

DESPACHO MINISTERIAL

15 de enero de 2021
MICITT-DM-OF-030-2021

SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

EXPEDIENTE JUDICIAL: N° 20-020182-0007-CO

RECURSO DE AMPARO

DE: RANDALL MORALES JIMÉNEZ

CONTRA: REPRESENTACIONES TELEVISIVAS SOCIEDAD ANÓNIMA Y OTROS

SEÑORES MAGISTRADOS SALA CONSTITUCIONAL DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.

El suscrito, **FEDERICO MARTÍN TORRES CARBALLO**, portador de la cédula de identidad N° 1-0827-0434, en mi condición de **MINISTRO a.i. del MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (en adelante podrá abreviarse MICITT)**, según el Acuerdo N° 582-P de fecha 04 de enero de 2021, de conformidad con los artículos 11, 130, 140 incisos 19 y 20 y el artículo 148 de la Constitución Política; los artículos 25 inciso 1) y 27 inciso 1) de la Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública; los artículos 38 y 39 de la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones; procedo a informar los extremos consultados por este Tribunal Constitucional mediante Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero de 2021, en los términos que seguidamente se exponen:

1. SOBRE LAS TELECOMUNICACIONES COMO FACILITADORAS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS FUNDAMENTALES Y DERECHOS HUMANOS.



Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

Zapote, 400 metros Oeste de Casa Presidencial, Edificio MIRA Apartado Postal: 5589.1000
Tel: 2539-2229 - 2539-2270 / Fax: 2239-2280

Correo Electrónico despacho.ministro@micitt.go.cr

1 de 36

Conviene iniciar este aparte refiriéndome a los derechos humanos, los cuales se encuentran relacionados con el primer punto de la consulta efectuada por este Alto Tribunal Constitucional mediante la Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero de 2021. Como punto de partida, la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José) acogida en nuestro ordenamiento jurídico mediante Ley N° 4534 de fecha 23 de febrero de 1970 los reconoce como aquellos:

“(...) derechos esenciales del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional, de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno de los Estados americanos.”

Es así, como mediante su suscripción, nuestro país se comprometió a:

“Artículo 2.- Deber de Adoptar Disposiciones de Derecho Interno. Si el ejercicio de los derechos y libertades mencionados en el artículo 1 no estuviere ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados Partes se comprometen a adoptar, con arreglo a sus procedimientos constitucionales y a las disposiciones de esta Convención, las medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades.” (El subrayado no pertenece al original).

Existe entonces, por parte del Estado costarricense, un compromiso ulterior cuya base es un Tratado Internacional de tomar las medidas para hacer efectivos tales derechos.

Por otra parte, la Declaración Universal de Derechos Humanos de fecha 10 de diciembre de 1948, los reconoció como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose



constantemente en ella, promuevan mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como de los territorios colocados bajo su jurisdicción.

Adicionalmente, el ordinal N° 1 de dicha Declaración establece:

“Artículo 1.- Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”

El Diccionario Jurídico de la Real Academia Española los define de la siguiente forma:

“Conjunto de los derechos inherentes a todas las personas derivados de su propia naturaleza, en cuanto al hombre es un ser intrínsecamente social, que les permiten el libre desarrollo de su personalidad.”¹

Mientras que el Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, también se ha dado a la tarea de generar un concepto, mismo que reza:

“Conjunto de garantías, facultades y libertades referentes a bienes inherentes y fundamentales de todos los seres humanos, sin distinción ni condición alguna. Los derechos humanos básicos, ‘sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición’, comprenden el derecho a la vida; a la libertad; a la seguridad personal; a no ser ni estar sometido a esclavitud ni servidumbre; a no ser víctima de torturas, ni penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes; al reconocimiento de su personalidad jurídica;

¹ Dato recuperado de la página web <https://dej.rae.es/lema/derechos-humanos> consultada a las 19:01 horas de fecha 12 de enero de 2021.



a la igualdad ante la ley; a recurrir a tribunales nacionales competentes; a no ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado; a ser oído públicamente por un tribunal imparcial para la determinación de derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación en materia penal; a la presunción de inocencia en caso de imputación delictiva; al principio de legalidad; a no ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o correspondencia; a la libre circulación y elección de residencia en el territorio de un estado; a salir de cualquier país y a regresar al propio; al asilo en caso de persecución injustificada; a la nacionalidad; a casarse y fundar un (sic) familia; a la propiedad individual y colectiva; a la libertad de pensamiento de conciencia y de religión; a la libertad de opinión y de expresión; a la libertad de reunión y asociación pacíficas; a la participación en el gobierno de su país; a la seguridad social y satisfacción de derechos económicos, sociales y culturales indispensables para su dignidad y desarrollo; al trabajo; al salario; a la igualdad salarial ante la igualdad laboral; a las garantías sindicales; al descanso, el disfrute del tiempo libre y a vacaciones pagadas; a un nivel de vida adecuado; a la educación; a la vida cultural y goce de las artes; y a la participación en el progreso científico”. || Derechos y garantías individuales consagradas por la Constitución Política y los derechos civiles y políticos definidos en las convenciones firmadas y ratificadas por el país o nación que se trate. || Derechos que se tienen por el hecho de pertenecer al género humano. ‘Ordinariamente se entiende por derechos humanos el conjunto de libertades públicas que tienen los seres humanos, sin distinción de ninguna índole, que les permite luchar por alcanzar su fin trascendente en armonía de su dignidad, innata, con la de las otras personas, bajo el reconocimiento del Derecho y con el respeto del poder



político'. (Sentencia del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, nº 106 de 15:00 h de 4 de diciembre de 2014). || Expresión que se refiere a las condiciones esenciales e inherentes que toda persona física debe tener para su realización."

Reconociendo nuestros tribunales jurisdiccionales ampliamente que los derechos humanos son propios de la condición de "humano" de los habitantes del planeta y como tales han de reconocerse sin distinción alguna.

Ahora bien, en el desarrollo de estos derechos, esta Honorable Sala Constitucional ha desarrollado el principio de humanidad de la siguiente forma:

"(...) Por lo que interpretando dicha normativa, a la luz del principio pro homine que postula que el derecho debe interpretarse y aplicarse siempre de la manera que más favorezca al ser humano. El principio pro homine, sirven para integrar e interpretar el derecho en el tanto otorgan mayor protección a los derechos fundamentales de las personas." Sentencia: 3550-92, 11560-06, 14659-08 (...) "² (El subrayado es nuestro).

Identificándose en la jurisprudencia, la supremacía del derecho humano manifestando que siempre se beneficiará la interpretación del derecho a favor del ser humano, es decir, que para el caso que nos ocupa ciertamente lo más conveniente es aprovechar las bondades de la televisión digital terrestre abierta y gratuita, por cuanto se optimiza el uso del espectro radioeléctrico en favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

² Sentencia N° 2604 de las 10:50 horas del 24 de febrero de 2012.



Ahora bien, en el progreso histórico de los derechos humanos se han reconocido 4 generaciones a saber³:

- Primera Generación: Derechos Civiles y Políticos.
- Segunda Generación: Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Tercera Generación: Derechos de Justicia, Paz y Solidaridad.
- Cuarta Generación: Derecho al acceso a la Sociedad de la Información y Conocimiento.

De interés para los efectos del presente informe, es deber indicar a este Tribunal Constitucional que se referirá únicamente a los derechos humanos de cuarta generación; quizá uno de los aspectos más relevantes de la tecnología con relación a los derechos humanos hace referencia a la libertad de expresión. En este contexto no sería sólo uno de los derechos humanos fundamentales, sino también una condición de posibilidad para la defensa y el desarrollo de los demás derechos.

En un nuevo orden, en el que la información se convierte en el recurso estratégico por excelencia, la falta de libertad de expresión hace que la vida humana pierda una de sus características más sustantivas. También surgen otras libertades esencialmente relacionadas con la anterior, a saber, la libertad de pensamiento en todas sus manifestaciones, y la libertad de buscar y recibir información. Esto ya aparece reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 citada, donde cobra un papel fundamental el reconocimiento de la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión, la libertad de investigar y de recibir información, y la libertad de opinión y de difundirla sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión, así las cosas:

³ Dato recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r28614.pdf>, consultado a las 19:11 horas de fecha 12 de enero de 2021.



“Artículo 18.-

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.”

“Artículo 19.-

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de 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.”

Dicho de otra forma, el acceso a los servicios de radiodifusión televisiva, abierta y gratuita, garantiza en su máxima expresión el ejercicio de las libertades citadas de una forma más accesible y global.

En ese orden de ideas, esta honorable Sala Constitucional mediante su Resolución N° 2794 de las 14 horas 52 minutos de fecha 08 de abril de 2003, ha manifestado que el avance en la infraestructura pública está necesariamente vinculado a los derechos humanos de la cuarta generación, puntualmente al derecho al desarrollo de los pueblos, a partir de lo dispuesto en el artículo 50 de la Constitución Política, que señala el deber del Estado de procurar el mayor bienestar de todos los habitantes y un adecuado reparto de la riqueza. Al respecto la Sala Constitucional indicó lo siguiente:

“(…)

Debe tomarse en consideración que en el contexto del Estado Social y Democrático de Derecho, las administraciones públicas lejos de cumplir un



rol pasivo o de limitación tendente a propiciar, única y exclusivamente, el ejercicio individual de los derechos fundamentales, tienen un deber prestacional y asistencial en aras de procurarle a todas las personas que conforman la comunidad una esfera vital mínima y, desde luego, de erradicar todos los obstáculos e impedimentos para el logro de una igualdad real y efectiva entre éstas. Ese deber les impone a los órganos y entes públicos que componen la organización administrativa prestar, según los principios de la igualdad, universalidad, continuidad, eficiencia y eficacia, una serie de servicios públicos indeclinables y, por consiguiente, asumir una actitud positiva y proactiva frente a los administrados. Bajo esta inteligencia, en la medida que los destinos tributarios específicos estén orientados a desarrollar, fortalecer y actuar los derechos fundamentales, sobre todo los de prestación, resultan sustancialmente conformes con el Derecho de la Constitución.(...).” (El subrayado no es del original).

Adiciona este Honorable Tribunal mediante la Resolución N° 01272-2016 de las 09 horas del 29 de enero de 2016 que existe una serie de principios fundamentales que inspiran los servicios públicos, refiriendo en esta ocasión lo siguiente:

“Ahora bien, dentro de los principios fundamentales que inspiran los servicios públicos destacan la continuidad, regularidad, eficiencia, eficacia, igualdad y universalidad, estos dos últimos suponen que todos los potenciales usuarios deben tener las mismas facilidades para acceder a la prestación efectiva de un servicio público sin que sea posible su denegación y que la demanda del servicio debe ser cubierta eficiente y eficazmente. Este Tribunal Constitucional, a partir de los Votos Nos. 5207-04 de las 14:55 hrs. del 18 de mayo de 2004 y 7532-04 de las 17:03 hrs. de 13 de julio de 2004, ha reconocido el derecho fundamental de los



administrados al buen funcionamiento de los servicios públicos, el cual ha sido inferido a partir de los numerales 140, inciso 8°, 139, inciso 4° y 191 de la Constitución Política. (...) En el estado de cosas de la sociedad digital o informática y, dado el desarrollo tecnológico existente, los servicios de telecomunicaciones constituyen un servicio esencial que no puede ser negado, sobre todo, si existe en el mercado un solo ente público, en virtud de una concesión legislativa exclusiva, que puede prestarlos. Debe tomarse, finalmente, en consideración que otro principio de profunda raigambre constitucional que informa los servicios públicos es que son obligatorios, de modo que la administración prestadora —sobre todo si es el único sujeto en el mercado que lo ofrece en virtud de una concesión legislativa—, no puede escoger su clientela o usuarios y, por consiguiente, debe brindárselo a todo el que se lo requiera. (...).” (El subrayado no es del original.)

En concordancia con lo manifestado por la Sala, la culminación del proceso de transición hacia la televisión digital terrestre en Costa Rica, se convierte en una posibilidad adicional para el adecuado ejercicio de otros derechos humanos, ya que brinda una gama más amplia de oportunidades para los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones.

Ya este Tribunal Constitucional había referido la importancia de los derechos fundamentales a la información y comunicación. A mayor abundamiento la Sala Constitucional indicó en su Resolución N° 2010-010627 de las 08:31 horas del 18 de junio de 2010, 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. (...) 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.” (El subrayado no es del original).

De lo anterior, esta Rectoría de Telecomunicaciones reconoce que el servicio de las telecomunicaciones, y específicamente el acceso a la televisión digital terrestre como uno de interés público esencial, sin el cual las personas podrían ver afectado el ejercicio de otros derechos humanos como el de comunicación, libre expresión, libertad de prensa entre otros.

Es por ello, que, como se apuntará en los próximos apartados, el modelo escogido por Costa Rica en materia de telecomunicaciones, parte de un equilibrio entre el ejercicio de los derechos humanos esbozados en el presente apartado por parte de todos los habitantes, y el ejercicio de las potestades públicas conferidas al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones como Rector de las Telecomunicaciones, y la propia Superintendencia de Telecomunicaciones, en sus dos roles como Ente Sectorial de Competencia y Regulador de las Telecomunicaciones.

2. SOBRE LA COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES EN LA REGULACIÓN DE CONTENIDO TRANSMITIDO A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN SONORA Y TELEVISIVA.

En relación con los numerales 1) y 3) consultados a este Ente Rector Sectorial mediante la Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero 2021, se procede al desarrollo de la presente sección indicando inicialmente que el denominado “Closed Caption” (C.C.), de conformidad con el Reglamento de Receptores, REGLAMENTO TÉCNICO RTCR 456:2011 RECEPTORES ISDB-Tb Y ANTENAS DE TELEVISIÓN. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS BÁSICAS APLICABLES PARA EL ESTÁNDAR ISDB-



Tb EN COSTA RICA se define como: *“la transcripción en castellano de los diálogos, efectos sonoros, sonidos del ambiente y demás informaciones que no pueden ser percibidos o comprendidos por personas con deficiencia auditiva.”*

La función de Closed Caption sirve para mostrar subtítulos en los canales abiertos o por suscripción (por ejemplo satelital o servicio de cablera) que posean esta información en la señal. Para desplegar esta función el usuario debe ingresar al menú del televisor y habilitar esta función, que comúnmente se puede encontrar como "C.C."

Dicha funcionalidad de generación de “Closed Caption”, generalmente utiliza alguno de los siguientes dos procesos para transmitirse en sistemas de televisión:

1. Por medio de un equipo denominado “encoder” de reconocimiento de voz (de las palabras), que es codificada en una secuencia de caracteres.
2. Una persona que escucha los sonidos y genera los caracteres en tiempo real de imágenes y sonidos.

En los dos casos anteriores, los caracteres son codificados y empaquetados. De conformidad con estos extremos, para realizar esta funcionalidad, es necesario en el caso de la televisión analógica de señal abierta (estándar NTSC), la inserción de esta información en equipos de soporte a la transmisión de televisión denominados “encoders”, la cual se realiza en la línea 21 del vertical blanking interval (VBI), un espacio no visible en la televisión, por lo que para implementar el Closed Caption en televisión terrestre analógica es necesario una inversión adicional, la cual debe hacer la televisora para proveer este beneficio a los televidentes, y propiamente en este caso a las personas con alguna discapacidad auditiva.

Para la inserción del Closed Caption en Televisión Digital Terrestre (en adelante podrá abreviarse TDT) con el estándar ISDB-Tb, es una lista PID (Packet identifier) que identifica cada paquete, en este caso especial para generar esta funcionalidad, la cual



requiere que un equipo complementario al de transmisión conocido como “multiplexor”; el Closed Caption se inyecta directamente al equipo multiplexor, o como en el caso de la televisión analógica por medio de un equipo conocido como encoder. En este proceso la señal de audio se digitaliza y es posteriormente convertida a texto para su despliegue.

Adicionalmente, los equipos multiplexores de TDT deben soportar las siguientes capacidades para la implementación del closed caption:

1. Edición manual y automática de PMT permitiendo inserción de Closed Caption, OAD, etc.
2. Soporta servidores como de EPG, Closed Caption o incluyendo el SSA (Servidor de Servicios Auxiliares).
3. En algunos casos se requiere un pago de licenciamiento para poder insertar esta funcionalidad en el multiplexor.
4. En otros casos se debe considerar el trabajo de la generación de contenido (codificación) automático para implementar el Closed Caption; o en su ausencia puede que se deba realizar de manera manual por una persona, por lo que se incurre en un costo adicional para la televisora.

En el caso de la televisión por suscripción, televisión paga (cableadas), también depende del estándar que utilicen, por ejemplo ATSC, DVB-C, entre otros, y de la configuración de los equipos y capacidad de implementar Closed Caption, un proceso que se realiza en su cabecera o "Head End" por parte de los equipos tecnológicos, de manera similar a la televisión digital terrestre.

Para el caso en que se incluya un recuadro con traducción en tiempo real en lenguaje Lesco, esto se lleva a cabo por las televisoras en la etapa de producción o postproducción, y es parte del **contenido** como tal de la señal audiovisual, de manera



que no depende de algún elemento técnico propio del estándar de transmisión que se utilice, y más bien obedece a la inclusión del recuadro dentro del material que se produce y se transmite, con los costos asociados.

De esta forma, la implementación y despliegue de la funcionalidad de Closed Caption, técnicamente depende del operador de televisión, ya que para brindar este servicio es necesario la adquisición de equipos tecnológicos adicionales o complementarios a la transmisión de televisión, lo que conlleva a costos o recursos agregados.

A partir de lo expuesto anteriormente, se hace necesario indicar a la Honorable Sala Constitucional, que tanto la funcionalidad Closed Caption como el recuadro con traducción en tiempo real en lenguaje Lesco, se refieren a un tema de contenido sobre lo que transita por las redes de telecomunicaciones, sobre el cual, no existe una competencia legal conferida a la Rectoría de Telecomunicaciones para regular, emitir normativa y por ende, verificar su implementación, conforme lo que se explicará de seguido.

La Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, en su artículo 29 dispone en cuanto a **las redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión y televisión**, que las mismas quedan sujetas a lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, acceso e interconexión y al régimen sectorial de competencia previsto en dicha Ley; materias que por disposición de la Ley N° 9736, Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica; la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), y la misma Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, son competencia de la Superintendencia de Telecomunicaciones (LGT). Al respecto dispone el ordinal 29 de este último cuerpo legal, lo siguiente:

“ARTÍCULO 29.- Servicios de radiodifusión y televisión



(...)

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo, las redes que sirvan de soporte a los servicios de radiodifusión y televisión, quedan sujetas a la presente Ley en lo dispuesto en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico, acceso e interconexión y al régimen sectorial de competencia previsto en esta Ley.

(...)”

Como puede observarse, partiendo del equilibrio apuntado, en cuanto al reconocimiento del Estado costarricense a los derechos fundamentales de los usuarios de las telecomunicaciones de la libertad de expresión, y de la información, las potestades públicas establecidas en el modelo de las telecomunicaciones (Ley N° 9736, Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica; la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), y la misma Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones) no prevén la injerencia del Estado en cuanto a regular el contenido o tipo de información que se transmiten por las redes de telecomunicaciones, sino que está restringido al ejercicio de facultades en materia de planificación, administración y control del espectro radioeléctrico (independientemente del contenido que se provee a través del recurso escaso), y el régimen sectorial de competencia en lo que respecta a las redes de soporte de telecomunicaciones, al cual se le atribuyó a la Superintendencia de Telecomunicaciones, a fin de asegurar un mercado competitivo, y no discriminatorio, en protección de los derechos usuarios finales.

De igual forma la Ley N° 1758, Ley de Radio únicamente señala en su artículo 11 la obligación de que los programas de radio y televisión deban contribuir a elevar el nivel educativo y cultural de la población; la cesión de espacios al Tribunal Supremo de Elecciones en época electoral para dar instrucciones sobre temas cívico-culturales. Así,



como la obligación de propiciar los programas nacionales, entendiendo por tales los confeccionados en cualesquiera países de Centroamérica con los que haya reciprocidad en esta materia; con respeto de los límites cuantitativos en relación con los programas grabados o filmados en el extranjero.

Por otra parte, si bien hay una obligación de participar en la divulgación de la ciencia y de la cultura, a través de la transmisión de los programas que determine el Ministerio de Educación Pública, no se encuentran mayores disposiciones sobre regulación de contenido.

En adición a lo expuesto, en los numerales 38 y 39 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, ordinales que disponen el marco legal que define las competencias de este Ente Rector en materia de servicios de telecomunicaciones, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 38.- Sector Telecomunicaciones

Créase el Sector Telecomunicaciones, dentro del marco de sectorización del Estado. Estará constituido por la Administración Pública, tanto la centralizada como la descentralizada, así como por las empresas públicas que desarrollen funciones o actividades relacionadas con las telecomunicaciones.

ARTÍCULO 39.- Rectoría del Sector Telecomunicaciones

El rector del sector será el ministro o la ministra de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), a quien le corresponderán las siguientes funciones:

a) Formular las políticas para el uso y desarrollo de las telecomunicaciones.



- b) Coordinar, con fundamento en las políticas del Sector, la elaboración del Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones. El primer Plan que se dicte deberá establecer, como mínimo, el acceso para las personas físicas a opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial, con objeto de garantizar el acceso al servicio telefónico para las personas con necesidades sociales especiales, los habitantes de las zonas donde el servicio no sea financieramente rentable, o las personas que no cuenten con recursos suficientes*
- c) Velar por que las políticas del Sector sean ejecutadas por las entidades públicas y privadas que participan en el Sector Telecomunicaciones.*
- d) Aprobar o rechazar el criterio técnico de la Superintendencia de Telecomunicaciones, sobre la adjudicación, prórroga, extinción, resolución, cesión, reasignación y rescate de las concesiones y los permisos de las frecuencias del espectro radioeléctrico. En el caso de que se separe de dicho criterio, el Poder Ejecutivo deberá justificar las razones de orden público o interés nacional que lo sustenten*
- e) Dictar el Plan nacional de telecomunicaciones, así como los reglamentos ejecutivos que in correspondan*
- f) Realizar la declaratoria de interés público y dictar el decreto para la imposición de servidumbres forzosas o para la expropiación de los bienes necesarios para la operación de las redes públicas de telecomunicaciones*
- g) Representar al país ante las organizaciones y los foros internacionales de telecomunicaciones y en los relacionados con la sociedad de la información.*



h) Coordinar las políticas de desarrollo de las telecomunicaciones con otras políticas públicas destinadas a promover la sociedad de la información.

i) Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental nacional aplicable y el desarrollo sostenible de las telecomunicaciones en armonía con la naturaleza.

j) Brindar apoyo técnico al rector en materia de gestión integral de residuos en cuanto a la definición, clasificación y diseño de políticas de gestión de los residuos derivados de las actividades de telecomunicaciones.

k) Las demás funciones que le asigne la ley.

El ministerio rector, para cumplir estas funciones y garantizar la calidad e idoneidad de su personal, contará con los profesionales y técnicos que requiera en las materias de su competencia. Dichos funcionarios estarán sujetos al régimen jurídico laboral aplicable a los de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Asimismo, podrá contratar a los asesores y consultores que necesite para el cumplimiento efectivo de sus funciones. La organización, las funciones y demás atribuciones se definirán reglamentariamente.”

De ahí que se pueda indicar que, en materia de control y emisión de normas técnicas relacionadas con el tema de contenido, no se encuentra dentro del ámbito competencial del MICITT como Rector del Sector de Telecomunicaciones, ni tampoco de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en sus funciones de Ente Sectorial de Competencia ni de Regulador de las Telecomunicaciones.

Ahora bien, es importante indicar que la Ley N° 7440, Ley de Espectáculos Públicos, señala en su artículo 1 lo siguiente:



“Esta Ley rige la actividad que el Estado debe ejercer para proteger a la sociedad, particularmente a los menores de edad y a la familia, en cuanto al acceso a los espectáculos públicos, a los materiales audiovisuales e impresos; asimismo, regula la difusión y comercialización de esos materiales.”.

Aunado a lo anterior, la misma Ley N° 7440, Ley de Espectáculos Públicos, señala en su artículo 3, lo siguiente:

“ARTÍCULO 3.- Actividades.

Esta Ley regula la valoración de los contenidos de las siguientes actividades:

- a) Espectáculos públicos, particularmente el cine y las presentaciones en vivo.***
- b) Radio.***
- c) Televisión por VHF, UHF, cable, medios inalámbricos, vía satélite o cualesquiera otras formas de transmisión.***
- d) Juegos de vídeo.***
- e) Alquiler de películas para vídeo.***
- f) Material escrito de carácter pornográfico.”*** (El resaltado no es del original)

Como se puede observar el contenido de la programación que se transmite por medio del servicio de radiodifusión televisiva y sonora de acceso libre y gratuito (sin perjuicio de la realizada por cualquier medio, o cualquier otra forma de transmisión), estarían dentro del ámbito de regulación de la citada Ley de Espectáculos Públicos, Ley N° 7440;



materia la cual no es de resorte competencial de este Ministerio, ni de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Lo anterior por cuanto de conformidad con los artículos 4 y 9 de dicho cuerpo legal está atribuida a la Comisión de Control y Espectáculos Públicos del Ministerio de Justicia y Paz, los cuales en lo que interesa disponen:

“ARTÍCULO 4.- Ejecutores.

La ejecución de la presente Ley estará a cargo del Consejo nacional de espectáculos públicos y de la Comisión de control y calificación.

(...)

ARTÍCULO 9.- Comisión de control y calificación de espectáculos públicos.

Se crea la Comisión de control y calificación de espectáculos públicos, como un órgano dependiente del Consejo nacional de espectáculos públicos.”

Las funciones de la Comisión de Control y Calificación de Espectáculos Públicos se encuentran reguladas en el artículo 11 de la citada Ley de Espectáculos Públicos, Ley N° 7440, a saber:

“ARTÍCULO 11.- Funciones de la Comisión.

Las funciones de la Comisión serán las siguientes:

a) *Resolver, en primera instancia, sobre la calificación y la regulación de las actividades contenidas en esta Ley. Contra sus resoluciones, podrán interponerse los recursos de revocatoria y apelación subsidiaria ante el Consejo, dentro de los cinco días hábiles posteriores a que se notifique la resolución.*



b) Regular, en aras del bien común y sobre la base de que la libertad de expresión no incluye la libertad de exhibición, las actividades mencionadas en el artículo 2, y prohibir las que constituyan un peligro social, por su contenido estrictamente pornográfico o violento, por su potencial de incitación al crimen o al vicio o por degradar la condición del ser humano.

c) Fomentar la exhibición de películas de alto valor artístico, social, cultural y educativo y otros espectáculos.

d) Formular al Consejo recomendaciones técnicas, que sirvan de base para definir políticas en materia de radio, cine, televisión, videos y espectáculos públicos de cualquier índole.

e) Velar por el cumplimiento de esta Ley.

f) Otras funciones establecidas en esta Ley y sus reglamentos.

Antes de dictar la resolución mencionada en el inciso a) del presente artículo, la Comisión oirá a quienes puedan resultar afectados con ella, de conformidad con el procedimiento que se defina en el Reglamento de esta Ley.”

Sobre este tipo de regulación y la constitucionalidad de la misma, esta Sala Constitucional ha señalado mediante Voto N° 1156-94 de fecha 1 de marzo de 1994, que *“los espectáculos públicos pueden ser sometidos por la ley a la censura previa con el exclusivo objeto de regular el acceso a ellos para la protección moral de la infancia y de la adolescencia”*. Indica, además, que, en cuanto a las limitaciones de la libertad de comercio, *“se está en un caso típico de regulación de una actividad para proteger, sobre todo, el orden público representado, básicamente, por los niños y estudiantes del país”*.



Asimismo, mediante resolución N° 143-93 de fecha 11 de enero de 1994, este Tribunal Constitucional ha manifestado que *“la libertad empresarial no es absoluta ni ilimitada, y tal garantía debe someterse a las regulaciones legales que necesariamente deben cumplirse previamente (...) Cualquier persona puede desarrollar su comercio libremente, siempre y cuando reúna los requisitos previamente establecidos por ley, y lo haga cumpliendo con las exigencias establecidas para el comercio de que se trate”*.

Por lo tanto, es claro que la regulación de contenidos relativos a la programación que se transmite a través del servicio de radiodifusión televisiva de acceso libre y gratuito, es una materia que escapa a las competencias del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, y que por Ley la calificación y la regulación de los contenidos, así como su prohibición le corresponde eventualmente a la Comisión de Control y Espectáculos Públicos del Ministerio de Justicia y Gracia con base en la Ley N° 7440, Ley de Espectáculos Públicos, sin perjuicio de las potestades de resolución atribuidas durante el procedimiento impugnatorio para el Consejo Nacional de Espectáculos Públicos.

De esta forma, y de conformidad con el principio de legalidad, instituido en el artículo 11, de nuestra Constitución Política como en los artículos 11, 59 y 60 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227, el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones no es competente para regular las programaciones que transmiten los concesionarios de radiodifusión en el caso concreto de la consulta televisiva de acceso libre y gratuito. De esta forma, la competencia de este Ministerio esta delimitada por disposición legal a la implementación de la política pública en materia de servicios de telecomunicaciones, promoviendo que toda la población pueda acceder a servicios de radiodifusión de calidad desde el punto de vista técnico, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna y propiciando el acceso a la televisión digital abierta y gratuita desde una perspectiva innovadora e incluyente.



Finalmente, en cuanto al tema de monitoreo o verificación técnica de si un canal de televisión abierta o por suscripción cuenta con la funcionalidad de "closed caption" o el recuadro de Lesco, considerando que corresponden a funcionalidades para el usuario final, la comprobación de que éstas se presten o no debe hacerse a nivel de usuario final. Es decir, no requiere un conocimiento técnico especializado o un equipo para monitorear, sino que puede ser realizada por cualquier persona con un terminal de usuario final (que cuente con la funcionalidad en el caso del "closed caption"), de manera que, para verificarlo, sólo se requeriría que el usuario busque el canal o programación al cual tiene interés, y verifique si está desplegando dichas funcionalidades en su pantalla.

3. SOBRE LA POLÍTICA PÚBLICA EN MATERIA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DIRIGIDA HACIA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA.

En relación con el numeral 1) consultado a este Ente Rector Sectorial mediante la Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero 2021, relativo a "*detallar las normas y procedimientos que ha establecido dicho Ministerio para los prestadores de los servicios de televisión, particularmente los que brindan el servicio de televisión abierta, en cuanto a la accesibilidad de las personas con discapacidad, particularmente discapacidad auditiva. Detallar las medidas que puede tomar dicho Ministerio para verificar el cumplimiento de tales normas y procedimientos*", en complemento a lo manifestado en el punto anterior, se procede con su atención en los términos que seguidamente refiero.

Las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (conocido en adelante por sus siglas TIC) han dado un cambio a la sociedad y a las relaciones sociales y productivas. Estas herramientas se las considera como indispensables para la producción y transmisión de conocimientos, la generación de riqueza y en general, para el desarrollo.



Esta condición es aplicable para todos los grupos de población y particularmente para las personas que ven disminuidas sus posibilidades por alguna situación de discapacidad física, cognitiva o sensorial.

Hay consenso en que las TIC pueden contribuir sensiblemente a proporcionar mejor calidad de vida a las personas con discapacidad, al convertirse en ayudas compensatorias que las colocan en igualdad de condiciones. En la medida en que se cumpla con el diseño universal, el acceso y utilización en igualdad de condiciones y se proporcionen los medios para la alfabetización digital, puede decirse que las TIC son instrumentos para facilitar a las personas con discapacidad una vida más independiente.

En lo que se refiere a las competencias del MICITT en la materia, en ejercicio de las potestades públicas contempladas en el numeral 39 de la Ley N° 8660, Ley Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones, la Rectoría de Telecomunicaciones emite el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (pudiendo abreviarse PNDT), el cual es el instrumento de política pública que permite la planificación y orientación general del Sector Telecomunicaciones, definiendo las metas, los objetivos y las prioridades de dicho sector. Lo anterior, en coordinación con las demás entidades públicas o privadas involucradas en los diferentes ámbitos que abarcan el PNDT, y en concordancia con los demás instrumentos de política pública vigentes del Sector de Telecomunicaciones.

En ese sentido el MICITT como Ente Rector Sectorial al tenor de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, reconoce la necesidad de avanzar hacia una sociedad donde todas las personas identifiquen las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicaciones como herramientas que les ayuden a crecer, ejercitar sus derechos, promover la inclusión social, que reconozca la diversidad, y amplíe sus habilidades y capacidades.



Debido a lo anterior, el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2015–2021 (PNDT) definió como su visión el: *“Transformar a Costa Rica en una sociedad conectada, a partir de un enfoque inclusivo del acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones de forma segura, responsable y productiva”*.

Con la finalidad de exponer las acciones específicas sobre el tema de las Tecnologías de Información y Comunicación y la discapacidad (no sólo auditiva), presentes en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones vigente, a continuación, se indican las acciones, políticas y metas que se encuentran en este instrumento, disposiciones emitidas en ejercicio de las competencias legales atribuidas a esta Rectoría de Telecomunicaciones.

Uno de los pilares que fundamenta al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones es el de Inclusión Digital, éste contiene la Agenda de Solidaridad Digital⁴, que es la herramienta que prioriza el conjunto de acciones a corto, mediano y largo plazo, destinadas a garantizar el desarrollo humano de las poblaciones que se encuentran en situación de vulnerabilidad, proporcionándoles acceso a las técnicas de trabajo y recursos tecnológicos que permiten ofrecer servicios con el apoyo del equipamiento informático y de las telecomunicaciones (TIC)⁵ y dentro de las cuales se encuentran las personas con discapacidad.

En este pilar se contemplan todos los proyectos a desarrollar con el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (pudiendo abreviarse FONATEL), creado mediante el artículo 34 de

⁴ Al respecto el artículo 6 inciso 4) de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones define: “(...) 4) **Agenda de solidaridad digital:** conjunto de acciones a corto, mediano y largo plazo tendientes a garantizar el desarrollo humano de las poblaciones económicamente vulnerables, proporcionándoles acceso a las TICs.”

⁵ Sobre el particular el artículo 6 inciso 28) de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones.



la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, y en los lineamientos de este se establece que:

“Conforme lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N° 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, todo programa o servicio a financiarse parcial o totalmente con recursos públicos deberá velar por el cabal cumplimiento de las normas dispuestas en dicho cuerpo legal, de ahí que en la ejecución de los proyectos con cargo a FONATEL, se deberán implementar estándares de diseño universal y accesibilidad, a fin de que las personas con algún tipo de discapacidad puedan ejercer sus derechos”.

Además, en los lineamientos del Pilar Gobierno Electrónico del referido Plan, se estipula que:

“Todo desarrollo informático que tenga por objeto la interacción con los habitantes en materia de prestación de servicios, debe asegurar la atención de los requerimientos de las personas en situación de vulnerabilidad y de personas con discapacidad, de manera que tales condiciones no se conviertan en un obstáculo para acceder a las facilidades tecnológicas del Estado y al acceso a la información y a la comunicación”.

Otro de los pilares que da sostén al PNDT es el de Economía Digital, en el cual se establece que: *“Se garantizará que toda la población (incluyendo las personas con algún tipo de discapacidad) pueda acceder a servicios de radiodifusión de calidad desde el punto de vista técnico, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna”.*

Es posible observar que, se consideró como parte de la política pública contemplada en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (lease en adelante PNDT), el promover y considerar las necesidades integrales de las personas, incluyendo las



personas con discapacidad como un eje transversal que orienta las acciones de corto, mediano y largo plazo dispuestas en éste, siendo que para su materialización y verificación de avance, se previó en conjunto con el Rector en Discapacidad, la incorporación del Programa N° 14 denominado Accesibilidad en las Tecnologías de Información y Comunicación, particularmente la Meta N° 25 dentro del PNDDT, la cual establece:

“100% de la estrategia para la aplicación de criterios de accesibilidad y diseño universal en las tecnologías de la información y la comunicación implementadas en las instituciones del Gobierno Central al 2021”.

De manera que, mediante el informe técnico N° MICITT-DEMT-DPPT-005-2020, denominado *“Segundo Informe de Evaluación Bienal de las Metas del PNDDT 2015-2021, corte al 31 de diciembre de 2019”* señala que, para esta Meta, el responsable de su ejecución es el Consejo Nacional de la Persona con Discapacidad - CONAPDIS, Rector en materia de Discapacidad, el cual reportó que se había alcanzando un 80% de la meta total, logrando así, el objetivo a cumplir para el periodo en análisis. La entidad señaló que este avance se debió a acciones como la elaboración de normas técnicas, evaluaciones diagnósticas de los sitios web elaboradas, y curso de capacitación sobre accesibilidad digital.

Por su parte, en el PNDDT, en la sección de factores críticos de éxito, se establece el desarrollo de una Política para la promoción de la accesibilidad de las Telecomunicaciones/ TIC para las personas con algún tipo de discapacidad: -Impulso e incentivo de la adopción de los estándares en las páginas Web del Estado. En cumplimiento de esta política, se emitió la Directriz N° 051-MTSS-MICITT, denominada: *“Implementación de sitios Web accesibles en el sector público costarricense”*, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 118 de fecha 25 de junio de 2019.



Tal directriz fue emitida con el objetivo de que los órganos, entes, instituciones y empresas públicas que conforman el Sector Público acogieran de forma obligatoria en el diseño y estructura de las páginas de sus sitios web la utilización de criterios de accesibilidad establecidos en la norma WCAG 2.1 *“Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web”* y sus posteriores versiones, facilitando a las personas con discapacidad el acceso a la información y a las TIC, de manera oportuna y sin costo adicional al usuario final, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad, con el objeto de garantizar la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación. Para tales efectos, a partir de la publicación de la directriz se cuenta con un plazo máximo de tres años para alcanzar el nivel básico de implementación y de seis años para el nivel intermedio.

Finalmente, como parte del trabajo de seguimiento y articulación que efectúa este Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones es importante manifestar que se siguen desarrollando sesiones de trabajo con el CONAPDIS y otras entidades vinculadas, para valorar la incorporación de nuevas metas en el siguiente PNDT que atiendan de manera específica los requerimientos de la población con discapacidad.

4. SOBRE LAS DELIMITACIONES COMPETENCIALES EN RELACIÓN CON EL RÉGIMEN JURÍDICO DE PROTECCIÓN A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y LA ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN SEDE ADMINISTRATIVA.

En relación con el numeral 2) consultado a este Ente Rector Sectorial mediante la Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero 2021, relativo a la atención



y resolución de reclamaciones interpuestas por parte de usuarios por la falta de acceso a los servicios de televisión -pero no a su contenido-, particularmente la televisión abierta y gratuita, por parte de personas con discapacidad auditiva, resulta de relevancia indicar a este Tribunal Constitucional en primera instancia la competencia para atender este tipo de gestiones administrativas está delegada normativamente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, por lo cual este Ministerio adolece de las potestades públicas que son reservadas a la Ley para tales fines.

Lo anterior, haciendo la aclaración sobre que, respecto al contenido de lo que transita en las redes de telecomunicaciones, como se apuntó anteriormente no se encuentra competencia alguna por parte del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones ni la Superintendencia de Telecomunicaciones. Sin demérito del informe que rinda el Órgano Regulador sobre el particular.

De esta forma nuestra Constitución Política en su artículo 46 dispone como parte del conjunto de bienes jurídicos tutelados que *“Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo”*, para el caso particular, por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones hacia sus usuarios finales como destinatarios de los servicios de telecomunicaciones.

En un ámbito infra constitucional se debe considerar que, en el Anexo 13 del Capítulo 13 del Tratado de Libre Comercio República Dominicana- Centroamérica - Estados Unidos, Ley N° 8622, se desarrollaron los *“Compromisos Específicos de Costa Rica en Materia de Servicios de Telecomunicaciones”* en los cuales se reconoce que dicho proceso de apertura se da con base en la Constitución Política y además enfatiza su orientación en beneficio del usuario.



Y en un rango legal el artículo 2 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8242, define dentro de sus objetivos el garantizar la prestación de 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 nuestra Constitución Política.”* Así, los incisos a), d) y f) se definen algunos de los objetivos que se procuran con este marco legal orientador del sector telecomunicaciones, en lo que nos interesa refiere la norma:

“ARTÍCULO 2.- Objetivos de esta Ley

Son objetivos de esta Ley:

a) *Garantizar el derecho de los habitantes a obtener servicios de telecomunicaciones, en los términos establecidos en esta Ley.*

(...)

d) *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 nuestra Constitución Política.*

(...)

f) *Promover el desarrollo y uso de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de la sociedad de la información y el conocimiento y como apoyo a sectores como salud, seguridad ciudadana, educación, cultura, comercio y gobierno electrónico.*



g) Asegurar la eficiente y efectiva asignación, uso, explotación, administración y control del espectro radioeléctrico y demás recursos escasos.”

Asimismo, la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8242, dispone en su artículo 3 incisos c), d) y f) los principios jurídicos de beneficio del usuario, transparencia y competencia efectiva, los cuales fungen como rectores del Sector Telecomunicaciones para orientar la aplicación de este régimen jurídico especial de carácter público en materia de servicios de telecomunicaciones.

La aplicación conjunta de estos principios rectores promueve el establecimiento de garantías y derechos a favor de los usuarios finales, como la implementación de mecanismos que deben ejecutarse ante sus operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, así como el establecimiento de condiciones de mercado que le permitan a los habitantes del país la obtención de mayores beneficios y posibilidades de ejercer sus derechos fundamentales. Lo anterior, sin prever la intervención de las potestades públicas del Estado dirigidas a limitar, restringir o regular el tipo de contenido que transita en las redes de soporte de telecomunicaciones, en consonancia con el Estado de Derecho que caracteriza a Costa Rica.

Teniendo claro este marco de regulación sectorial, se debe ahora delimitar el ámbito de competencias sectoriales para garantizar la protección de los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. En este sentido, el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593, los artículos 1 y 2 inciso d) de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, Ley N° 8660, y el artículo 6 inciso 27) de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, definen que la Superintendencia de Telecomunicaciones es el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.



Concordantemente, el ordinal 60 de la Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, dispone un conjunto de obligaciones fundamentales de la SUTEL, y específicamente en sus incisos a), d) y k) determina las de aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, así como garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales, velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones y conocer y sancionar las infracciones administrativas en que éstos incurran. Competencias circunscritas al tema de las redes de soporte de las telecomunicaciones, y excluyendo su injerencia sobre los contenidos que son transmitidos por éstas.

Así, la misma Ley N° 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, en su artículo 73 incisos a) y c) dispone dentro de las funciones del Consejo de la SUTEL el deber de proteger los derechos de los usuarios finales de los servicios telecomunicaciones, con el objetivo de que estos obtengan una mayor y mejor calidad, eficiencia, información y alternativas en los servicios de telecomunicaciones que reciben. Además a dicho Órgano regulador le corresponde incentivar el Sector Telecomunicaciones mediante un marco jurídico que brinde mayor transparencia, equidad y seguridad jurídica en beneficio del país.

En esta misma línea el artículo 41 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, define que a la SUTEL le corresponde velar porque los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones cumplan con el régimen jurídico de derechos de los usuarios finales establecido en el Capítulo II del Título II de dicho cuerpo legal; y de manera particular a los fines de la presente consulta debe estimarse por este Honorable Tribunal Constitucional que artículo 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, regula el instituto jurídico de las reclamaciones en sede administrativa que presentan los usuarios finales ante los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones para lo cual se establece que la SUTEL *“tramitará,*



investigará y resolverá la reclamación pertinente, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la Ley general de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978. La Sutel deberá dictar la resolución final dentro de los quince días hábiles posteriores al recibo del expediente.”

Aunado a lo anterior, dicho numeral 48 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, dispone que en aquellos casos en que la reclamación del usuario final resulte fundada y sin perjuicio de las sanciones que correspondan la SUTEL *“dictará las disposiciones pertinentes para que se corrijan las anomalías y, cuando en derecho corresponda, ordenará resarcir los daños y perjuicios en sede administrativa.”*

Y en relación con el régimen sancionatorio administrativo según lo establece el artículo 65 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, le corresponde a la SUTEL *“conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores o proveedores y también los que exploten redes de telecomunicaciones o presten servicios de telecomunicaciones de manera ilegítima”*; resultando que el ordinal 67 inciso b) numeral 3) de este mismo cuerpo legal clasifica como una infracción grave *“Incumplir las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios a que se refiere esta Ley.”*

Por su parte el artículo 47 dicho cuerpo legal define para los operadores y proveedores de servicios la obligación de *“(…) garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios finales por violación a lo dispuesto en este capítulo, de acuerdo con la reglamentación que al efecto se dicte. Con este fin, deberán comunicar a la SUTEL los medios disponibles y los tiempos ofrecidos de atención de dichas reclamaciones.”*

Seguidamente el supra citado artículo 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 10 del “Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones”, determina un conjunto de obligaciones que deben cumplir los operadores y proveedores



de servicios de telecomunicaciones en relación con las reclamaciones que ante ellos presentan los usuarios finales, por violación a su régimen especial de derechos, dentro de las cuales esta Rectoría de Telecomunicaciones procede a extraer de las citadas normas las siguientes:

- a)** Garantizar la atención eficiente y gratuita de las reclamaciones que presenten los usuarios.
- b)** Atender, resolver y brindar respuesta razonada en un plazo de diez días naturales, a las reclamaciones interpuestas por los usuarios finales.
- c)** Disponer de una unidad o servicio especializado de atención al cliente o usuario, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que estos planteen.
- d)** Comunicar al usuario el número de referencia asociado con la reclamación planteada.
- e)** Informar a sus abonados, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar reclamaciones y que la presentación de las reclamaciones, no requiere la elaboración de un documento formal ni intervención de abogado, y pueden ser presentadas por cualquier medio de gestión del operador o proveedor.
- f)** Asignar un código de atención consecutivo que servirá al cliente o usuario para conocer el estado de sus gestiones, para lo cual, los operadores o proveedores llevarán un registro de las respuestas que hayan emitido a las reclamaciones, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.
- g)** Preparar un expediente con los correspondientes datos (calidades del usuario, características del servicio brindado, histórico de averías, detalle de



las reclamaciones, soluciones planteadas y otros), en donde se incluya el número de referencia dado a la reclamación planteada.

h) Remitir, en caso de que la reclamación sea presentada ante el operador o proveedor que no suministra directamente el servicio, en un plazo máximo de 3 días hábiles, la reclamación al operador titular.

i) Remitir el expediente de la reclamación en un plazo máximo de 3 días hábiles a partir de la notificación, cuando éste sea requerido por la SUTEL.

Además son obligaciones legales de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 49 incisos 1, 3, y 4 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, las de prestar los servicios de telecomunicaciones en las condiciones que establezcan el título habilitante respectivo y el ordenamiento jurídico costarricense, así como respetar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y atender sus reclamaciones, según lo previsto en dicha Ley.

A partir de los fundamentos expuestos, y en atención al numeral 2) consultado a este Ministerio mediante la citada Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero 2021, se reitera que las reclamaciones administrativas interpuestas por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones contra los operadores y proveedores de servicios -con inclusión de aquellas que sean tramitadas por las personas con discapacidad auditiva- es una competencia legal atribuida por el ordenamiento sectorial a la Superintendencia de Telecomunicaciones, lo cual incluye el ejercicio de las potestades sancionatorias, o ius puniendi estatal en sede administrativa frente a la eventual violación de los derechos de los usuarios finales.

PETITORIA

Con base en los argumentos expuestos y el derecho citado, respetuosamente se solicita:



1. De conformidad con los artículos 43, 44 y 45 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, N° 7135, téngase por atendida la consulta requerida a este Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones mediante Resolución de las 11 horas 35 minutos de fecha 07 de enero 2021.

PRUEBA

1. Informe técnico N° MICITT-DEMT-DPPT-005-2020, de fecha 30 de junio de 2020, denominado *“Segundo Informe de Evaluación Bienal de las Metas del PNDT 2015-2021, corte al 31 de diciembre de 2019”*. Visible en esta dirección: https://www.micit.go.cr/sites/default/files/ii_informe_de_evaluacion_bienal_del_pndt_2015-2021_final_web_1.pdf

NOTIFICACIONES

Se señala como lugar para notificaciones al teléfono 2539-2270; Fax 2211-1280, así como el correo electrónico despacho.ministro@micitt.go.cr rotulado a nombre del suscrito.

FEDERICO TORRES CARBALLO

MINISTRO a. i. DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES

