buenos Aires, Coto Brus, Matina, Limón, Talamanca, Guácimo, Siquirres, Pacífico Central Superior, Aguirre, Chorotega Inferior, Chorotega Superior, Chorotega Este, Chorotega Oeste, Nandayure y Roxana de Pococi.</i>
<i>Telefónica de Costa Rica TC, S.A</i>	<i>Guatuso, Los Chiles y Pacuarito de Siquirres</i>
<i>Claro CR Telecomunicaciones, S.A</i>	<i>Pococí, Pérez Zeledón, Upala, San Carlos y Sarapiquí</i>

4.- Con el oficio N° **04724-2020-DHR** de fecha 27 de abril de 2020, la Defensoría le solicitó al señor Gilbert Camacho Mora, entonces Presidente del Consejo de la SUTEL presentar un informe adicional.

Dicho informe fue remitido por parte del señor Federico Chacón Loaiza, en su condición de Presidente del Consejo de la SUTEL, por medio del oficio **03764-SUTEL-CS-2020** de fecha 30 de abril de 2020, en el cual se informó lo siguiente:

"...

1- Informe los motivos técnicos y presupuestarios por los que la SUTEL estaría cerrando el Programa Hogares Conectados. Detalle los alcances obtenidos por dicho programa a la fecha.

Para dar respuesta a la consulta planteada, se resume el alcance del programa y el proyecto, definidos en la formulación de éstos y los resultados obtenidos en el primer trimestre de 2020. Además, se hace referencia a la propuesta de incremento de la meta de hogares a beneficiar presentada por SUTEL al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

a) Alcance del Programa:

- *El Programa Hogares Conectados corresponde a un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica.*

- *A la fecha, este programa contiene, únicamente, un proyecto "Subsidio para el acceso a internet y un dispositivo para su uso a los hogares ubicados en los quintiles de ingreso del 1 al 3, el cual consiste en la aplicación de un subsidio parcial, escalonado y directo sobre el precio del servicio de Internet con una velocidad de acceso y servicio universal (actualmente, definida en 5/1 Mbps) y una computadora portátil para el uso de este, aplicable a los hogares ubicados en los quintiles de ingreso del uno al tres (Q1, Q2 y Q3), previamente identificados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) a partir de sus bases de datos de beneficiarios.*

- ***El programa tiene como meta la suscripción de 140.496 hogares al 2021 (Acuerdo del Consejo de SUTEL 10-041-2018 del 29 de junio del 2018), cifra definida a partir de la generación de escenarios de cobertura de la canasta básica de servicios de telecomunicaciones, los límites de ingreso de cada quintil de ingreso y datos sobre la penetración del servicio de Internet por quintil de ingreso, publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHG) 2014 (ver Meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones: https://www.micit.go.cr/sites/default/files/matriz_del_pndt_20152021_actualizada_a_marzo_sitio_web.pdf). Una vez alcanzada la meta de hogares por cubrir el programa se cierra, excepto si el Consejo de la SUTEL y el MICITT, aprueban la ampliación de esta meta.***

Mediante Acuerdo 010-041-2018 el Consejo SUTEL aprobó la ampliación del período de registro, indicando que su aplicación quedaba sujeta a la realización de las gestiones necesarias ante el Poder Ejecutivo para modificar el plazo de cumplimiento del PHC establecido en el PNDT 2015-2021; a saber 2018. La Dirección General del FONATEL, a partir de este acuerdo, realizó un proceso de coordinación con MICITT, concluyendo en la actualización del PNDT vigente.

- *El proyecto inició su ejecución el 6 de junio de 2016 y tendrá una duración máxima de 8 años. Durante los primeros 5 años los proveedores registrados podrán suscribir contratos de servicio con los beneficiarios del Programa, de acuerdo con las condiciones de los respectivos contratos de adhesión homologados por SUTEL. El beneficio para el hogar originalmente aplicaba por un plazo de 3 años, pero este fue ampliado a 5 años, según acuerdo del Consejo de la SUTEL 016-074-2019 del 19 de noviembre de 2019. **Se debe***

aclarar, que la ampliación del plazo de subsidio aplica para la cantidad de hogares establecida como meta en el PNDT vigente (140.496 hogares).

- *El pago mensual de las prestaciones del proyecto consiste en el pago diferenciado que realizará directamente el hogar al proveedor registrado, así como en la liquidación periódica del subsidio de FONATEL al proveedor registrado a través del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas del FONATEL, según el precio base y el quintil de ingreso del hogar servido.*

- *Actualmente, forman parte del proyecto 8 proveedores de servicios de telecomunicaciones; a saber: Cabletica, Telecable, Tigo, ICE, Coopesca, Coopesantos, Coopeguanacaste y Cable Pacayas. Por su parte, tal y como se les ha indicado en otros oficios, la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. no forma parte del proyecto. En ese sentido sólo los operadores que deseen participar en este programa y cumplan con una serie de requisitos previamente establecidos por SUTEL/FONATEL, pueden incorporarse a él.*

- *Los proveedores de servicios de telecomunicaciones del proyecto deben proveer las prestaciones en los distritos administrativos en los que tienen capacidad técnica para tal fin. Es decir, el proyecto no incluye el suministro de recursos o subsidio a los proveedores de servicios de telecomunicaciones (oferta) y, por tanto, no implica el incremento en la cobertura o la extensión de la infraestructura utilizada por éstos para tener un mayor alcance.*

• b) Resultados a la fecha:

Al cierre de diciembre de 2019, el proyecto registró 139.154 hogares contactados, es decir registrados en el sistema para la Administración de Beneficiarios del Programa y pendientes de la formalización del trámite de suscripción (firma de contrato, instalación del servicio de Internet y entrega de la computadora portátil). De éstos, 130.579 (94%) hogares contaban con contrato de suscripción (beneficiados) y 8.575 (6%) se encontraban en estado asignado o a la espera de la suscripción del contrato.

Al respecto y siendo que la meta de hogares a beneficiar a través del programa es de 140.496, es decir 1.342 hogares más de la cifra contactada a diciembre de 2019, la unidad ejecutora del Programa inició un proceso de control diario de los hogares contactados y asignados, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la meta.

El 22 de enero de 2020, la unidad ejecutora del Programa, a través del Fiduciario del Fideicomiso del Fonatel, informó a SUTEL, al IMAS y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa, que a partir de ese día las opciones de "solicitud" y "solicitud de beneficio" del Sistema para la Administración de Beneficiarios del Programa, serían desactivadas, para evitar incorporar nuevos hogares. Esto, debido a que la suma de hogares beneficiados y los asignados superaban la meta de hogares definida en el PNDT vigente.

A marzo de 2020, el PHC cuenta con 136.493 hogares beneficiados y 4.885 hogares en estado asignado, es decir, en el Sistema para la Administración de Beneficiarios del Programa hay 141.378 hogares.

El Fiduciario del Fideicomiso y la unidad ejecutora del Programa, continúan supervisando el proceso de transición de los hogares del estado asignado al estado beneficiado, para notificar formalmente el cumplimiento de la meta. Sin embargo, desde el 22 de enero de 2020 no se incorporan nuevos hogares al Sistema de Beneficiarios del Programa, para no generar una expectativa falsa sobre la posibilidad de obtener efectivamente el beneficio,

siendo que el total de hogares registrados en este excede en 882 la meta definida en el PNDT.

• c) Propuesta de Incremento de la meta de hogares a beneficiar:

Mediante Acuerdo 002-027-2020 del 02 de abril de 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó, entre otros aspectos, incrementar la meta de hogares a beneficiar a través del Programa Hogares Conectados, a partir de la propuesta de escenarios trabajados de forma conjunta SUTEL-MICITT en mesas de trabajo realizadas en los meses de enero y febrero de 2020. Explícitamente el Acuerdo señala lo siguiente:

"EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:

1.- Aprobar los instrumentos para la modificación de metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, para el aumento de la meta de hogares del Programas Hogares Conectados y la inclusión de una nueva meta de apoyo a las micro y pequeñas empresas incluidas en los registros de PYME del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y PYMPA del Ministerio de Agricultura y Ganadería presentados por la Dirección General de Fonatel, mediante oficio N°02955-SUTEL-DGF-2020 del 2 de abril de 2020.

2.- Remitir los instrumentos para la modificación de metas del Plan Nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, indicados en el primer Resuelve de este acuerdo, de conformidad con la "Metodología de Seguimiento, Evaluación y Modificación de las Metas del PNDT 2015-2021" de la Rectoría.

3.- Notificar al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, al Viceministerio de Telecomunicaciones, al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, al Ministerio de Agricultura y Ganadería el presente acuerdo.

ACUERDO FIRME NOTIFIQUESE"

2- Indique la fecha estimada para el cierre del Programa Hogares Conectados.

Como se indicó antes, el proyecto cerró el ingreso de nuevos hogares desde el 22 de enero de 2020, debido a que la suma de los hogares beneficiados y los hogares en estado asignado (contactados y a la espera de formalización del trámite de suscripción); supera la cantidad de hogares definida como meta en el PNDT vigente.

Se estima que la meta total del programa establecida para cumplirse en el año 2021 sea alcanzada durante el segundo semestre del presente año.

3- Informe si dicha decisión ya fue comunicada al MICITT y al IMAS.

Como se indicó antes, el MICITT y el IMAS fueron informados de la fecha de cierre. Además, el MICITT como Rector del Sector Telecomunicaciones, conoce el alcance del proyecto, es informado semestral y anualmente sobre el avance, a través de los informes generados por SUTEL y los instrumentos que este Ministerio ha creado para el seguimiento del PNDT vigente. El MICITT, también es informado a través de las reuniones de coordinación y seguimiento que éste ha realizado para el seguimiento de las metas incluidas en este instrumento de planificación.

Por su parte, el IMAS al ser un actor relevante en la ejecución del proyecto y al hospedar el Sistema para la Administración de Beneficiarios del Programa, no sólo está informado del alcance y avance del proyecto, sino que es el responsable de hacer efectiva la desactivación las opciones de "solicitud" y "solicitud de beneficio", para evitar el registro de nuevos hogares. Al respecto, se adjunta oficio FID-0220-2020 del 21 de enero del 2020, a través del cual se solicita al IMAS la desactivación de las opciones señaladas.

4- En caso de que dicho programa sea cerrado, informe sobre la situación en que estarán quedando las personas beneficiarias hoy.

Como se mencionó en el resumen del alcance (punto 1 del presente documento), este proyecto tiene una duración de 5 años por hogar beneficiado. Los 140.496 hogares definidos como meta en el PNDT2 obtendrán la computadora subsidiada y gozarán del subsidio en el servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps por 5 años a partir de la fecha de su incorporación al programa.

El cumplimiento de la meta establecida en el PNDT vigente para este programa, no significa que éste termina o se cierra, sino que ya no se incorporan nuevos hogares. El programa continúa hasta que el último hogar incorporado cumpla con el plazo de 5 años.

La logística y presupuesto definidos a la fecha para este programa permiten cumplir con el compromiso adquirido para con los 140.496 hogares.

5- Informe si se tiene diseñada alguna estrategia complementaria que sustituya los alcances del Programa Hogares Conectados en caso de concretarse dicho cierre.

Como se indicó en el numeral 4 anterior, el programa continúa brindando sus prestaciones hasta que todos los hogares cumplan el ciclo de 5 años de subsidio.

Asimismo, como se mencionó anteriormente, la Sutel ya le ha propuesto al MICITT la ampliación de la meta en 61.500 hogares adicionales. Se está a la espera de la respuesta de dicha entidad, ya que, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, los fondos de Fonatel solo pueden ser ejecutados para el cumplimiento de las metas y prioridades establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones ...”.

5.- Finalmente, con el oficio N° **13039-2020-DHR** de fecha 5 de noviembre de 2020, la Defensoría le solicitó al señor Federico Chacón Loaiza, Presidente del Consejo de la SUTEL un informe de ampliación, el cual fue contestado mediante el oficio **10629-SUTEL-DGF-2020** de fecha 23 de noviembre de 2020, en el cual se indicó lo siguiente:

"...

1. El Programa Hogares Conectados consiste en un conjunto de proyectos orientados a la reducción de la brecha de acceso a los servicios de telecomunicaciones, a través de la aplicación de incentivos a la población que se encuentra en condición de vulnerabilidad socioeconómica.

2. Inicialmente, este programa contenía únicamente un proyecto referente a la aplicación de un subsidio escalonado sobre el precio final del servicio a Internet fijo y una computadora portátil, para facilitar la adquisición de estas prestaciones por parte de los hogares en condición de vulnerabilidad (quintiles de ingreso del 1 al 3 y deciles de ingreso del 1 al 5) y preseleccionados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) de sus bases de datos de beneficiarios. Esto, en el marco de la meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021. Este primer proyecto contemplaba en su formulación una población objetivo de 140.496 hogares como población objetivo, un subsidio escalonado según el quintil de ingreso (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) y por un período de 3 años, el servicio de Internet con una velocidad de 2048/768 Kbps y una computadora portátil sujeta a un precio máximo (US\$450) y características físicas y lógicas mínimas. Sin embargo, mediante Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el

Consejo de la SUTEL aprobó la ampliación del plazo de subsidio por hogar de 3 a 5 años y la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps. Ambos ajustes se comenzaron a implementar desde diciembre de 2019.

3. El 29 de julio del 2020, el MICTT incrementó la cantidad de hogares a beneficiar a través de la meta 5 del PNDT vigente en 46.462 hogares, con lo cual esta meta pasa de 140.496 a 186.958 hogares beneficiados a diciembre de 2021 (informe técnico MICITT-DEMT-INF-008-2020 del 09 de julio del 2020). Esto, en atención a la solicitud de incremento en el alcance de esta meta, presentada por la SUTEL mediante Acuerdo del Consejo de la SUTEL 002-027-2020 del 02 de abril del 2020.

Ilustración 1: Meta 5 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021

Pilar:	Inclusión Digital			
Línea de Acción:	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
Programa:	Hogares Conectados			
Objetivo del Programa:	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
Resultado:	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
Meta:	Avance por Periodo y Presupuesto:	Indicador:	Línea Base:	Responsable⁷:
5. 186 958 hogares distribuidos en el territorio nacional con subsidio para el servicio Internet y un dispositivo para su uso, al 2021.	2016: 10 089 ⁸ 2017: 30 418 2018: 63 582 2019: 130 579 2020: 154 496 2021: 186 958 Presupuesto: La subvención estimada es de \$223,5 millones de FONATEL.	Cantidad de hogares con subsidio para el servicio de Internet y un dispositivo para su uso provisto por el Programa.	0	SUTEL/FONATEL ⁹

Fuente: Costa Rica. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, actualizado al 25 de setiembre del 2020.

4. En cuanto a las consultas 1 y 2 planteadas en el oficio de referencia se debe indicar, que las comunidades de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, cuentan con registros de personas beneficiadas a través del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Millicom Cable Costa Rica (TIGO), Televisora de Costa Rica S.A. (Cabletica), Telecable T.V.E. y la Cooperativa de Electrificación Rural de Los Santos (Coopesantos), en el marco de la ejecución del primer proyecto de este programa, el cual responde a la meta 5 del PNDT antes señalada.

Ilustración 2: Cantidad de hogares beneficiados a través del PHC en las comunidades del cantón de Pérez Zeledón señaladas por la Defensoría de los Habitantes, con corte al 31 de octubre del 2020.

Cod Distrito	Provincia	Cantón	Distrito	Demanda Total	En PHC	% Penetración	Coope Los Santos	ICE	Millicom TIGO	TELE CABLE	CABLE TICA
11901	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	SAN ISIDRO DE EL GENER	5132	3167	62%	1	683	42	8	2433
11902	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	GENERAL	804	420	52%	0	147	1	1	271
11903	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	DANIEL FLORES	4108	2692	66%	1	539	80	7	2065
11904	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	RIVAS	818	208	25%	0	106	2	1	99
11905	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	SAN PEDRO	1415	183	13%	0	112	0	2	69
11906	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	PLATANARES	1086	114	10%	0	78	2	8	26
11907	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	PEJIBAYE	1006	247	25%	1	224	1	1	20
11908	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	CAJON	1672	312	19%	0	267	3	2	40
11909	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	BARU	292	48	16%	0	21	1	0	26
11910	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	RIO NUEVO	449	57	13%	0	50	0	0	7
11911	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	PARAMO	682	131	19%	2	112	2	1	14
11912	SAN JOSE	PEREZ ZELEDON	LA AMISTAD	308	33	11%	0	30	0	1	2

Fuente: Unidad de Gestión del PHC.

5. Mediante Acuerdo 003-053-2020 del 24 de julio del 2020, el Consejo de la SUTEL aprobó la incorporación de un segundo proyecto en el marco del Programa Hogares Conectados. Textualmente, el Acuerdo indica lo siguiente:

"1. Dar por recibido el oficio 06623-SUTEL-DGF-2020, del 24 de julio del 2020, por medio del cual la Dirección General de Fonatel presenta para consideración del Consejo la propuesta de proyecto denominada "Asequibilidad del acceso a Internet para los estudiantes de centros educativos públicos del Ministerio de Educación Pública (MEP)", la cual incluye dos posibles escenarios de ajuste de la Meta 5, cada una con tres escenarios de desagregación en el tiempo, para atender a la población educativa del Ministerio de Educación Pública.

2. Solicitar la convocatoria de una mesa de trabajo conjunta conformada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, el Ministerio de Educación Pública, el Instituto Mixto de Ayuda Social y esta Superintendencia, para avanzar en la propuesta de proyecto señalada en el numeral 1 anterior y la eventual definición de una meta en el PNDT.

3. Remitir copia del presente acuerdo al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Ministerio de Educación Pública e Instituto Mixto de Ayuda Social, así como al Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL."

En total se realizaron 10 sesiones de trabajo conjuntas entre la Presidencia de la República-MICITT-MEP-SUTEL-IMAS, desde el 31 de julio del 2020 y hasta el 18 de setiembre del mismo año. A partir del intercambio de información técnica generado en estas mesas de trabajo, el 25 de setiembre del 2020 la Rectoría de Telecomunicaciones incorporó la meta 43 del PNDT 2015-2021.

Con el segundo proyecto del PHC, se busca beneficiar a 100.684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps. Las variaciones de este proyecto respecto al primero son las siguientes:

- Todos los hogares objetivo son seleccionados por el IMAS y el MEP conjuntamente, con el objetivo de que, además de la condición de vulnerabilidad socioeconómica, cuenten con estudiantes del MEP.
- No incluye subsidio para la adquisición de computadora portátil.
- El período de subsidio es por 3 años y no 5.
- El servicio de Internet puede ser provisto a través de tecnologías fijas y móviles.

Ilustración 3: Meta 43 del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021

Pilar:	Inclusión Digital			
Línea de Acción:	Acceso Universal, Servicio Universal y Solidaridad			
Programa:	Hogares Conectados			
Objetivo del Programa:	Reducir la brecha de conectividad en los hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica.			
Resultado:	Servicio y dispositivo de acceso a Internet de uso productivo subsidiados.			
Meta:	Avance por Período y Presupuesto:	Indicador:	Línea Base:	Responsable⁷:
43. 100 684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet, al 2021	2020: 10.684 ¹⁶ 2021: 100 684 Presupuesto: La subvención estimada es de \$49,9 millones del FONATEL.	Cantidad de hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica con estudiantes en el sistema educativo público costarricense, con subsidio para conectividad a Internet.	0	SUTEL/FONATEL IMAS MEP

Fuente: Costa Rica. Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, actualizado al 25 de setiembre del 2020.

6. De las ilustraciones 1 y 3 anteriores, es posible extraer que el presupuesto total del programa es de USD\$ 233,4 millones de dólares.

En el marco de la información señalada en los numerales del 1 al 5 anteriores, resulta importante aclarar lo siguiente:

a) De julio a setiembre de 2020, el Programa Hogares Conectados ha experimentado dos incrementos en cuanto a la cantidad de hogares a beneficiar, pasando de 140.496 a 287.642 hogares en condición de vulnerabilidad económica. De los 287.642 hogares, 186.958 hogares contarán con subsidio para el acceso a Internet y una computadora portátil y 100.684 con subsidio para el acceso a Internet fijo y móvil.

b) Aunado al punto anterior, el segundo proyecto (con beneficio para 100.684 hogares) amplía la posibilidad de cubrir un mayor volumen de los hogares en condición de vulnerabilidad y preseleccionados por el IMAS para el programa, ya que incluiría a los proveedores del servicio de Internet fijo y móvil.

c) Las comunidades del cantón de Pérez Zeledón señaladas tienen presencia del programa, pero es posible que los proveedores de servicios que las sirven no cuenten con cobertura para la totalidad del área geográfica de éstas. Al respecto, es importante destacar que, el Programa Hogares Conectados es un programa orientado a reducir la brecha de conectividad a través de un subsidio a la demanda. Es decir, los proveedores de servicios de

telecomunicaciones que participan están obligados a hacer efectivo el beneficio para aquellos hogares que se encuentren en la base de datos de potenciales beneficiarios del programa y que habiten en zonas donde haya cobertura y capacidad para atender esta demanda con la infraestructura existente.

d) Por último y aunado al punto anterior, los proveedores de servicios de telecomunicaciones se adhieren al programa de forma voluntaria, debiendo para esto, cumplir con una serie de requisitos legales, técnicos y financieros. Los proveedores de servicios de telecomunicaciones que no forman parte del programa no están obligados a incorporarse."

II.- GESTIONES Y RESPUESTAS BRINDADAS POR EL MICITT.

1.- La Defensoría mediante el oficio N° **00510-2020-DHR** de fecha 20 de enero de 2020, le solicitó al señor Luis Adrián Salazar Solís, entonces Ministro de Ciencia y Tecnología, brindar un informe específico en relación a la denuncia en particular.

Al respecto, mediante el oficio **MICITT-DM-OF-093-2020** de fecha 28 de enero de 2020, suscrito por el señor Edwin Estrada Hernández, entonces Ministro a.i. del MICITT, se informó lo siguiente:

"...

a.- ¿Qué acciones se disponen dentro del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones para dar cumplimiento al Programa Hogares Conectados y a la población meta identificada por el IMAS?

En ese sentido, indicar si existe una relación entre las necesidades indicadas por el Rector en el PNDT y las que SUTEL determina atender a partir de los programas desarrollados por FONATEL, esto desde el punto de vista de mejorar el acceso, uso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones en zonas del país, como el caso expuesto.

El Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), como Rector del Sector Telecomunicaciones, según lo dispuesto en los numerales 39 y 40 de la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, tiene asignadas dentro de sus competencias la emisión del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), instrumento de planificación y orientación del sector, en el cual se definen las metas y las prioridades para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad, proceso que se llevó a cabo de manera participativa. En el caso de la Agenda de Solidaridad Digital, que está contenida en el PNDT, se realizó un trabajo de coordinación con el apoyo del Consejo Presidencial Social establecido en el periodo 2014-2018, en el cual se analizó y valoró la pertinencia de las metas y su vinculación con otras metas de reducción de la pobreza y la desigualdad.

Por su parte, la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), como administrador de los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) debe asegurar que los mismos sean utilizados únicamente para lo establecido en el PNDT, en el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones (LGT), así como le corresponde definir las obligaciones e instruir los procedimientos de concurso dispuestos por el marco sectorial de competencia para implementar los proyectos respectivos.

El PNDT contempla en su estructura un apartado de Modelo de Gestión, el cual establece los mecanismos mediante los cuales se brindará seguimiento a la operacionalización, coordinación y cumplimiento de las metas incluidas en el plan. Asimismo, se cuenta con el documento: "Metodología de Seguimiento, evaluación y modificación del Metas del PNDT 2015-2021" en donde se plasman los instrumentos y la periodicidad de los procesos de seguimiento y evaluación. Por su parte, las instituciones responsables de las metas contenidas en la matriz del Plan elaboraron perfiles de programas y planes de acción, donde se sistematizan, clasifican, y definen detalladamente el proceso que se llevará a cabo para el cumplimiento del objetivo planteado, así como el presupuesto designado, las personas responsables, y el indicador de la meta, entre otros elementos.

El MICITT desarrolla procesos de evaluación bienales y de seguimiento anuales, los cuales dan como resultado la emisión de un informe que se comparte con las instituciones vinculadas al plan, y en el que se establecen las oportunidades de mejora necesarias en el caso que se presente algún desfase según lo planificado. En el caso de la meta del Programa Hogares Conectados, la SUTEL reportó en su primer informe semestral 2019 un avance de 114.476 hogares, lo cual representa un 81% del total de la meta global, encontrándose de acuerdo con lo programado.

Adicionalmente, con el fin de mantener una adecuada coordinación interinstitucional, el MICITT realiza reuniones multilaterales, con las instituciones contraparte como el IMAS y SUTEL, para conocer los pormenores de la ejecución del plan, así como para apoyar cualquier situación que requiera solventarse a favor de los beneficiarios del programa.

Siendo que el objetivo del Programa Hogares Conectados es brindar acceso a un dispositivo y conectividad a los hogares que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, le corresponde al IMAS definir la población específica y facilitar a la SUTEL la base de datos correspondiente para su posterior traslado a los operadores.

b.- ¿Qué medidas puede ejecutar el MICIT, dentro del ámbito de su competencia, a efecto de que las personas identificadas por el IMAS para el Programa Hogares Conectados, puedan acceder al beneficio en zonas en las que el operador no se encuentra incorporado a dicho programa?

Tal y como se apuntó en líneas anteriores, parte de las funciones del MICITT en su calidad de ente rector del Sector Telecomunicaciones, se encuentra el seguimiento a los procesos establecidos en la agenda de solidaridad digital del Plan la cual se encuentra concentrada en las acciones e intervenciones que realiza el Estado a través de la ejecución de los recursos del FONATEL.

Específicamente, sobre el tema que compete a los operadores que brindan servicios para el programa Hogares Conectados es menester que el diseño del proyecto realizado por la SUTEL es el de un programa de adhesión voluntaria tanto de los operadores como proveedores de los servicios, así como los usuarios en calidad de beneficiarios. Por ello, una de las acciones que realiza el MICITT es monitorear el avance de la meta y documentar a partir de lo reportado tanto por el IMAS como por la SUTEL, los efectos que el programa está generando en la población beneficiaria para contar con los insumos necesarios para eventualmente determinar si se requiere desarrollar otro tipo de intervención y proponer nuevas metas al PNDT.

c.- Detalle si el MICIT tiene información de beneficiarios del Programa Hogares Conectados que a la fecha no se encuentren recibiendo el beneficio debido a que el operador no está incorporado al programa.

En virtud del proceso de seguimiento y evaluación de las metas del PNDT 2015-2021, se han identificado en conjunto con SUTEL y el IMAS, aspectos de mejora del programa, tal es el caso del acceso a las bases de datos de beneficiarios del Programa Hogares Conectados, puntualmente, se ha venido valorando la necesidad de contar con los datos de aquellos casos que no reciben el subsidio por las razones que dieron origen a esta consulta, o bien que deciden rechazarlo o suspender su participación en el programa, esto en aras de valorar cuál es el comportamiento de los usuarios y si la intervención propuesta resuelve el problema identificado, y así determinar si se requiere otro tipo de intervención". El subrayado no es del original.

2.- De manera complementaria, la Defensoría mediante el oficio N° **07034-2020-DHR** de fecha 9 de junio de 2020, le solicitó a la señora Dra. Paola Vega Castillo, Ministra de Ciencia y Tecnología un informe adicional sobre los hechos denunciados.

En respuesta se recibió el oficio **MICITT-DVT-OF-255-2020** de fecha 16 de junio de 2020, suscrito por el señor Edwin Estrada Hernández, entonces Viceministro de Telecomunicaciones; al respecto, el informe indica lo siguiente:

"...

1. ¿Qué medidas se han tomado en relación con el comunicado realizado el 22 de enero de 2020, por parte de la unidad ejecutora del Programa, a través del Fiduciario del Fideicomiso del Fonatel, por medio del cual se le informó al IMAS y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa, que a partir de ese día las opciones de "solicitud" y "solicitud de beneficio" del Sistema para la Administración de Beneficiarios del Programa, serían desactivadas, para evitar incorporar nuevos hogares?

Sobre el particular, tal y como lo menciona la SUTEL en el oficio N° 03764-SUTEL-CS- 2020, la información del 22 de enero de 2020 fue comunicada por la Unidad Ejecutora del Programa, a través del Fiduciario del Fideicomiso del FONATEL, a SUTEL, al IMAS y a los proveedores de servicios de telecomunicaciones que participan en el programa, no así al MICITT, por lo que no es posible referirnos al respecto.

2. ¿Qué decisión se adoptó en relación con el Acuerdo 002-027-2020 del 02 de abril de 2020, por medio del cual el Consejo de la SUTEL aprobó incrementar la meta de hogares a beneficiar a través del Programa Hogares Conectados, a partir de la propuesta de escenarios trabajados de forma conjunta SUTEL-MICITT en mesas de trabajo realizadas en los meses de enero y febrero de 2020?

En atención del mandato establecido en la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, y conferencia al proceso de ajuste e incorporación de metas del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) 2015-2021. Costa Rica: "Una Sociedad Conectada", definido en la "Metodología de Seguimiento, Evaluación y Modificación de las Metas del PNDT 2015-2021", y al "Procedimiento para la Definición de objetivos y metas del PNDT con cargo a FONATEL y definición del Plan Anual de Programas y Proyectos en el año 2019", desde el año 2019 se generaron espacios de discusión sobre un posible incremento de las metas asociadas al Programa Hogares Conectados (PHC), entre MICITT, SUTEL y el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

El IMAS en su calidad de contraparte del PHC, mediante oficio N° IMAS-PE-1057-2019 del 22 de octubre de 2019, remitió a esta Rectoría una propuesta para ampliar el PHC.

A la luz del requerimiento del IMAS, MICITT remitió a SUTEL el oficio N° MICITT-DVT-OF-991-2019 de fecha 01 de noviembre 2019, solicitando los elementos técnicos necesarios para emitir una recomendación sobre el posible incremento, a la luz de lo manifestado por el IMAS.

En los meses de enero y febrero de 2020, entre MICITT y SUTEL se llevaron a cabo mesas de trabajo para valorar posibles modificaciones de metas del PNDT con cargo a FONATEL.

La Contraloría General de la República (CGR) emitió el informe N° DFOE-IFR-IF-00001-2020 de fecha 3 de febrero del 2020, en el cual indicó en su disposición 4.2 lo siguiente: "[...] examinar la condición actual de la población beneficiaria de dicho programa, el grado de cobertura logrado y la meta actualmente establecida del 60% para los quintiles 1, 2 y 3; y de conformidad con la política pública que sustenta esa meta, valorarla y eventualmente reformularla o redefinir su alcance según las necesidades de la población objetivo, de forma que se contribuya con el cierre de la BD [brecha digital] y la competitividad país. Con base en el resultado de ese ajuste, reformular, de resultar pertinente, los proyectos a cargo de la DGF [Dirección General de Fonatel] relacionados con dicha meta".

En virtud de la situación de emergencia nacional generada por el COVID-19, el IMAS en su calidad de contraparte del programa Hogares Conectados, remitió oficio N° IMAS-PE-0438-2020 con fecha 16 de abril del 2020, con propuestas para valorar la atención de las familias afectadas por esta pandemia.

Por ello, mediante informe técnico N° MICITT-DEMT-INF-004-2020 denominado "Análisis y recomendación técnica sobre la propuesta de aumento de beneficiarios de la meta del Programa Hogares Conectados del PNDT 2015-2021", se emitió recomendación técnica sobre la solicitud de incremento del PHC.

En el análisis se consideró únicamente la solicitud de valorar un incremento en la cantidad de familias beneficiarias del PHC con plazo al 2021 por un periodo de 5 años, siendo que para la propuesta de inclusión de las micro y pequeñas empresas incluidas en los registros del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y del Ministerio de Agricultura y Ganadería, se están valorando elementos adicionales a los esbozados por SUTEL para atender la solicitud.

A la fecha se encuentra en proceso el análisis del acuerdo N° 016-074-2019 tomado en la sesión extraordinaria del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), celebrada el 19 de noviembre de 2019, en el cual se resuelve: "3. Instruir al Fiduciario del Fideicomiso realizar los ajustes financieros y operativos para incrementar la velocidad del servicio de Internet subsidiado a través del Programa Hogares Conectados de 2048/768 Kbps a 5120/1024 Kbps, así como el plazo de este subsidio de 3 años a 5 años.

Con miras a la extensión del cumplimiento de la política pública y en aras de impactar a una mayor cantidad de familias en los deciles de ingresos más bajos del país, especialmente las que se encuentran afectadas por la situación coyuntural que se vive en el mundo actualmente, la cual demanda acciones prontas y concretas, pero a la vez mesuradas y adecuadamente analizadas, se ha optado por aprobar un incremento de meta a partir de las mismas premisas que se utilizaron en el diseño original del programa, lo que permitirá beneficiar en el corto plazo, a un grupo de familias en condición de vulnerabilidad socioeconómica que están viendo mermadas sus posibilidades de acceso a las telecomunicaciones, por atender requerimientos de primera necesidad.

La recomendación técnica es incrementar un total de 46.462 hogares, ubicados en los deciles de ingreso del 1 al 4, priorizando aquellos que se ubiquen en cantones costeros y

fronterizos, con lo cual la meta pasaría de la atención de 140.496 beneficiados a 186.958 hogares beneficiados en el 2021. Con un subsidio al servicio de Internet por un periodo de 60 meses y el subsidio al equipo por un periodo de 36 meses, con las mismas condiciones que tiene actualmente el PHC, con esto se espera alcanzar el promedio nacional de penetración de Internet definida para el año 2019.

La recomendación ha sido acogida mediante oficio N° MICITT-DVT-OF-254-2020 de fecha 12 de junio de 2020, con el cual se comunicó a la SUTEL la decisión, para que proceda con el llenado de los instrumentos definidos en la "Metodología de Seguimiento, Evaluación y Modificaciones de las Metas del PNDT 2015-2021", y así formalizar el ajuste en el PNDT 2015-2021.

3. En el oficio MICITT-DM-OF-093-2020, se indica que como resultado del seguimiento y evaluación de las metas del PNDT 2015-2021, que se han identificado en conjunto con SUTEL y el IMAS, aspectos de mejora del programa, tal es el caso del acceso a las bases de datos de beneficiarios del Programa Hogares Conectados. Al respecto, resulta necesario saber si el MICITT conoce en detalle la información de beneficiarios del Programa Hogares Conectados quienes, pese a poder optar por dicho beneficio, el mismo no puede ser disfrutado debido a que el operador no está incorporado al programa.

Tal y como se mencionó en el oficio N° MICITT-DM-OF-093-2020, el diseño del programa Hogares Conectados realizado por la SUTEL, es el de un programa de adhesión voluntaria tanto de los operadores como proveedores de los servicios así como los usuarios en calidad de beneficiarios.

En esa línea, si bien el MICITT no tiene acceso directo sobre el detalle de los potenciales beneficiarios, el IMAS en las reuniones de trabajo ha hecho de conocimiento de MICITT y SUTEL, la limitante que se presenta el no tener todos los operadores y/p proveedores de servicios de telecomunicaciones involucrados en el programa. Por ello, desde el MICITT se les ha instado en los diferentes espacios de diálogo a incorporarse, y SUTEL ha hecho la misma labor, por ello, incluso en el mes de diciembre de 2019, se continuaron firmando acuerdos de adhesión al Programa.

4. Informe la estrategia que estará adoptando MICIT en el PNDT 2015-2021, a efecto de atender la población beneficiaria del Programa Hogares Conectados y que no puede disfrutar de dicho beneficio debido a que el operador no está incorporado al programa, como es el caso del señor Aguilar Blanco con la empresa Claro.

En virtud del proceso de seguimiento y evaluación de las metas del PNDT 2015-2021, una de las acciones que realiza el MICITT es monitorear el avance de la meta y documentar a partir de lo reportado tanto por el IMAS como por la SUTEL, los efectos que el programa está generando en la población beneficiaria para contar con los insumos necesarios para eventualmente determinar si se requiere desarrollar otro tipo de intervención y proponer nuevas metas al PNDT". El subrayado no es del original.

3.- Por otra parte, con el oficio N° **11375-2020-DHR** de fecha 22 de setiembre de 2020, se le solicitó un informe de ampliación a la señora Dra. Paola Vega Castillo, Ministra de Ciencia y Tecnología.

Al respecto, se recibió el oficio **MICITT-DVT-OF-275-2020** de fecha 29 de setiembre de 2020, el señor Teodoro Willink Castro, Viceministro Telecomunicaciones, informó lo siguiente:

"...

1.- ¿Qué decisión se ha adoptado en relación con el acuerdo No 016-074-2019 tomado en la sesión extraordinaria del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), celebrada el 19 de noviembre de 2019, en el cual se resuelve: "3 Instruir al Fiduciario del Fideicomiso realizar los ajustes financieros y operativos para incrementar la velocidad del servicio de Internet subsidiado a través del Programa Hogares Conectados de 2048/768 Kbps a 5120/1024 Kbps, así como el plazo de este subsidio de 3 años a 5 años?"

Sobre el particular, mediante oficio N° 5110-SUTEL-CS-2020 de fecha 10 de junio de 2020 el Consejo de la SUTEL al amparo del acuerdo N° 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019 solicita a MICITT valorar la modificación de la meta 5 establecida en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT) vigente.

Al respecto, se emitió el Informe Técnico MICITT-DEMT-INF-007-2020 denominado "Análisis de información suministrada por la SUTEL para aumentar el subsidio del Programa Hogares Conectados de 3 a 5 años", en el que se recomienda aceptar la ampliación del programa hogares conectados por 24 meses adicionales de subsidio para el servicio de Internet para la totalidad de 186.958 hogares.

Dicha aprobación fue notificada a SUTEL mediante oficio MICITT-DM-OF-622-2020 de fecha 08 de julio de 2020.

2.- ¿Qué gestiones concretas ha realizado MICIT (sic) y SUTEL con los operadores en relación a la limitante que presenta el PHC al no tener todos los operadores y/o proveedores de servicios de telecomunicaciones involucrados en dicho programa? Remita copia de dichas gestiones.

Tal y como se ha informado, el diseño del programa Hogares Conectados realizado por la SUTEL es el de un programa de adhesión voluntaria tanto de los operadores como proveedores de los servicios así como los usuarios en calidad de beneficiarios. Desde el MICITT se les ha instado en los diferentes espacios de diálogo a considerar incorporarse en el programa, pero siendo que la adhesión es voluntaria, queda a criterio de los operadores participar en el programa. Este tipo de gestiones se han realizado de forma verbal, por lo que no se documentan.

3.- Dado que el oficio MICITT-DVT-OF-255-2020 no brinda respuesta a la pregunta 4 del oficio N° 07034-2020-DHR, se le solicita informar acerca de la estrategia que estará adoptando MICIT (sic) en el PNDT 2015-2021, a efecto de atender la población beneficiaria del Programa Hogares Conectados y que no puede disfrutar de dicho beneficio debido a que el operador no está incorporado al programa, como es el caso del señor Aguilar Blanco con la empresa Claro.

Es menester acotar que el Programa Hogares Conectados está sujeto a disponibilidad de cobertura de los operadores que forman parte del mismo, por lo que los hogares beneficiarios son aquellos que residen en zonas en las que exista cobertura y los operadores formen parte del programa.

Asimismo, la meta original asociada al Programa Hogares Conectados era de 140.496 hogares, de los cuales se han atendido a la fecha según los datos suministrados por SUTEL 138 mil hogares. Para esta meta en el mes de julio, el MICITT aprobó una ampliación en 46.462 hogares adicionales que se ubiquen en los deciles de ingreso del 1 al 4, localizados en zonas costeras y fronterizas y con estudiantes matriculados en las ofertas educativas del

Ministerio de Educación Pública, en aras de atender las necesidades de conectividad y dispositivos de la comunidad estudiantil identificada por el MEP, producto de la emergencia generada por el COVID-19.

Aunado a ello se aprobó la ampliación del plazo del subsidio para el servicio en dos años adicionales. Es decir, con este programa se espera cubrir un total de 186 958 hogares con un subsidio para Internet y un dispositivo para su acceso por un plazo de 5 años.

Se debe, reiterar que, tal como se mencionó en el oficio N° MICITT-DM-OF-093-2020, el diseño del programa Hogares Conectados realizado por la SUTEL, es el de un programa de adhesión voluntaria tanto de los operadores como proveedores de los servicios así como los usuarios en calidad de beneficiarios, por lo que como tal tiene algunos supuestos y factores críticos que inciden en los resultados". El subrayado no es del original.

III.- GESTIÓN Y RESPUESTA BRINDADA POR EL IMAS.

1.- Que mediante el oficio N° **00257-2020-DHR** de fecha 13 de enero de 2020, la Defensoría le solicitó al señor Juan Carlos Laclé Mora, Gerente General del IMAS informar lo siguiente:

- a.-** Indicar por Región y ULDS cuántas solicitudes recibió el IMAS para el beneficio de Programa de Hogares Conectados durante el año 2019.
- b.-** Indicar por Región y ULDS cuántas solicitudes cumplieron con los requisitos exigidos para el Programa de Hogares Conectados durante el año 2019.
- c.-** Indicar por Región y ULDS cuántas solicitudes fueron finalmente tramitadas y otorgadas para el año 2019.
- d.-** Indicar por Región y ULDS cuántas solicitudes del Programa de Hogares Conectados no pudieron ser concretadas debido a que el operador o prestatario del servicio no está incorporado al programa.

2.- Que en respuesta se recibió el oficio **IMAS-GG-0125-2020**, suscrito por el Laclé Mora, con el cual se adjunta el informe **IMAS-SGDS-ADSE-09-2020** de fecha 23 de enero de 2020, emitido por la señora Grettel López Rodríguez, Profesional Asesora del Área de Desarrollo Socioeducativo del IMAS, en el cual se informa:

"...

Se considera oportuno indicar que el Programa Hogares Conectados surge a partir de un convenio que da origen a una acción conjunta entre MICITT-SUTEL e IMAS. El programa Hogares Conectados es una iniciativa de la SUTEL como administradora y ejecutora de los programas y proyectos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (FONATEL) para dotar de una conexión de Internet fijo de dos megas a los hogares precalificados en las bases de datos del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y una computadora portátil que genere oportunidades de desarrollo, educación, productividad.

FONATEL paga una parte de la factura de la conexión a internet y la computadora portátil, con dinero que aportan todas las empresas de telefonía, internet y televisión por cable del país y la diferencia del monto le correspondencia cancelarlo a la familia.

Las instituciones involucradas y sus respectivas funciones para el desarrollo de este son:

- *MICITT: Es la institución reguladora respecto a las políticas en el área de Telecomunicaciones.*
- *SUTEL: Es la Institución Rectora del Programa Hogares Conectados. Dentro de sus funciones se encuentran: Establecer cronogramas de cargas de familias según perfil y quintiles establecidos. Revisar y avalar las acciones conjuntas con las instituciones participantes de esta iniciativa. Remite a la Unidad Gestora las bases de datos. Es la*

encargada de buscar y seleccionar a las empresas de esta iniciativa (por ejemplo, empresas operadoras), así mismo de gestionar las licitaciones que logran la contratación.

- *IMAS: Participan de forma activa el Área de Desarrollo Socioeducativo, donde está asignado el personal del programa Hogares Conectados. También el Área de Tecnologías de la Información. las que desarrollan las funciones a tenientes al este programa, algunas de las cuales son: Analizar, aprobar y llevar a cabo un cabo acuerdos establecidos con la SUTEL; De las bases de datos de las posibles familias participantes según los perfiles establecidos. Lo que significa que se realiza la postulación de posibles participantes del programa.*
- *UNIDAD GESTORA: Dentro de sus Funciones se encuentra, transferir las bases de datos generados por el IMAS una vez que hayan sido aprobadas por la SUTEL, a los operadores. Median distintas acciones entre el IMAS y los operadores, coordinan con la Sutel acciones conjuntas.*
- *EMPRESAS OPERADORAS: Reciben las bases de datos de la Unidad Gestora. Realizan el primer contacto con la población beneficiaria del programa, para ofrecerles el servicio, luego realizar los trámites de contratación del servicio según contrato.*
- *FONATEL: es la institución que se encarga del manejo, planificación, control de los recursos que subvenciona este programa. Estas dos áreas son Según lo expuesto, la población a la que está destinada a este beneficio son familias IMAS en condición de pobreza y pobreza extrema. Por lo tanto, nuestra institución, facilita las bases de datos, según perfiles establecidos, dando seguimiento a los acuerdos que lo suscriben.*

Es importante señalar que son las empresas operadoras, quienes llaman a la población para informarles del programa y plantear la posibilidad de participación en el mismo; por lo que IMAS cuenta con la información respecto a la totalidad del registro de familias para adquirir este bien y servicio, pero las solicitudes corresponden a cada empresa operadora del servicio.

A continuación se adjunta un cuadro, correspondiente a los datos de las familias del programa hogares conectados y el estado en que se encuentran al día de hoy.

Los estados existentes son: Estado activo: Cuentan con el beneficio.

Asignado: Familias postulantes que han sido llamadas por el operador pero aún no tienen el beneficio.

Baja Administrativa: Quienes han salido del programa por diversos motivos.

Baja por defunción del Titular cuando salen del programa debido a que la persona quien firmó el contrato falleció.

Baja por morosidad: La familia salió del programa por morosidad.

Baja por no cobertura: Dejaron el programa por ubicarse en un área donde no hay cobertura.

Baja por robo de dispositivo: Dejaron el servicio por robo de la computadora.

Contrato finalizado: El contrato fue finalizado.

Desuso: No utilizaron el servicio.

Instalado: Se encuentran instalados.

Traslado de Domicilio: Dejaron el beneficio al trasladarse de domicilio de la computadora.

Debemos señalar que hoy se registran un total de 120,208 familias conectadas, y el meta del programa está establecido en 140.495 familias ..."

IV.- Concluida la investigación se han constatado los siguientes hechos:

1.- Que el señor Steven Alejandro Aguilar Blanco presentó una denuncia ante la SUTEL en razón de que es beneficiario del Programa Hogares Conectados; sin embargo, no puede acceder a dicho beneficio en razón de que en el lugar en donde habita San Pablito de Platanares de Pérez Zeledón, el

servicio de internet únicamente lo brinda la empresa CLARO, no obstante esa empresa no se encuentra incorporada a dicho programa.

2.- Que la SUTEL actualmente desarrolla el Programa 2 denominado: Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables (Programa Hogares Conectados), el cual consiste en el otorgamiento de un subsidio con recursos de FONATEL a los hogares que están en vulnerabilidad socioeconómica, hogares ubicados en los quintiles de ingreso del uno al tres, previamente identificados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), a partir de sus bases de datos de beneficiarios, para la adquisición del servicio de Internet fijo de banda ancha y la adquisición de una computadora.

3.- Que el Programa Hogares Conectados se encuentra incluido dentro de los programas y proyectos financiados con recursos de FONATEL, por parte del Banco Nacional de Costa Rica en su condición de Fiduciario.

4.- Que la SUTEL mediante el acuerdo 022-022-2015 de la sesión extraordinaria 022-2015 del 30 de abril del 2015, aprobó el "Pliego de condiciones para la pre-calificación de proveedores del Programa Hogares Conectados".

5.- Que el Programa Hogares Conectados es un programa de adhesión, para el cual los operadores que cumplan los requisitos del programa y quieran participar en el programa, pueden ofrecer a los usuarios identificados por el IMAS los beneficios.

6.- Que la empresa CLARO no ha suscrito el contrato para ser parte del Programa Hogares Conectados.

7.- Que según los informes presentados por la SUTEL, se ha solicitado a la empresa CLARO que se incorpore a brindar los beneficios del Programa 2: Hogares Conectados; no obstante, a la fecha dicha gestión no se ha concretado de manera satisfactoria.

8.- Que según los informes presentados por el MICITT, se ha instado a la empresa CLARO a considerar incorporarse en el Programa de Hogares Conectados, sin embargo, por ser un programa de adhesión y voluntario no se ha logrado dicho objetivo;

9.- Que según lo informado por MICITT, las gestiones para incorporar a la empresa CLARO al programa de Hogares Conectados, se han realizado de forma verbal por lo que no se documentan.

10.- Que todas las gestiones que han efectuado SUTEL y MICIIT para incorporar a la empresa CLARO al Programa 2: Hogares Conectados han sido infructuosos.

11.- Que en la zona que habita el señor Aguilar Blanco, la SUTEL ha desarrollado el Programa 1 denominado: Comunidades Conectadas, el cual es ejecutado con recursos de FONATEL y para el cual se promovió el concurso público N° 012-2014 cuyo objeto es el de la "Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José y la provisión de estos servicios a Centros de Prestación de Servicios Públicos ubicados en esas comunidades.

12.- Que la empresa CLARO fue adjudicataria del concurso público N° 012-2014, por lo que es el único operador que se encuentra ofreciendo servicios de telecomunicaciones en la zona en donde habita el señor Aguilar Blanco.

13.- Que la zona donde habita el señor Aguilar Blanco, se considera como una zona financieramente no rentable, por lo que la empresa CLARO es el único operador que se encuentra brindando servicios de telecomunicaciones bajo la modalidad del Programa 1: Comunidades Conectadas.

14.- Que a pesar de que en la actualidad existe una apertura de la competencia en el sector de las telecomunicaciones, en el caso particular en la zona en donde habita el señor Aguilar Blanco, la empresa CLARO es el único operador que brinda los servicios por la adjudicación del concurso público N° 012-2014 y por la condición de zona financieramente no rentable.

15.- De conformidad con las condiciones legales previstas en del concurso público 012-2014 del Programa 1: Comunidades Conectadas, del cual la empresa CLARO fue adjudicataria, no existe una obligación para dicha empresa de proporcionar las prestaciones del Programa 2: Hogares Conectados

16.- Que mediante el Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó, para el Programa Hogares Conectados, la ampliación del plazo de subsidio por hogar de 3 a 5 años y aumentar la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps.

17.- Que el MICTT incrementó la cantidad de hogares a beneficiar mediante el Programa Hogares Conectados según el PNDDT en 46.462 hogares, pasando de 140.496 a 186.958 hogares beneficiados a diciembre de 2021.

18.- Que el 25 de setiembre del 2020 se adiciona un segundo proyecto al Programa de Hogares Conectados, el cual pretende beneficiar a 100.684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, a través de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps.

19.- Que durante el año 2020 el Programa Hogares Conectados experimentó dos incrementos en cuanto a la cantidad de hogares a beneficiar, pasando de 140.496 a 186.958 hogares que contarán con subsidio para el acceso a Internet y una computadora portátil y, adicionando 100.684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense con subsidio para el acceso a Internet fijo y móvil.

V.- Con fundamento en lo expuesto la Defensoría de los Habitantes realiza las siguientes consideraciones:

a.- Sobre la competencia de la Defensoría de los Habitantes.

La Defensoría de los Habitantes es un órgano creado por la Ley N° 7319, el cual goza de independencia funcional, administrativa y de criterio. Asimismo, la Defensoría se encarga de velar porque la actividad del sector público se ajuste a la moral, la justicia y al ordenamiento jurídico.

En este sentido, en el artículo 1 de la Ley de la Defensoría se establece lo siguiente:

"La Defensoría de los Habitantes de la República es el órgano encargado de proteger los derechos e intereses de los habitantes. Este órgano velará porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho. Además, deberá promocionar y divulgar los derechos de los habitantes."

Sumado a ello, en el párrafo 1 del artículo 14 de la misma ley se dispone, en lo que interesa, lo siguiente:

"La intervención de la Defensoría de los Habitantes de la República no sustituye los actos, las actuaciones materiales ni las omisiones de la actividad administrativa del sector público, sino que sus competencias son, para todos sus efectos, de control de legalidad..."

Asimismo, en el artículo 24 de la misma ley se establece lo siguiente:

"1.- Los órganos públicos están obligados a colaborar, de manera preferente, con la Defensoría de los Habitantes de la República, en sus investigaciones y, en general, a brindarle todas las facilidades para el cabal desempeño de sus funciones.

2.- De conformidad con el ordenamiento jurídico, a la Defensoría de los Habitantes de la República no podrá denegársele acceso a ningún expediente, documentación ni información administrativa, salvo a los secretos de Estado y a los documentos que tienen el carácter de confidenciales, de conformidad con la ley".

Obsérvese, que la naturaleza de la intervención de la Defensoría de los Habitantes reviste una especial connotación, toda vez que no sustituye de modo alguno las actuaciones materiales ni las omisiones de las instituciones que conforman la Administración Pública, en virtud de que estas instituciones tienen sus propios ámbitos de competencia que esta institución no puede hacer suyos.

De conformidad con lo anterior, es posible afirmar que la Defensoría se encuentra facultada para realizar investigaciones, de oficio o a petición de parte, tendentes a esclarecer las actuaciones materiales, los actos u omisiones de la actividad administrativa del sector público.

b.- Sobre el acceso a internet como un derecho fundamental.

En punto al reconocimiento que ha realizado la Sala Constitucional del internet como un derecho fundamental, conviene hacer mención textual a la sentencia 11212-2017 del 14 de julio de 2017; al respecto, señala dicha sentencia lo siguiente:

"I.- SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA INTERNET EN LA SOCIEDAD ACTUAL. *Sin lugar a dudas, la Internet se ha constituido en uno de los grandes avances del siglo XX, pues su desarrollo generó una revolución en diversos campos. Si bien en un principio fue ideada con un propósito meramente militar, lo cierto es que su uso original ha dado un giro total, para convertirse no solo en un instrumento al alcance de gran parte de la población, sino, además ha llegado a ser una de las herramientas principales para el desarrollo de un nuevo concepto; la sociedad de la información, fruto de la globalización. En ese sentido, la Internet se ha convertido en una verdadera autopista de la información, por la que transitan a diario una cantidad inimaginable de datos de todos los tipos: visuales, sonoros, textuales, que han permitido a las personas conocer información de su interés de forma rápida, constituyéndose así en un medio de suma importancia para la educación. De igual forma, la Internet ha permitido dar un giro total en las comunicaciones a nivel mundial, pues por medio de instrumentos como el correo electrónico, o las video llamadas, permite que las personas puedan contactar a otras que se encuentren a distancias considerables, en un plazo inimaginable años atrás, y con un costo sumamente bajo, lo que sin lugar a dudas, ha influenciado no solo las relaciones interpersonales, sino en la cooperación internacional en distintos aspectos, como el comercio, las relaciones entre Estados, entre otros. Lo señalado anteriormente, se ve reflejado en los datos proporcionados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que indican que en el año 2013 más de 2700 millones de personas utilizaban Internet, lo que representaba un 39% de la Población Mundial. Asimismo, se expresa que en países en desarrollo, el 31 % de la población tenía acceso a la red mundial, mientras que dicho porcentaje aumentaba al 39%, en países desarrollados. A nivel continental, Europa es la región que registra la tasa de penetración de Internet más elevada del mundo, con un 75%, mientras que América ocupaba el segundo lugar, con*

61%. Las cifras externadas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, también reflejaban que en el 2013, 41% de los hogares del mundo entero estaban conectados a Internet, siendo que en los países desarrollados la tasa de penetración de Internet alcanzaba el 78% de los hogares, porcentaje que disminuía sustancialmente en los países en desarrollo, donde la tasa mencionaba llegaba al 28%. Finalmente, se externa en las estadísticas de la UIT, que el 90 % de los 1.100 millones de hogares no conectados a Internet, está situado en los países en desarrollo. Todo lo anterior, hace ver con claridad la importancia de la Internet en la sociedad actual, lo que se refleja en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas, en la que se plantea que "Ofrecer conectividad a Internet en el mundo en desarrollo, ayudará a concretar, los objetivos de salud, educación, empleo y reducción de pobreza".

(...) Ahora bien, a partir de las estadísticas mencionadas, es claro que se ha dado un crecimiento acelerado del número de usuarios de Internet en el país, lo que hace cada vez de mayor importancia, la necesidad de garantizar el acceso a la red mundial para la mayor parte de la población. Ante dicha situación, el legislador previó que para el sector de telecomunicaciones (dentro del que se incluye la Internet), se garantizarían los principios de acceso universal, servicio universal y solidaridad, definiendo mediante el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, las metas y prioridades para el cumplimiento de dichos fines. Lo expuesto, se ve externado en los principios rectores recogidos en los artículos 3 de la Ley número 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, y los numerales 31, 32 y 33 de la Ley número 8642, Ley General de Telecomunicaciones, que al efecto disponen lo siguiente:

ARTÍCULO 3.- Principios rectores

Las entidades públicas del Sector Telecomunicaciones considerarán los principios rectores del ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, definidos y vigentes en el Sector:

- a) Universalidad.*
- b) Solidaridad*
- c) Beneficio del usuario*
- d) Transparencia.*
- e) Competencia efectiva.*
- f) No discriminación*
- g) Neutralidad tecnológica.*
- h) Optimización de los recursos escasos.*
- i) Privacidad de la información*
- j) Sostenibilidad ambiental.*

ARTÍCULO 31.- Servicio, acceso universal y solidaridad

El presente capítulo establece los mecanismos de financiamiento, asignación, administración y control de los recursos destinados al cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad. A la Sutel, le corresponde garantizar que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en este capítulo y lo que reglamentariamente se establezca.

ARTÍCULO 32.- Objetivos del acceso universal, servicio universal y solidaridad

Los objetivos fundamentales del régimen de acceso universal, servicio universal y solidaridad son los siguientes:

- a) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes de las zonas del país donde el costo de las inversiones para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura hace que el suministro de estos servicios no sea financieramente rentable.*

b) Promover el acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a los habitantes del país que no tengan recursos suficientes para acceder a ellos.

c) Dotar de servicios de telecomunicaciones de calidad, de manera oportuna, eficiente y a precios asequibles y competitivos, a las instituciones y personas con necesidades sociales especiales, tales como albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad, población indígena, escuelas y colegios públicos, así como centros de salud públicos.

d) Reducir la brecha digital, garantizar mayor igualdad de oportunidades, así como el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento por medio del fomento de la conectividad, el desarrollo de infraestructura y la disponibilidad de dispositivos de acceso y servicios de banda ancha.

ARTÍCULO 33.- Desarrollo de objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad

Corresponde al Poder Ejecutivo, por medio del Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, definir las metas y las prioridades necesarias para el cumplimiento de los objetivos de acceso universal, servicio universal y solidaridad establecidos en el artículo anterior. Con este fin, dicho Plan deberá contener una agenda digital, como un elemento estratégico para la generación de oportunidades, el aumento de la competitividad nacional y el disfrute de los beneficios de la sociedad de la información y el conocimiento, que a su vez contenga una agenda de solidaridad digital que garantice estos beneficios a las poblaciones vulnerables y disminuya la brecha digital.

La Sutel establecerá las obligaciones; y también definirá y ejecutará los proyectos referidos en el artículo 36 de esta Ley, de acuerdo con las metas y prioridades definidas en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones.

Por otra parte, en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, el Poder Ejecutivo dispuso que dicho documento debía establecer, como mínimo, una serie de prioridades de acceso universal, servicio universal y solidaridad, entre las que se destacan las siguientes:

1. Servicio Universal

a) Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

b) Que todos los usuarios finales puedan contar con acceso a Internet de banda ancha, posibilitando, a mediano plazo, el uso de tecnologías inalámbricas en las comunidades donde los costos para la instalación y el mantenimiento de la infraestructura es elevada.

2. Acceso universal.

(...)

b) Que se establezcan centros de acceso a Internet de banda ancha en las comunidades rurales y urbanas menos desarrolladas y, en particular, en albergues de menores, adultos mayores, personas con discapacidad y poblaciones indígenas.

c) Que se brinde acceso a Internet de banda ancha a las escuelas y los colegios públicos que sean parte de los Programas de Informática Educativa del Ministerio de Educación Pública.

d) Que se brinde acceso a Internet de banda ancha a los hospitales, clínicas y demás centros de salud comunitarios de la Caja Costarricense de Seguro Social.

e) Que se brinde acceso a Internet de banda ancha a las instituciones públicas, a fin de simplificar y hacer más eficientes sus operaciones y servicios, e incrementar la transparencia y la participación ciudadana.

De igual forma, en el apartado de ejes, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones establece una serie de líneas de acción en aspectos relativos a telecomunicaciones, economía, medio ambiente y aspectos sociales, que tienen como finalidad lograr que "el potencial del conocimiento y las TICS estén al servicio del desarrollo, fomentando la utilización de la información y del conocimiento para la consecución de los objetivos de desarrollo contenidos en la Declaración del Milenio de la Organización de las Naciones Unidas, y enfrentar los nuevos desafíos que plantea la Sociedad de la Información".

III.-Ahora bien, de lo expuesto anteriormente se denota, con claridad, la importancia que tiene el acceso a la Internet dentro del marco de la Sociedad de la Información, de ahí que, incluso, has ido catalogado como un derecho fundamental por esta Sala en una serie de pronunciamientos, tales como los votos números 2010-10627 de las 8:31 del 18 de junio de 2010, y 2010-12790 de las 8:58 del 30 de julio de 2010, en los que se indicó, en lo que interesa, lo siguiente:

"V.- B- Sobre los derechos fundamentales a la información y la comunicación.- En este caso concreto, por el servicio público en cuestión –el servicio de telecomunicaciones– también están involucrados otros dos derechos fundamentales, el derecho a la comunicación y el derecho a la información. En cuanto a estos derechos, debe indicarse que, a la luz de la sociedad de la información y del conocimiento actual, el derecho de todas las personas de acceder y participar en la producción de la información, y del conocimiento, se vuelve una exigencia fundamental, por ello tal acceso y tal participación deben estar garantizados a la totalidad de la población. Si bien son derechos relacionados con otros, tales como la libertad de expresión, y la libertad de prensa, estos derechos tienen su particularidad propia. Asimismo, aunque se perfilan más claramente en la actualidad, tienen sus raíces en la Declaración Universal de Derechos Humanos, promulgada el 10 de diciembre de 1948, cuando señala en su artículo 19º que "todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión", y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, promulgada el año 1969 (Pacto de San José), cuando indica que la libertad de pensamiento y expresión comprenden "...la libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas...". En este sentido, todas las entidades encargadas del servicio público de telecomunicaciones están en la obligación de respetar dichos derechos, claro está, una vez cumplidos los requisitos establecidos, tales como llenar un formulario de solicitud y pagar la tarifa correspondiente. En este caso, el ICE está obligado a prestar el servicio de Internet solicitado pese a las limitaciones técnicas, pues precisamente para ello fue encomendado de la prestación de un servicio público como las telecomunicaciones, para crear la infraestructura necesaria, planificar la expansión de tal infraestructura y finalmente hacer accesible a la universalidad de habitantes del país el servicio público de telecomunicaciones que les posibilite ejercer sus derechos fundamentales a la comunicación y a la información. **No debe entenderse que porque una zona está alejada, sea poco rentable la construcción de la infraestructura necesaria, o existe una limitante técnica que no permite la instalación del servicio, entonces existe una justificación válida para no prestar el servicio solicitado, pues la expansión de esta red es responsabilidad de la institución recurrida. Esto por cuanto, conforme se dijo, cuando un ente (público o privado, pero sobre todo cuando es público) ha sido encargado de la misión de prestación de un servicio público tiene la obligación de prestarlo de forma continua, adaptable, eficiente y por igual a todos los habitantes, máxime cuando dicho servicio público está asociado a otros derechos fundamentales, como sería en este caso, a los derechos a la comunicación y la información."**

"V.- DERECHOS FUNDAMENTALES CONCLUCADOS. En cuanto a este último punto, debe decirse que el avance en los últimos veinte años en materia de tecnologías de la información y comunicación (TIC's) ha revolucionado el entorno social del ser humano. Sin temor a equívocos, puede afirmarse que estas tecnologías han impactado el modo en que el ser humano se comunica, facilitando la conexión entre personas e instituciones a nivel mundial y eliminando las barreras de espacio y tiempo. **En este momento, el acceso a estas tecnologías se convierte en un instrumento básico para facilitar el ejercicio de derechos fundamentales como la participación democrática (democracia electrónica) y el control ciudadano, la educación, la libertad de expresión y pensamiento, el acceso a la información y los servicios públicos en línea, el derecho a relacionarse con los poderes públicos por medios electrónicos y la transparencia administrativa, entre otros. Incluso, se ha afirmado el carácter de derecho fundamental que reviste el acceso a estas tecnologías, concretamente, el derecho de acceso a la Internet o red de redes.** En tal sentido, el Consejo Constitucional de la República Francesa, en la sentencia No.2009-580 DC de 10 de junio de 2009, reputó como un derecho básico el acceso a Internet, al desprenderlo, directamente, del artículo 11 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 1789. Lo anterior, al sostener lo siguiente: "Considerando que de conformidad con el artículo 11 de la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano de 1789: «La libre comunicación de pensamientos y opiniones es uno de los derechos más valiosos del hombre: cualquier ciudadano podrá, por consiguiente, hablar, escribir, imprimir libremente, siempre y cuando responda del abuso de esta libertad en los casos determinados por la ley»; que en el estado actual de los medios de comunicación y con respecto al desarrollo generalizado de los servicios de comunicación pública en línea así como a la importancia que tienen estos servicios para la participación en la vida democrática y la expresión de ideas y opiniones, este derecho implica la libertad de acceder a estos servicios; (...)"(el resaltado no pertenece al original). En este contexto de la sociedad de la información o del conocimiento, se impone a los poderes públicos, en beneficio de los administrados, promover y garantizar, en forma universal, el acceso a estas nuevas tecnologías. (...)."(Resolución N° 2014-16365 de las 11:01 horas del 6 de octubre de 2014).

Efectivamente, el acceso a Internet se ha convertido en un elemento característico e imprescindible de la sociedad actual. La Internet constituye una herramienta que potencia de manera incalculable el ejercicio de otros derechos fundamentales: democratiza el conocimiento al poner una cantidad inmensurable de información al alcance de cualquier persona; facilita la participación de los ciudadanos en la gestión estatal, fomentando la transparencia en la gestión pública; establece medios para que las personas puedan ejercer su libertad de expresión; constituye una herramienta de trabajo para muchas profesiones, incluso ajenas a la rama de las tecnologías de la información, etcétera.

VII.- SOBRE LAS OBLIGACIONES DEL ESTADO Y LA SUTEL, RELACIONADAS CON EL ACCESO A INTERNET. Debido a su relevancia en nuestra sociedad, surge un deber del Estado de salvaguardar y procurar el despliegue pleno de ese derecho de acceso a la Internet. Esta obligación no solo implica que se debe proteger a las personas frente a amenazas que busquen limitar injustificadamente dicho derecho, sino que conlleva también la obligación del Estado de velar por su progresivo crecimiento y mejoramiento, así como la implementación de nuevas tecnologías que potencien el derecho de acceso a Internet. En el ámbito nacional, gran parte de la responsabilidad por el desarrollo de Internet recae en la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL). Al efecto, la jurisprudencia recién citada toca el tema al establecer:

"IV.- SOBRE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES Y EL DERECHO AL ACCESO AL INTERNET. A partir del año 2008, con la apertura del mercado de

Telecomunicaciones en el país, se dio un cambio en el esquema existente, pasando de un modelo de monopolio estatal a otro en el que existen varios competidores, pero con una fuerte intervención del Estado. La institución encargada de regular este mercado, es la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), que fue creada por el artículo el artículo 59 de la Ley número 8660 "Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones", como un órgano de desconcentración máximo adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, con personalidad jurídica propia para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar actividad contractual, administrar sus recursos y presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiriera para el cumplimiento de sus funciones. Ahora bien, dentro de un ámbito como el actual, en el que varias empresas brindan el servicio de Internet en el país, y dada la importancia que este tiene para la sociedad, conforme lo externado en los considerandos anteriores, **es claro que la SUTEL no solo tiene la obligación de que la mayor parte de la población tenga acceso al servicio antes mencionado, sino, además, debe garantizar que éste se brinde en forma adecuada, de manera que permita una navegación óptima para los usuarios, esto, con base en los principios de universalidad de las telecomunicaciones, el de calidad de los servicios públicos, y las propias funciones que le fueron asignadas por el legislador en los incisos f) e i) del artículo 60 de la Ley General de Telecomunicaciones, que establecen, como obligaciones de la Superintendencia: f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones; i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.** De igual forma, lo dispuesto anteriormente, tiene asidero en lo señalado por el inciso d) del numeral antes citado de la Ley de Telecomunicaciones, que establece la obligación de la SUTEL de garantizar los derechos de los usuarios del servicio público mencionado, así como en el derecho del consumidor protegido por el artículo 46 de la Constitución Política, y que fue desarrollado por esta Sala en la sentencia número 2611-95 de las 15:03 del 23 de mayo de 1995(...)"

Por su relación con lo anterior y su relevancia para este caso, la Sala no duda en transcribir algunas de las obligaciones asignadas legalmente a dicha instancia:

"Artículo 60.- Obligaciones fundamentales de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son obligaciones fundamentales de la Sutel:

(...)

c) Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.

d) Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.

e) Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

f) Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.

(...)

i) Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y productivos.

(...)

Artículo 73. Funciones del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel)

Son funciones del Consejo de la Sutel:

a) Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los

servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política.

b) Imponer, a los operadores y proveedores, la obligación de dar libre acceso a sus redes y a los servicios que por ellas presten, en forma oportuna y en condiciones razonables, transparentes y no discriminatorias, a los prestadores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a los generadores y receptores de información y a los proveedores y usuarios de servicios de información, de conformidad con lo que reglamentariamente se indique.

c) Incentivar la inversión en el Sector Telecomunicaciones, mediante un marco jurídico que garantice transparencia, no discriminación, equidad y seguridad jurídica, a fin de que el país obtenga los máximos beneficios del progreso tecnológico y de la convergencia. (...)

k) Establecer los estándares mínimos de calidad de las redes públicas y los servicios de telecomunicaciones disponibles al público y fiscalizar su cumplimiento. (...)

o) Homologar los contratos de adhesión entre proveedores y abonados, según las competencias establecidas por ley.

Artículo 76.- Inspección

Con el objeto de garantizar la integridad y calidad de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como las demás obligaciones que se impongan por medio de esta Ley, la Sutel podrá inspeccionar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, así como los demás equipos, aparatos e instalaciones. De igual manera, corresponderá a la Sutel la inspección de las redes de radiodifusión y televisión, cuando estas sirvan de soporte para ofrecer servicios de telecomunicaciones.

(...)

La Sutel podrá efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia respecto de los operadores y proveedores, quienes estarán obligados a prestarle total colaboración, para facilitarle las labores que le faculta esta Ley.” (Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos). El subrayado no es del original.

C.- Sobre el fondo de la queja.

Las telecomunicaciones constituyen un servicio público abierto a la competencia; es decir, que posterior a la entrada en vigencia de la Ley General de Telecomunicaciones N° 8642, todos los operadores y proveedores de telecomunicaciones tienen la posibilidad de competir para suministrar directamente al cliente los servicios de telecomunicaciones de redes privadas, internet y servicios inalámbricos móviles, así como todos los nuevos servicios que surjan en virtud de los adelantos tecnológicos.

El Programa Hogares Conectados se encuentra incluido dentro de la Estrategia de Reducción de la Pobreza promulgada por el Poder Ejecutivo y alineado al Plan Nacional de Desarrollo en cuanto a la Estrategia de Combate a la Pobreza y a los Programas y Proyectos del Sector Social.

La ejecución de dicho programa tiene sustento en las disposiciones incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015-2021, el Plan de Proyectos y Programas de FONATEL y los artículos 31 al 34 y el Transitorio VI de la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642; en relación con la obligación de la SUTEL, a través de FONATEL, para establecer un régimen de telecomunicaciones que cumpla con los principios de universalidad y solidaridad.

El Programa de Promoción del Uso de Servicios de Telecomunicaciones para Poblaciones Vulnerables conocido como Programa Hogares Conectados, consiste en el otorgamiento de un subsidio con recursos de FONATEL a los hogares que están en vulnerabilidad socioeconómica, hogares ubicados

en los quintiles de ingreso del uno al tres y los cuales han sido previamente identificados por el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

Dicha gestión se realiza con fundamento en las bases de datos de beneficiarios que tiene esa institución; adicionalmente, se debe señalar que el Programa Hogares Conectados se encuentra incluido dentro de los proyectos financiados con recursos de FONATEL por parte del Banco Nacional de Costa Rica en su condición de Fiduciario.

Como aspectos relevantes en relación al Programa, se debe indicar que por medio del Acuerdo 016-074-2019 del 19 de noviembre del 2019, el Consejo de la SUTEL aprobó, para el Programa Hogares Conectados, la ampliación del plazo de subsidio por hogar de 3 a 5 años y la velocidad del servicio de Internet de 2048/768 Kbps a 5/1 Mbps y además el MICTT incrementó la cantidad de hogares a beneficiar mediante el Programa Hogares Conectados según el Plan Nacional de desarrollo de las Telecomunicaciones en 46.462 hogares, con lo cual la meta se incrementó de 140.496 a 186.958 hogares beneficiados a diciembre de 2021.

Otro aspecto importante de resaltar, es que como parte de la estrategia para atender las necesidades de conectividad y dispositivos de la comunidad estudiantil identificada por el Ministerio de Educación Pública, que resultaba afectada por los efectos de la emergencia nacional por el COVID-19, en el mes de setiembre del 2020 se adicionó un segundo proyecto al Programa de Hogares Conectados, mismo que busca beneficiar a 100.684 hogares en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con estudiantes del sistema educativo público costarricense, lo anterior por medio de la aplicación del subsidio escalonado según el quintil de ingreso en el que se encuentra el hogar (quintil 1: 80%, quintil 2: 60% y quintil 3: 40%) sobre el precio base del servicio de Internet con una velocidad de 5/1 Mbps; no obstante, este nuevo programa no incluye el subsidio para la adquisición de computadora portátil y el período de subsidio es por 3 años.

Ahora bien, en relación a la denuncia de fondo, se tiene que el señor Steven Alejandro Aguilar Blanco, quien habita en la comunidad de San Pablito de Platanares de Pérez Zeledón, presentó una denuncia ante la SUTEL en razón de que, según la determinación realizada por el IMAS, puede ser beneficiario del Programa Hogares Conectados; pese a ello no puede acceder a dicho beneficio en razón de que en esa zona el servicio de internet únicamente lo brinda la empresa CLARO y la misma no se ha incorporado como operador de dicho programa.

Un aspecto relevante y que condiciona el alcance e impacto del Programa Hogares Conectados, radica en que el mismo funciona como un programa de adhesión, ello quiere decir que es la voluntad de los operadores la que determina el desarrollo del programa y es hasta que éstos operadores desean participar, que se les aplica el cumplimiento de los requisitos del programa; en ese sentido, a lo largo de la presente investigación y pese a las indicaciones señaladas por la SUTEL y el MICITT, la empresa CLARO no ha suscrito el contrato para ser parte del Programa Hogares Conectados y esto genera una afectación a las personas en condición de vulnerabilidad que habitan en las zonas en donde dicha empresa es operador único o dominante y en las que se encuentra desarrollando infraestructura de telecomunicaciones.

De los informes presentados por SUTEL y MICITT, queda en evidencia que ambas instituciones consideran necesaria e importante la incorporación de la empresa CLARO al Programa Hogares Conectados; no obstante, los intentos que ambas instituciones han efectuado para dicho fin han sido infructuosos.

Un aspecto importante de mencionar, es que las gestiones que se reportan por parte de SUTEL en los oficios **9365-SUTEL-CS-2019** y MICITT oficio **MICITT-DVT-OF-275-2020** para intentar incorporar a la empresa CLARO al Programa Hogares Conectados; son gestiones que datan en algunos casos desde el 2016 y las mismas, en criterio de la Defensoría, no reúnen las características propias de un documento oficial, en el cual se exprese una necesidad pública; en ese sentido, de los informes

presentados por SUTEL y MICITT se evidencian que no existen comunicaciones formales hacia la empresa para tales fines, siendo que lo realizado hasta el momento se califican como excitativas de la administración realizadas mediante correos electrónicos o de manera verbal y las cuales no contienen ningún respaldo documental u oficial.

Esta situación evidencia una debilidad en el proceso de incorporación de nuevos operadores para el Programa Hogares Conectados dado que, durante el proceso de tramitación del presente caso, no se aportaron documentos que reuniera la formalidad necesaria y en las que se estableciera con claridad la necesidad que tiene dicho programa de incorporar a la empresa CLARO, ello con el fin de solventar las necesidades de conectividad de aquellas familias en condición de pobreza que, previamente calificadas por el IMAS, habitan en zonas en las que la empresa CLARO tiene cobertura, tal es el caso de la necesidad planteada por el señor Aguilar Blanco.

El Programa Hogares Conectados tiene una lista de proveedores de servicios de telecomunicaciones, que son los encargados de brindar las prestaciones que ofrece el Programa (servicio de internet y computadora), en diferentes zonas del país y ello se hace según la capacidad de servicio en una zona geográfica determinada y según la disponibilidad de equipos.

En condiciones normales, una persona que ha sido identificada y beneficiada por parte del IMAS para ser incorporado en el Programa Hogares Conectados, puede presentar su solicitud ante cualquier operador que brinde el servicio en la zona en donde habita y que a la vez se encuentre incorporado dentro de dicho programa, por lo que la persona tiene amplias posibilidades de presentar su gestión ante los diferentes operadores que le presente el mercado; es decir, bajo una situación como la descrita, los servicios de telecomunicaciones se encuentran abiertos a la competencia, por lo que la persona puede acudir a cualquier otro operador con las libertades que el mercado le ofrece.

Sin embargo, para el caso que nos ocupa, la Defensoría considera que existen condiciones especiales que limitan la posibilidad de que la población en condición de pobreza identificada por el IMAS pueda optar al Programa Hogares Conectados, esto en razón de que si en la zona sólo existe un único operador y éste no está incorporado a dicho programa, las poblaciones en vulnerabilidad no tienen opciones para acceder al programa; por ello, el diseño establecido en la actualidad para el Programa Hogares Conectados en donde la voluntariedad de los operadores es la que determinar su implementación, reviste una afectación a los derechos de dichas poblaciones y por ello conviene que sea revisado.

Es conveniente señalar que para el área en la que habita el señor Aguilar Blanco, la SUTEL se encuentra desarrollando el Programa 1 denominado: Comunidades Conectadas, el cual se ejecuta con recursos de FONATEL y para el cual se promovió el concurso público N° 012-2014, cuyo objeto es el de la Contratación para proveer Acceso a Servicios Fijos de Voz e Internet de Banda Ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, provincia de San José; incluyendo los centros de prestación de servicios públicos ubicados en esas comunidades.

Dicho concurso público fue adjudicado a la empresa CLARO, situación que le permite en esas zonas desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones en la zona y a la fecha, según ha sido informado en los oficios **7152-SUTEL-CS-2019** y **9365-SUTEL-CS-2019**, se constituye en el único operador que se encuentra ofreciendo servicios de telecomunicaciones, dado que la misma se considera como una zona financieramente no rentable.

Pese a que en la actualidad existe una apertura de la competencia en el sector de las telecomunicaciones, en el caso particular en la zona en donde habita el señor Aguilar Blanco, la empresa CLARO es el único operador que brinda los servicios por la adjudicación del concurso público N° 012-2014 y por la condición de zona financieramente no rentable.

Si bien el mercado de las telecomunicaciones se encuentra abierto a la competencia y los operadores cuentan con la facultad para competir y suministrar directamente al cliente los servicios de telecomunicaciones; lo cierto es que tal y como se evidencia en el presente caso, existen zonas del país en las que dicha apertura comercial no se concreta en un beneficio para la población que se ubica en zonas alejadas y de difícil acceso; es decir, poblaciones que por su ubicación geográfica "zonas rurales, costeras y fronterizas" se pueden calificar como poblaciones vulnerables.

Precisamente, en áreas que no son financieramente rentables, el Estado ha tenido que intervenir con proyectos financiados con FONATEL, lo anterior ante la incapacidad del mercado de reducir la brecha digital y garantizar mayor igualdad de oportunidades entre los pobladores, así como brindar los beneficios que implica la sociedad de la información y del conocimiento por medio del fomento de la conectividad, especialmente a las y los estudiantes de dichas zonas.

Cabe indicar que el Programa 1 Comunidades Conectadas del cual la empresa CLARO es adjudicataria con el concurso público 012-2014 y el Programa 2 Hogares Conectados se generan de manera independiente; al ser Comunidades Conectadas el primer programa que se desarrolló, **no se establecieron condiciones legales a favor del Estado que permitieran vincular la obligatoria inclusión de los operadores en el desarrollo y ejecución de otros programas sociales llamados a disminuir la brecha digital y que estuvieran en directa relación con una mejora de las condiciones de accesibilidad a las personas en condiciones de pobreza.**

La apertura del mercado podría generar que otros operadores diferentes a la empresa CLARO, pudieran brindar sus servicios en la zona de San Pablito de Platanares de Pérez Zeledón y lugares aledaños, empero, siendo que dicha zona es calificada como no rentable y que además la empresa CLARO es la adjudicataria del concurso público N° 012-2014 para proveer acceso a servicios fijos de voz e internet de banda ancha a todas las comunidades de los distritos de Cajón, El General, Páramo, Pejibaye, Platanares, Río Nuevo, Rivas y San Pedro del cantón de Pérez Zeledón, estas circunstancias hacen que sea muy difícil la inclusión de más operadores en esa zonas, generando las limitaciones ya indicadas a los posibles beneficiarios identificados por el IMAS para acceder al Programa Hogares Conectados.

A pesar de que los informes presentados por las instituciones determinan que el programa ha cumplido las metas y que además se ha incrementado la cantidad de hogares beneficiados y también se ha establecido el diseño de un nuevo subprograma por los efectos del COVID-19, **lo cierto es que en criterio de esta Defensoría en el diseño y formulación actual del Programa Hogares Conectados, se presenta una distorsión que limita el acceso a las poblaciones en condición de pobreza calificadas por el IMAS.**

El MICITT, en su condición de rector del Sector Telecomunicaciones y en cumplimiento de la agenda de solidaridad digital del PNDD, la cual pretende garantizar los beneficios de la sociedad de la información a las poblaciones en situación de vulnerabilidad, incrementar la inclusión y promover el acceso a la sociedad de la información y el conocimiento, debe hacer un análisis del problema y revisar las limitaciones propios del Programa Hogares Conectados que limita el acceso a la población identificada por el IMAS.

Cabe indicar que no se aportaron por parte del MICITT datos concretos sobre la cantidad de hogares que no están incluidos en dicho programa como resultado de la situación descrita en el presente caso; el efecto que supone una situación como la denunciada por el señor Aguilar Blanco no está siendo monitoreada y por ende tampoco se conoce el impacto que genera a las poblaciones vulnerables, por consiguiente, el ente rector carece de los elementos objetivos de información fundamentales para promover modificaciones o mejoras en el Programa Hogares Conectados, tal y como lo señala el MICITT en el oficio **MICITT-DM-OF-093-2020:**

"... se han identificado en conjunto con SUTEL y el IMAS, aspectos de mejora del programa, tal es el caso del acceso a las bases de datos de beneficiarios del Programa Hogares Conectados, puntualmente, se ha venido valorando la necesidad de contar con los datos de aquellos casos que no reciben el subsidio por las razones que dieron origen a esta consulta, o bien que deciden rechazarlo o suspender su participación en el programa, esto en aras de valorar cuál es el comportamiento de los usuarios y si la intervención propuesta resuelve el problema identificado, y así determinar si se requiere otro tipo de intervención".

Con base en lo anterior y con fundamento en el artículo 14 de la Ley N° 7319 Del 17 de noviembre de 1992 y en el artículo 32 del Decreto Ejecutivo No 22266-J,

LA DEFENSORIA DE LOS HABITANTES DE LA REPUBLICA

RECOMIENDA AL MINISTERIO CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

I.- En su condición de rector del sector de las Telecomunicaciones y en cumplimiento de los principios de universalidad y solidaridad, iniciar en conjunto con SUTEL y el IMAS una revisión del Programa Hogares Conectados, lo anterior, a efectos de determinar la cantidad de hogares que califican de acuerdo con el criterio del IMAS, pero que se encuentran excluidos del programa debido a que residen en lugares donde solo hay un operador y este no está incluido en dicho programa.

II.- Realizar una revisión integral del diseño del Programa Hogares Conectados, con el propósito de que en aquellas zonas del país en donde únicamente existe la presencia de un operador y está determinada la factibilidad de brindar el servicio, el mismo pueda estar incorporado al programa, procurando con ello que las familias identificadas por el IMAS como beneficiarias, logren tener un acceso efectivo al beneficio.

Se previene que por disposición del artículo 14 párrafo tercero de la Ley No 7319 el no acatamiento injustificado de las recomendaciones de la Defensoría de los Habitantes puede ser objeto de una recomendación de amonestación para el funcionario que las incumpla o, en caso de incumplimiento reiterado, de una recomendación de suspensión o despido.

En virtud de lo anterior, y con fundamento en el artículo 32 del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, los órganos públicos deben, en el plazo de QUINCE DIAS HÁBILES a partir del día siguiente a la notificación de este informe final, remitir a la Defensoría de los Habitantes un informe de cumplimiento de las recomendaciones formuladas, en el cual deberá incluirse la siguiente información:

- a.- Medidas que se adoptarán para hacer efectiva las recomendaciones.
- b.- Plazo en el que se ejecutarán dichas medidas
- c.- Funcionario encargado de su ejecución.

Contra la presente resolución procede la interposición del **RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**, en un plazo de **OCHO DÍAS HÁBILES** contados a partir de la notificación de la presente resolución, de conformidad con el artículo 22 de la Ley N° 7319, Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República. La impugnación deberá presentarse ante la o el Defensor de los Habitantes, quien será competente para emitir la decisión final. En todo caso, se deberá indicar en detalle el número de oficio y/o expediente contra el cual se interpone el recurso.

Este documento fue preparado por el Lic. Luis Alejandro Richmond Solís, bajo la supervisión de la MSc. Hazel Díaz Meléndez, Directora de Gobernanza Pública de la Defensoría de los Habitantes.