



24 horas es el tiempo máximo dentro del cual una operadora debe restablecer el servicio al usuario

## **Servicio de teléfono celular podría bloquearse cuando transita cerca de centros penales**

*Viernes 17 de septiembre.* Si usted transita por las cercanías de un centro penal podría verse afectado con el bloqueo del servicio del teléfono celular y en caso de suceder esta situación, debe reportar el hecho ante su operadora para que proceda a restablecer el servicio dentro de un plazo no mayor a 24 horas.

La Defensoría de los Habitantes recibió un caso donde una persona que se dirigía hacia Guanacaste y al pasar cerca del Centro de Atención Institucional (CAI) 26 de julio se le bloqueó el servicio. Una vez estudiada la situación la Defensoría procedió a confirmar el hecho y solicitó a la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en coordinación con el Ministerio de Justicia (MJ) valorar la posibilidad de girar las instrucciones necesarias para que, como una buena práctica, las operadoras instalen rótulos informativos que adviertan sobre los posibles bloqueos de teléfonos celulares en los alrededores de los centros penales.

Lo anterior, cuando sea el caso que por las razones técnicas que correspondan, los inhibidores de señal no se delimitan estrictamente hacia lo interno de los CAI.

Según informó la Sutel, debe recordarse que el Reglamento de Prestación y Calidad de Servicios define en su artículo 27, “que en el caso de los servicios móviles especifica que el 90% de los casos debe tener un tiempo de reparación menor o igual a 1 día”.

Para Catalina Crespo, “el Gobierno debe adoptar las medidas necesarias para que desde los Centros Penales las llamadas extorsivas no afecten el patrimonio de las y los habitantes, pero debe hacerlo con la pericia técnica

necesaria para que el bloqueo de señal no tenga efectos colaterales en el derecho a la comunicación de las personas”

**Oficina de Comunicación Institucional**  
**Defensoría de los Habitantes**