

Guatemala, 28 noviembre de 2016
Ref. P-1180-2016/VHGM/HM/er

Señor Ministro

Tengo el honor de dirigirme a usted, con el objeto de solicitarle trasladar a la ilustre Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos con sede en Ginebra, Suiza el Informe respecto a la **Respuesta del Estado de Guatemala a la comunicación del Relator Especial sobre la Libertad de Opinión y Expresión, señor David Kaye sobre la "Información disponible acerca de telecomunicaciones y las redes de internet"**, el cual consta de diez (10) folios.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,


Víctor Hugo Godoy M.
Presidente



Señor Embajador
Carlos Raúl Morales Moscoso
Ministro de Relaciones Exteriores

c.c. Señora Embajadora
Carla María Rodríguez Mancia
Representante de la Misión Permanente
de Guatemala ante Naciones Unidas, Ginebra, Suiza

Señora Embajadora
Stephanie Hochstetter Skinner-Klée
Directora General de Relaciones Internacionales, Multilaterales y Económicas
Ministerio de Relaciones Exteriores

Respuesta del Estado de Guatemala a la comunicación del Relator Especial sobre la Libertad de Opinión y Expresión, señor David Kaye sobre la “Información disponible acerca de telecomunicaciones y las redes de internet”

Clasificación: DH/DESC/No.360-000-557-16

Guatemala, 28 de noviembre de 2016

Ref. P-1180-2016/VHGM/HM/er

I. Antecedentes

El Estado de Guatemala, ha sido requerido por la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos derivado de la comunicación del Relator Especial sobre la Libertad de opinión y expresión, Señor David Kaye en la cual, indica que presentará un informe durante el 35º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos sobre la Libertad de Expresión, el Acceso a las Telecomunicaciones y al Internet.

Al tenor de lo antes mencionado, el señor Kaye, se encuentra en la recopilación de información sobre marcos legales nacionales que regulan las de telecomunicaciones e internet, para presentarlos ante el Consejo de Derechos Humanos.

El Estado de Guatemala, a través de la Comisión Presidencial Coordinadora de la Política del Ejecutivo en Materia de Derechos Humanos –COPREDEH-, respetuosamente comparece y brinda la siguiente información en base a los parámetros establecidos en la comunicación:

II. Introducción

Las telecomunicaciones y negociaciones de tratados, acuerdos y convenios internacionales en la materia, permiten el desarrollo de los derechos de libertad de expresión y opinión, obtención de conexión de red telefónica desde una ubicación fija, celebración de contratos, cambiar de operador, acceso de información pública, recepción de servicios de comunicaciones electrónicas con garantía de calidad, entre otros. Guatemala, ha realizado diversos esfuerzos para procurar formar parte de instrumentos regionales, de conformidad con los principios, reglas y prácticas internacionales, con el propósito de contribuir al mantenimiento y promoción de diversos derechos que giran en torno a la prestación de servicios, sujeción a las condiciones contractuales y derechos de los usuarios y al fortalecimiento de los procesos democráticos e instituciones que garanticen los beneficios recíprocos y equitativos.¹

En Guatemala, se reconoce y ratifica que la libertad de expresión y de opinión, el desarrollo integral de la persona, libertad de industria, comercio y trabajo, entre otros, son derechos humanos y libertades fundamentales²; considerando particularmente que las tecnologías de la información y comunicación –TIC-

¹Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 149. **De las relaciones internacionales.**

²Constitución Política de la República de Guatemala. Artículos: 2. **Deberes del Estado**; 4. **Libertad e igualdad**; 5. **Libertad de acción**; 35. **Libertad de emisión del Pensamiento**; y, 43. **Libertad de industria, comercio y trabajo.**

III ENCUENTRO NACIONAL DE OPERADORES DE DIÁLOGO 2016
“Por una Cultura de Paz y Diálogo en Guatemala”
Ciudad Guatemala, 8 y 9 de noviembre de 2016.

constituyen herramientas universales y que su implementación progresiva en país, contribuye a superar barreras de diferente índole para desarrollo y modernización continua del Estado.

Las cuestiones jurídicas y políticas, relativas a la utilización del internet en Guatemala, se han convertido importante en los últimos años. A través de la Constitución Política de la República, el Estado, establece la promoción de la ciencia y la tecnología³; reconociendo y promoviendo a la ciencia y tecnología como bases fundamentales del desarrollo nacional, por lo que han nacido a la vida jurídica, diversas normativas que dan forma a una estructura legislativa que va encaminada a la actualización estatal en materia de tecnología y telecomunicaciones.

III. Leyes, reglamentos y otras medidas (incluyendo, cuando proceda, arreglos contractuales y acciones extralegales) que pueden permitir a las autoridades exigir que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y Internet: a) Suspender o restringir el acceso a sitios web o redes de Internet y telecomunicaciones; y, b) Proporcionar o facilitar el acceso a los datos de los clientes.

El Estado de Guatemala, informa que en 1996, se creó la Ley General de Telecomunicaciones⁴, la cual contempla en sus diferentes capítulos normativos, el desarrollo de las actividades de telecomunicaciones y la regulación del aprovechamiento de las telecomunicaciones, así como el espectro radioeléctrico, con la finalidad de apoyar y promover el desarrollo de las mismas en el territorio soberano, estimular las inversiones en el sector, fomentar la competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones, proteger los derechos de los usuarios y de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones, así como apoyar el uso racional y eficiente del espectro radioeléctrico.

Sin embargo, la Ley General de Telecomunicaciones, no establece específicamente ninguna regulación en cuanto a los arreglos contractuales o acciones extralegales para permitir a las autoridades exigir que los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones e Internet, suspendan o restrinjan el acceso a sitios web o redes de internet y telecomunicaciones.

Es necesario indicar que la autoridad responsable de las Telecomunicaciones en Guatemala, es la Superintendencia de Telecomunicaciones, institución que es representada por el Superintendente, quien administra y supervisa la explotación del espectro radioeléctrico, las actuaciones del Registro de Telecomunicaciones y es quien resuelve las controversias entre los operadores, derivadas del acceso a recursos esenciales⁵, así como la aplicación de sanciones cuando sea procedente, de acuerdo a la Ley General de Telecomunicaciones.

³ Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 80. **Promoción de la ciencia y la tecnología.** El Estado reconoce y promueve la ciencia y la tecnología como bases fundamentales del desarrollo nacional.

⁴ La Ley General de Telecomunicaciones fue creada bajo el Decreto Número 94-96 del Congreso de la República, el cual ha sufrido reformas a través de los Decretos: 115-97, 47-2002, 82-2002 Y 11-2006 del Congreso de la República. Dichas reformas, incluye modificaciones por las sentencias Exp. 205-97 del 8 de junio de 1998 y Exp. 1940-2003 del 17 de febrero de 2004, de la Corte de Constitucionalidad.

⁵ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 26. **Recursos Esenciales.** Son considerados como recursos esenciales de las telecomunicaciones: **a)** Terminación en la red de una de las partes, de telecomunicaciones originadas en cualquier otra red comercial; **b)** Transferencia de telecomunicaciones originadas en la red de una de las partes a cualquier otra red comercial de



Respecto a proporcionar o facilitar el acceso a los datos de los clientes, la Ley General de Telecomunicaciones establece como recursos esenciales: "e) *Derechos de publicación de datos y registro de usuarios en las páginas blancas de todo directorio telefónico; y f) Derecho de acceso a las bases de datos de los directorios públicos de los clientes de otras empresas de servicios de telecomunicaciones, con la única finalidad de su publicación en las páginas blancas de su directorio telefónico; y, g) Traspaso de identificación automática del número de identificación del usuario que origina la comunicación*".⁶

Respecto al procedimiento para resolver conflictos en torno al acceso a recursos esenciales⁷, la Ley de Telecomunicaciones establece que las partes tendrán un plazo de cuarenta días contados a partir del día siguiente de recibida la solicitud para llegar a un acuerdo sobre los precios y condiciones del acceso a cualquier recurso esencial, aunque el plazo podría ser ampliado si las partes lo establecen de mutuo acuerdo.

Si después del plazo establecido y o prorrogado por las partes, no llegaran a ningún acuerdos, ambas partes pueden remitir sus puntos en discordia a la Superintendencia para que ésta se encargue de resolver la discordia. La Superintendencia contratará los servicios de un Perito⁸, para contribuir con su experiencia a la resolución del conflicto.

El Perito, juega un rol importante, ya que tendrá un plazo de treinta días para emitir su opinión sobre la manera más apropiada de resolver cada uno de los puntos en discordia. Dicho plazo puede ser prorrogado por no más de treinta días más con la anuencia de las partes. El Perito, podrá formular una propuesta alternativa por lo cual no tiene obligación de limitarse a las propuestas de las partes.

Tanto la Superintendencia de Telecomunicaciones como el Perito, deben de fundamentarse en los criterios siguientes:

"1. En relación con los aspectos económicos de acceso a recursos esenciales, en que todos los costos fijos directamente relacionados con el acceso al recurso esencial, correrán por cuenta del demandante del acceso. Los cargos por acceder al recurso esencial deberán fundamentarse en el costo que la empresa que

telecomunicaciones seleccionada por el usuario final, implícita o explícitamente; **c)** Señalización; **d)** Datos necesarios para la facturación de los servicios prestados; **e)** Derechos de publicación de datos y registro de usuarios en las páginas blancas de todo directorio telefónico; **f)** Derecho de acceso a las bases de datos de los directorios públicos de los clientes de otras empresas de servicios de telecomunicaciones, con la única finalidad de su publicación en las páginas blancas de su directorio telefónico; y, **g)** Traspaso de identificación automática del número de identificación del usuario que origina la comunicación.

⁶ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 27 **Recursos esenciales**. Literales: e); f); y, g).

⁷ Lex cit. Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 26. **Recursos Esenciales**.

⁸ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 34. **Nombramiento del Perito**. Siempre que la Superintendencia deba resolver una controversia, contratará los servicios de un Perito. Para tal efecto, la Superintendencia deberá mantener una lista de peritos acreditados. El Perito podrá ser persona individual o jurídica, nacional o extranjera. Las causales que pueden impedir que un Perito intervenga en el procedimiento para resolver el conflicto son las siguientes: a) Cuando alguno de los peritos o sus parientes sean parte del asunto; b) Cuando tenga parentesco legal con una de las partes; c) Cuando sea socio, accionista o de alguna manera participe con una de las partes; d) Cuando tenga o haya tenido un año antes de su inclusión en la lista, juicio pendiente con una de las partes; e) Cuando haya externado opinión sobre el asunto antes de haber sido propuesto; y, f) Cuando tenga enemistad conocida con alguna de las partes.

demande el acceso cause a la otra por utilizar sus redes. Para calcular dichos costos se estará a lo dispuesto por el artículo 40 de esta ley.

II. En relación con los aspectos técnicos de acceso a recursos esenciales, en su orden:

- a. En los estándares recomendados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones;*
- b. En los estándares aceptados por organismos regionales del sector de telecomunicaciones, de los que el Estado de Guatemala sea parte; y,*
- c. En los estándares utilizados por las asociaciones profesionales regionales en materia de telecomunicaciones.*

III. En relación con el tráfico internacional, el 70% de los ingresos generados por la aplicación de la tasa de liquidación internacional, incluyendo el cargo por interconexión correspondiente, se cubrirá a la red de telecomunicaciones que le da servicio al usuario final que termine la comunicación, salvo que las partes acuerden un mecanismo distinto."⁹

Para la resolución del conflicto o discordia, la Superintendencia tendrá diez días contados a partir de la fecha en que se reciba por parte del Perito el dictamen completo en relación a cada uno de los puntos en discordia, en favor de la propuesta que se aproxima más al dictamen de dicho Perito, puesto que la Superintendencia no podrá adoptar una postura intermedia entre las dos propuestas de las partes sino que deberá resolver en función de la solución al conflicto.¹⁰

IV. Leyes, reglamentos y otras medidas (incluidos los acuerdos contractuales en su caso y la acción extralegal) en la divulgación pública de las solicitudes formuladas o las medidas adoptadas para (a) suspender o restringir el acceso a sitios web y redes de telecomunicaciones y las solicitudes para proporcionar o (b) facilitar el acceso a los datos del cliente.

El Estado de Guatemala, informa que en cuando a la divulgación pública de las solicitudes formuladas o las medidas adoptadas específicamente para suspender o restringir el acceso a sitios web, no existe ninguna disposición en leyes o reglamentos de ninguna norma jurídica vigente. Sin embargo en cuanto a los operadores de redes comerciales con más de 10,000 líneas de acceso directo a usuarios finales, deberán ofrecer a otros operadores de redes comerciales el alquiler, en forma desagregada, de los siguientes elementos de red: a) Medios de acceso, considerados como tales el conjunto de elementos de red que van desde el equipo del usuario final al primer nodo de conmutación; b) Puertos a todos los niveles; c) Conmutación a todos los niveles; d) Servicios de facturación; y, e) Registro de usuarios.¹¹

⁹ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 37. **Criterios.** (Reformado por el Artículo 3 del Decreto Número 115-97 del Congreso de la República de Guatemala).

¹⁰ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 38. **Resolución.** (Reformado por el Artículo 4 del Decreto Número 115-97 del Congreso de la República de Guatemala).

¹¹ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 90. **Desagregación de redes.**

La Ley General de Telecomunicaciones, establece que el acceso a los datos de los clientes, deberá otorgarse con la calidad y en los nodos¹² solicitados, en términos y condiciones que sean razonables, no discriminatorias y transparentes, para el suministro de servicios de telecomunicaciones. En caso de conflicto en torno al acceso a recursos adicionales¹³, la Superintendencia deberá aplicar el procedimiento para resolver conflictos¹⁴ de acceso a recursos esenciales, debiendo pronunciarse el perito en este caso, en cuanto a la razonabilidad y carácter no discriminatorio de los términos y condiciones ofrecidos.

El acceso a todo lo anterior, deberá otorgarse con la calidad y en los nodos solicitados siempre y cuando sea técnicamente factible.¹⁵ Cuando sea el caso que un operador solicite el acceso a un recurso esencial, tendrá derecho a las condiciones contractuales similares a las que el operador que otorgue dicho recurso mantenga vigentes con otros operadores en similares circunstancias.

Por otra parte, los proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben otorgar un trato no menos favorable que el que tales proveedores otorguen a sus subsidiarios, sus afiliados o a un proveedor de servicios no afiliado con respecto a: a) la disponibilidad, aprovisionamiento, tarifas, o calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones similares; y, b) la disponibilidad de interfaces técnicas necesarias para la interconexión.¹⁶

Con relación a proporcionar datos a los clientes, es obligación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, colocar a disposición del público las medidas relativas a los servicios de telecomunicaciones, como: tarifas y otros términos y condiciones de servicio, procedimientos relacionados con los procesos de adjudicación que la Superintendencia de Telecomunicaciones administre, especificaciones de las interfaces técnicas, condiciones para la conexión de equipo terminal u otro equipo a las redes públicas de telecomunicaciones y requisitos de autorización, notificación y procedimientos de registro.¹⁷

En cuanto a la divulgación pública, la Ley General de Telecomunicaciones establece que se deben registrar *"Todos los operadores de redes comerciales de telecomunicaciones, titulares de derechos de usufructo del espectro radioeléctrico, usuarios de bandas de reserva estatal y radioaficionados deberán inscribirse en el*

¹² <http://cyberdefinitions.newamerica.org/> (Global Cyber Definitions Database: "Node") La Global Ciber Base de Datos define "Nodo" de la siguiente manera: En comunicaciones y sistemas informáticos, es la ubicación física que proporciona servicios de terminación y conmutación para apoyar el intercambio de información. Elemento de un sistema que representa a una persona, lugar o cosa física.

¹³ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 27 bis. **Recursos adicionales.** (Se adicionó mediante el Artículo 27 del Decreto Número 11-2006 del Congreso de la República de Guatemala). Como recursos adicionales, se contemplan solamente los siguientes: **a)** Reventa; **b)** Paridad de discado; **c)** Acceso a derecho de paso; **y, d)** Acceso al uso de sistemas de cable submarino incluyendo las instalaciones de plataforma en el territorio de Guatemala.

¹⁴ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. **Capítulo V Procedimiento para Resolver Conflictos en torno al Acceso a Recursos Esenciales:** Artículo: 33. Discordia; 34. Nombramiento del Perito; 35. Pagos; 36. Plazo para emitir opinión; 37. Criterios; 38. Resolución. 39. Falta de presentación de dictamen; 40. Cálculo de costos.

¹⁵ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 28. **Acceso.** (Reformado por el Artículo 29 del Decreto Número 11-2006 del Congreso de la República de Guatemala).

¹⁶ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 28. **Acceso.** (Reformado por el Artículo 29 del Decreto Número 11-2006 del Congreso de la República de Guatemala). (Adicionado un nuevo párrafo tercero por el Artículo 29 del Decreto Número 11-2006 del Congreso de la República de Guatemala).

¹⁷ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República. Artículo 21 bis. **Transparencia.** (Adicionado por el Artículo 20 del Decreto 11-2006 del Congreso de la República de Guatemala).

*mismo antes de iniciar operaciones o ejercer sus respectivos derechos. La información contenida en este Registro será pública y por ende toda persona tendrá libre acceso al mismo. (...)."*¹⁸

V. Leyes, reglamentos y otras medidas (incluyendo, cuando proceda, arreglos contractuales y acción extralegal) que rigen las actividades de entidades privadas que proporcionan componentes de red o soporte técnico relacionado, como proveedores de equipos de red, proveedores de cable submarino y puntos de intercambio de Internet.

Respecto a los acuerdos o condiciones contractuales, el Estado de Guatemala informa que en la Ley General de Telecomunicaciones establece el Régimen de Operación, el cual permite la "Libertad de Competencia" estableciendo que "(...) *toda clase de servicios comerciales de telecomunicaciones, serán libremente estipulados entre las partes y no estarán sujetos a regulación ni aprobación por autoridad estatal, excepto por lo que se relaciona con el acceso a recursos esenciales (...)*"¹⁹

Por otra parte, los contratos que se celebren por acceso a recursos esenciales, es decir estipulaciones sobre la transferencia de telecomunicaciones originadas en la red de una de las partes a cualquier otra red comercial de telecomunicaciones seleccionada por el usuario final, implícita o explícitamente, los datos necesarios para la facturación de los servicios prestados, los derechos de publicación de datos, el derecho de acceso a las bases de datos de los directorios públicos de los clientes de otras empresas de servicios de telecomunicaciones, entre otros deberán ser inscritos en el Registro de Telecomunicaciones.

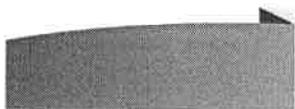
En cuanto a los contratos de interconexión²⁰, la Superintendencia de Telecomunicaciones establece que serán libremente negociados entre las partes, prohibiendo únicamente interconectar equipos que ocasionen daño a equipos en uso y sobre los recursos esenciales.

En relación a proporcionar soporte técnico, las personas individuales o jurídicas que posean títulos de usufructo de frecuencias y que en algún momento sufran de interferencias radioeléctricas, podrán denunciarlas a la Superintendencia, proporcionando un informe técnico para que sea supervisado por parte de la Superintendencia de Telecomunicaciones el uso del espectro radioeléctrico.

¹⁸ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96, del Congreso de la República. Artículo 23. **Registro.**

¹⁹ Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96, del Congreso de la República. Artículo 22. **Libertad de Competencia.**

²⁰ La Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96 del Congreso de la República define en el Artículo 26, la Interconexión como "(...) la función mediante la cual se asegura la operabilidad entre redes, de tal modo que se pueda cursar tráfico de telecomunicaciones entre ellas. (...)



El Estado de Guatemala informa, que a través del Decreto Número 41-92 del Congreso de la República de Guatemala, permite la creación de la Ley Reguladora del Uso y Captación de señales Vía Satélite y su distribución por Cable. Dicha ley tiene por objeto regular el uso y operación de estaciones terrenas que sean capaces de captar señales que provengan de satélites y su distribución por medio de cable o cualquier otro medio conocido y su utilización u operación por parte de las personas individuales o jurídicas.²¹

Todo lo que concierne a las actividades de las entidades que proporcionan componentes de red, soporte técnico, entre otros, el Reglamento para la Explotación de Sistemas Satelitales en Guatemala, Decreto Número 574-98, del Congreso de la República, establece la regulación de la explotación y operación de sistemas que utilicen ondas radioeléctricas en conexión con satélites dentro del territorio nacional y en conexión con el exterior, tomando siempre en cuenta los aspectos técnicos y jurídicos asociados a tales sistemas.

Respecto a los proveedores y usuarios de facilidades satelitales que presten sus servicios dentro del territorio de Guatemala, lo harán en régimen de libre y leal competencia, debiendo con ello fomentar la eficiencia, calidad de los servicios y el desarrollo tecnológico de las redes y a su vez, prohíbe incurrir en actos contrarios a la libre competencia o prácticas discriminatorias y desleales.²²

VI. Remedios disponibles en caso de restricciones indebidas en el acceso a Internet y Telecomunicaciones o acceso indebido a los datos del cliente.

El Estado de Guatemala informa que, actualmente no existen remedios disponibles específicamente sobre restricciones indebidas en el acceso a Internet. Sin embargo, en el caso de proporcionar o facilitar el acceso a los datos de los clientes de manera ilícita o indebida por cualquier persona individual o jurídica, el Código Penal Guatemalteco, Decreto 17-73, del Congreso de la República, tipifica los siguientes delitos²³: registros prohibidos, manipulación de información y uso de la información, para prevenir la creación de bancos de datos o registros informáticos con datos que puedan afectar la intimidad de las personas, así como utilizar registros informáticos o programas de computación para ocultar, alterar o distorsionar información requerida para alguna actividad comercial, o bien que sin autorización, se utilizaran los registros informáticos de cualquier otro, o ingresare por cualquier medio a su banco de datos o archivos electrónicos.

²¹ La Ley reguladora del uso y captación de señales vía satélite y su distribución por cable, Decreto 41-92 del Congreso de la República, facilita las siguientes definiciones para mejor comprensión respecto a los términos adecuados para la aplicación de dicha ley, en su Artículo 2. **"Definiciones:** Para los efectos de la aplicación de la presente ley, se entiende por: SATELITE: El aparato que se encuentra en el espacio exterior capaz de retransmitir y distribuir señales. SEÑAL: Es la información contenida en una onda portadora de radiofrecuencia. ESTACION TERRENA: Es el conjunto de instrumentos mecánicos y eléctricos que son capaces de captar una señal transmitida por un satélite. USO DOMICILIAR: Es aquel que se da a una estación terrena para ser utilizada en una vivienda e instalada en un solo inmueble sin propósito lucrativo. USO COMERCIAL: Es aquel que se da a una estación terrena a utilizarse por más de una vivienda con intención de lucro. SERVICIO DE CABLE: Aquel que el usuario comercial da a un suscriptor. SUSCRIPTOR: La persona que recibe la retransmisión de una señal por el sistema de cable. CONCESIONARIO: La persona natural o jurídica a quien el Estado otorga la autorización para operar una estación terrena, ya sea para uso domiciliario o comercial."

²² Reglamento para la Explotación de Sistemas Satelitales en Guatemala, Decreto Número 574-98, del Congreso de la República Artículo 1. **Campo de aplicación.**

²³ Código Penal Guatemalteco, Decreto 17-73 del Congreso de la República. Artículo 274 "D" **Registros prohibidos;** Artículo 274 "E" **Manipulación de Información;** y, Artículo 274 "F" **Uso de información.**



Es importante mencionar que la Constitución Política de la República de Guatemala²⁴, establece como obligación estatal, la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizar su salud, seguridad y de legítimos intereses económicos. Asimismo deberá impedir monopolios y privilegios²⁵, que tiendan a ser perjudiciales para la economía nacional, la producción en uno o más ramos industriales o de una misma actividad comercial que tiendan a restringir la libertad del mercado o a perjudicar a los consumidores.

Cabe mencionar que el Estado de Guatemala, cuenta con regulación de los derechos de consumidores y usuarios²⁶ a través de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Legislativo Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala.²⁷ Tiene el objeto de promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia, que serán aplicados a los actos jurídicos que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará para todos los agentes económicos, ya sea de personas naturales o jurídicas.²⁸

En los servicios o bienes adquiridos, los usuarios o consumidores tienen la libertad de elección del bien o servicio, libertad de contratación, información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y servicios indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así también sobre sus precios, características cualidades, contenido y riesgos que eventualmente pudieren presentar, la reparación, indemnización, devolución de dinero o cambio del bien por incumplimiento de lo convenido en la transacción y las disposiciones de ésta y otras leyes o por vicios ocultos que sean responsabilidad del proveedor, la sostenibilidad de precios con el que se oferte, recibir educación sobre el consumo y uso adecuado de bienes o servicios que le permita conocer y ejercitar sus derechos y obligaciones, entre otros.

Los consumidores o usuarios también tendrán derecho al libre acceso a los órganos administrativos y judiciales para la solución de conflictos que sugieren, en los cuales podrá utilizar el libro de quejas o el medio legalmente autorizado²⁹ por la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, para dejar registro de su disconformidad con respecto a un bien adquirido o un bien contratado.

²⁴ Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 119. Literal i) **Obligaciones del Estado.**

²⁵ Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 130. **Prohibición de Monopolios.**

²⁶ Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Legislativo 006-2003. Artículo 4. **Derechos de Consumidores y Usuarios.**

²⁷ El estado de Guatemala adquirió el compromiso de aplicar y cumplir las directrices para la protección del consumidor, aprobadas por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, mediante resolución número 39/248 de 9 de abril de 1985, en la que se define el qué hacer de los gobiernos para la efectiva protección y salvaguarda de los derechos e intereses legítimos de los consumidores. Por lo anterior, fue creada la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto Legislativo Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala.

²⁸ Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Legislativo 006-2003. Artículo 1. **Objeto;** y, Artículo 2. **Ámbito de aplicación.**

²⁹ Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Legislativo 006-2003. Capítulo VII, **Procedimientos administrativos para la solución de Conflictos**, Sección I. **Disposiciones generales.** Artículo 77. **Procedimientos;** Artículo 78. **Resolución de conflictos;** Artículo 79. **Actas;** Artículo 80. **Conciliadores;** Artículo 81. **Permisos para asistir a las audiencias;** Sección II, **Arreglo directo Conciliatorio entre las partes.** Artículo 82. **Audiencia de conciliación.** Sección III, **Arbitraje de consumo.** Artículo 83. **Arbitraje de consumo.** Sección IV, **Procedimiento administrativo.** Artículo 84. **Procedimiento Administrativo.**

VII. Otras leyes, políticas o iniciativas pertinentes para promover o mejorar la accesibilidad y la conectividad a Internet, incluidas medidas para promover la neutralidad de la red.

Actualmente, el Estado de Guatemala no cuenta específicamente con normativos, políticas o iniciativas para promover la neutralidad de la red. No obstante, la Secretaría de Transparencia -COPRET- en nombre de la Vicepresidencia de Guatemala, formalizó el sitio web de la agenda digital de Guatemala³⁰. Dicha agenda, consiste en una ruta a seguir por parte del gobierno, instituciones estatales, diferentes sectores de la sociedad y habitantes en general en cuanto a la utilización y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC's- para fomentar el desarrollo.

Ésta agenda, contiene lineamientos, ejes, categorías y proyectos de todas las iniciativas, proyectos, empresas, organizaciones e instituciones que tienen una presencia virtual en Guatemala. Incluye temas de gobierno, conectividad y cobertura, desarrollo del sector educativo, salud y seguridad y justicia, así como el desarrollo de la misma industria de tecnología en el país.³¹

Por otra parte, el Estado de Guatemala informa que se encuentra en vigencia el Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto, Guatemala 2014-2016.³² Como parte de la ejecución de dicho plan, se encuentran los compromisos de gobierno, en los cuales se han desarrollado diversas acciones para contribuir a la efectividad en la información que se encuentra en el portal web de las instituciones del Organismo ejecutivo, la implementación del Presupuesto Abierto en todos los portales web, así como la implementación de una página web específica para Datos Abiertos en las instituciones del Organismo Ejecutivo, servicios al ciudadano en línea, así como la divulgación de resultados y/o avances en diferentes ámbitos, que el gobierno ha desarrollado, socializándolos a través de los sitios web de las instituciones del Organismo Ejecutivo y los medios de comunicación.

Dicho plan, ha logrado la implementación de la Escuela de Transparencia, que consiste en promover, desarrollar y coordinar la formación permanente de los trabajadores del Organismo Ejecutivo, con el doble objetivo de transformar las organizaciones estatales para lograr mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servidores a la ciudadanía y dignificar el rol de los funcionarios como de servidores públicos, promoviendo su desarrollo personal, a través del conocimiento sobre acceso a la información pública, gobierno abierto y leyes e iniciativas de transparencia a través de los portales web de cada institución sin descuidar la atención que se le brinda a los habitantes que acuden a las instituciones estatales en búsqueda de información pública.

³⁰ Para ingresar al sitio web: <http://agendadigital.guatemala.gob.gt/>

³¹ La Agenda Digital, contiene objetivos y proyectos específicos que deben ser revisados y documentados por todos los actores clave: gobierno, sector académico, sector privado, sociedad civil e incluso entes internacionales y grupos específicos como jóvenes, mujeres, personas de la tercera edad y otras. Cada uno con necesidades y expectativas diferentes.

³² El Segundo Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto, Guatemala 2014-2016, tiene como base tres ámbitos: Transparencia, colaboración y participación. A través del plan se han creado mesas técnicas en distintos temas como: información pública, sociedad civil, sector académico, empresarial, entre otros por medio de los cuales se fomenta la participación en la gestión pública mediante el involucramiento de todos los sectores de la sociedad en la toma de decisiones que realiza el Gobierno en los ámbitos que cada sector le sea de interés y de beneficio para los ciudadanos en general.



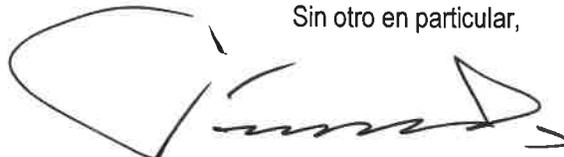
Asimismo, se ha logrado a través del Segundo Plan de Acción de Gobierno Abierto, sensibilizar a la población en materia de transparencia y combate a la corrupción, divulgación de las acciones de dicho plan mediante foros, conferencias y mesas técnicas, la implementación de la interoperabilidad a través de sistemas específicos para manejo de información para promover la activa inclusión digital a nivel nacional, formando y dando mantenimiento a una red robusta garantizando la interconectividad que conecta la administración pública, que a su vez contribuye a reducción de la existente dependencia en proveedores privados de servicios de internet, lo cual permite lograr avances significativos en el uso y difusión de las tecnologías de información y comunicación.³³

En el contexto internacional, respecto a las telecomunicaciones y negociaciones de tratados, acuerdos y convenios internacionales en la materia, el Estado de Guatemala, ha realizado el esfuerzo de procurar formar parte de dichas negociaciones de conformidad con los principios, reglas y prácticas internacionales, con el propósito de contribuir al mantenimiento de la paz y la libertad, al respeto y defensa de los derechos humanos, al fortalecimiento de los procesos democráticos e instituciones internacionales que garantizan los beneficios recíprocos y equitativos.³⁴

El Estado de Guatemala, participa³⁵ en las reuniones de los organismos internacionales de: la Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT-, organismo especializado de las Naciones Unidas para las tecnologías de la información y la comunicación y en la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones –CITEL-, que es el foro principal de telecomunicaciones de la región, donde los gobiernos y el sector privado, se reúnen para coordinar los esfuerzos regionales para desarrollar la Sociedad Global de la Información.

Así también, Guatemala, es parte de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones de Centroamérica –COMTELCA-, organismo centroamericano de integración, que coordina y armoniza el desarrollo regional de la industria de las telecomunicaciones en la región. Y por último, el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones -REGULATEL-, esta organización está basada en las infraestructuras nacionales existentes reuniendo a los entes reguladores de telecomunicaciones en un marco de análisis que permite abordar normas y estrategias de las telecomunicaciones.

Sin otro en particular,



Víctor Hugo Godoy M.
Presidente



³³ Plan de Acción de Gobierno Abierto Guatemala 2014-2016. Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico.

³⁴ Constitución Política de la República de Guatemala. Artículo 149, **De las relaciones internacionales**.

³⁵ La Ley General de Telecomunicaciones del Estado de Guatemala, indica en su artículo 7, literal g). Que la Superintendencia de Telecomunicaciones debe “participar como órgano técnico representativo del país, en coordinación con los órganos competentes, en las reuniones de los organismos internacionales de telecomunicaciones y en las negociaciones de tratados, acuerdos y convenios internacionales en materia de telecomunicaciones”.