

19 de septiembre de 2019
DH-DAEC-0583-2019

Señora
Daniela Agüero Bermúdez
Área Comisiones Legislativas
Departamento Comisiones Legislativas
COMISION-JURIDICOS@asamblea.go.cr/dab@asamblea.go.cr
Asamblea Legislativa

Estimada señora:

Aprovecho la presente para saludarle y a la vez manifestarle que, de acuerdo con la petición de la Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos de la Asamblea Legislativa, para que la Defensoría de los Habitantes de la República externé su criterio con respecto al proyecto "N° 20.667 Derechos de las personas usuarias de los servicios de Transporte Público remunerado de personas" se procede a continuación a cumplir con lo solicitado, para lo cual se aportan las siguientes observaciones:

1. En primera instancia, la Defensoría considera que se trata de un proyecto de ley necesario y de un abordaje integral, que regula un servicio fundamental como el transporte de las personas en el país y que facilitará la prestación del servicio de transporte en ese porcentaje de población que se mueve por el país a través de todos los medios de movilidad pública remunerada, siempre con la prevalencia de la protección de los derechos de las personas usuarias.
2. Con respecto al contenido del proyecto se hacen las siguientes recomendaciones:
 - a. En el artículo 1° se considera que hace falta incorporar los servicios marítimos de cabotaje también que son otro medio de transporte público.
 - b. En el artículo 4 cuando se habla de accesibilidad, debe decir "Debe prevenirse o suprimirse cualquier barrera susceptible de impedir que las personas particulares", en lugar de "Debe prevenirse o suprimirse cualquier barrera susceptible de impedir que las personas con necesidades especiales".
 - c. En el artículo 5.2. b, en lugar de hablar de orientación sexual, debe decirse: Identidad y expresión de género.
 - d. En el artículo 5.2.h, en lugar de señalar normativa de tránsito, se considera que normas de transporte público son más inclusivas.

- e. El artículo 5 inciso i) sobre terminales de autobuses, debe tomar en consideración que muchas dependen de administración municipal no privadas, y se considera mejor utilizar el calificativo de condiciones seguras, y no de dignas.
- f. El artículo 5, inciso d habla de población adulta mayor, ese término la Defensoría prefiere usarlo solamente sobre la expresión población mayor.
- g. Artículo 5.3 párrafo segundo se habla de tarifas, pero se encuentra que falta la evaluación periódica de calidad del servicio, debe reformarse ley 28833 para ese efecto.
- h. Artículo 5.4, sobre la participación, la palabra accesible también debe incorporarse. Respecto al inciso d, cuando se habla de Defensoría, se considera retomar el término y competencia de Contralorías de Servicios o de la oficina de atención a usuarios de ARESEP.
- i. En el artículo 6 se habla de personas con discapacidad y necesidades especiales, el término está superado en materia de reconocimiento de los derechos de las personas y es recomendable indicar que se refiere a personas con discapacidad y necesidades particulares. En el inciso b, es necesario aclarar si se habla de niños o niñas en brazos.
- j. En el artículo 7 y en general cuando se requiere información personal, recordar que cédula de identidad es para uso de los costarricenses, debe incluirse algún término que involucre cédulas de residencia, o hablar de documentos de identidad, dado que hay mucha población migrante en el país.
- k. En el artículo 9, sigue sin quedar claro la inclusión del servicio de tren y la forma en qué se hará el enlace con INCOFER.
- l. El artículo 11 establece como órgano competente que ARESEP ejercerá esa función, debe reformarse la ley dado que actualmente es competencia del Consejo de Transporte Público, deben aclararse en la propuesta de reforma para evitar que haya duplicidad, si ARESEP asume la competencia vía este proyecto reformar para que la fiscalización quede claramente establecida.
- m. Artículo 16: Se entiende que esta Defensoría es la misma que la oficina Consejero del usuario con funciones más amplias que las de asesoría, o que se aclare si es una instancia adicional y dotarla de herramientas técnicas y tecnológicas para atención a nivel nacional, además sin que la falta de recurso humano en las regiones sea una limitante de atención, crear la posibilidad de que las personas usuarias puedan acceder de manera simplificada a distancia, sin necesidad de incurrir en gastos de traslado.
- n. Artículo 19, establece vía reglamentaria la clasificación de las infracciones, pero hay impedimento por el principio de tipicidad para crearlas por esa vía, deben establecerse en este instrumento jurídico.
- o. En el apartado de infracciones se deja sin cubrir una segunda instancia, que en la práctica se ha demostrado es necesaria y por debido proceso debe incluirse.

La Defensoría concuerda parcialmente con el proyecto, según lo expuesto anteriormente y además considera que es positiva la propuesta de elevar a rango de ley el Sistema de evaluación de la Calidad del Servicio, decreto N° 28833 como parte de los derechos de los usuarios, en particular, la posibilidad de ser tomados en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio.

De usted con toda consideración, suscribe,

Atentamente

Catalina Crespo Sancho, PhD
Defensora de los Habitantes de la República