

DE LO ANALÓGICO A LO DIGITAL: NUEVOS ESCENARIOS DE RECEPCIÓN Y CONSUMO DE LA TV EN COSTA RICA

José A. Fonseca Hidalgo

CAPÍTULO

7

Desde su aparición en el país a inicios de los años 60, la televisión se ha convertido en uno de los principales medios de comunicación en los hogares costarricenses. Aún hoy, frente al auge de Internet y su acceso extensivo a través de computadoras y plataformas móviles, el televisor continúa teniendo un lugar dominante en las preferencias de consumo del público nacional. Así se desprende de los datos de la última Encuesta Nacional de Hogares del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2013), que indican un 97.2% de tenencia total, lo cual coloca a la televisión como la TIC de mayor alcance en nuestro país, sólo por debajo de la cobertura eléctrica nacional (99.6%), y considerablemente por encima del acceso doméstico de Internet (46.7%). (Ver cuadro 7.1)

A esto se le suma la más reciente Encuesta Nacional de Cultura realizada por el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ, 2014), la cual observa que:

Ver televisión es una de las actividades culturales del sector audiovisual más frecuentes entre la población nacional. El 93.6% de las personas de 5 años y más que fueron encuestadas vio televisión al menos uno de los últimos siete días y casi tres cuartas partes (73.5%) la vio cada uno de los últimos siete días (pág. 35).

Esta relevancia social del medio y la inminente transición hacia el modelo de televisión digital terrestre que se completará en diciembre del 2017, llaman a un análisis de la situación actual en cuanto al nivel de preparación de distintos grupos de nuestra sociedad de cara a ese evento. La transición a la TV digital es un

procedimiento complejo que involucra a múltiples actores. Comienza con el Estado, el cual lidera y regula este proyecto nacional con el propósito de que la tecnología sea accesible y beneficiosa para toda la población. Las televisoras son otro de los principales ejes del desarrollo, pues son las que deben implementar el nuevo sistema y producir contenidos acordes a las nuevas exigencias y posibilidades. El sector comercial también juega un rol fundamental, al proveer a los consumidores con televisores técnicamente compatibles y oficialmente avalados para acceder a la nueva tecnología. Adicionalmente, estos tres grupos tienen -desde sus respectivas competencias- la importante tarea conjunta de informar al público nacional sobre los detalles del proceso, de crear consciencia y capacitarlo para exigir estándares de calidad en los aparatos, el servicio, y los contenidos que se les ofrece.

Este estudio en particular, explora los efectos que el cambio tecnológico ya está produciendo en la normativa y la oferta de dispositivos de televisión en el mercado, y cómo ello afectará a los consumidores de “televisión abierta” en nuestro país. El capítulo se divide en cuatro apartados principales. El primero es un “Estado de la Cuestión”, en el cual se ofrece un resumen sobre el concepto de la televisión digital terrestre (TDT), y el proceso de transición hacia el estándar Japonés-Brasileño (ISDB-Tb) en Costa Rica. El segundo apartado se titula “Regulación Estatal y Condiciones del Mercado”. Da cuenta de los esfuerzos realizados hasta el momento por los actores estatales encargados de controlar la importación y comercialización de dispositivos compatibles con el estándar ISDB-Tb, así

Cuadro 7.1
Tenencia de TIC por zona del país

Tenencia de TIC	Total		Zona			
	Viviendas	%	Urbano		Rural	
			Viviendas	%	Viviendas	%
Total de viviendas en Costa Rica	1348036	100	846716	100	501323	100
Con electricidad	1342168	99,6	846192	99,9	495976	98,9
Con televisor a color	1310514	97,2	833736	98,5	476778	95,1
Con teléfono celular	1246495	92,5	785978	92,8	460517	91,9
Con radio	977277	72,5	651745	77	325532	64,9
Con teléfono residencial	751865	55,8	534100	63,1	217765	43,4
Con televisión pagada	745652	55,3	559381	66,1	186271	37,2
Con computadora	687617	51	510606	60,3	177011	35,3
Con teléfono residencial y teléfono celular	682278	50,6	486824	57,5	195454	39
Con servicio de Internet e la vivienda	629696	46,7	461877	54,5	167819	33,5
Con teléfono celular y sin teléfono residencial	546279	41,9	299154	33,3	265063	52,9
Con teléfono residencial y sin teléfono celular	69587	5,2	47276	5,6	22311	4,5
Con fax	62324	4,6	52474	6,2	9850	2

Fuente: INEC: Encuesta Nacional de Hogares 2013.

como de la situación actual de las tres principales cadenas comerciales del país relacionadas con ese tema. El tercer apartado lleva por título “Información al Consumidor” y sondea el grado de conocimiento del público sobre el proceso de transición al nuevo estándar digital, sus requisitos básicos de recepción y las posibilidades que provee esta nueva tecnología.

El cuarto y último apartado de “Consideraciones Finales” presenta una síntesis de los hallazgos más importantes del estudio y ofrece algunas recomendaciones puntuales a partir de éstos. Con ello, se pretende informar y contribuir a la generación con iniciativas públicas y privadas que garanticen un mayor y mejor acceso a la tecnología de la televisión digital terrestre y sus posibilidades de contenido y fomento de ciudadanía digital.

7.1 ESTADO DE LA CUESTIÓN

7.1.1 La Televisión Analógica: una era que termina

Hasta hace poco, hablar sobre televisión abierta, era equivalente a referirse a la televisión analógica terrestre: un sistema que utiliza la tecnología analógica para la transmisión y recepción de imágenes a través del espectro radioeléctrico, de manera abierta y asequible a cualquier ciudadano sin pago de derechos de suscripción (Comisión Mixta, 2012, pág. 15).

En la televisión analógica, la imagen es capturada a través de cámaras que en promedio, toman treinta cuadros fijos cada segundo. Estos cuadros se convierten en una serie de líneas de puntos a los que se les asigna un color y una intensidad, así como parámetros de

Cuadro 7.2 Resumen de las diferencias entre la TV Analógica y la TV Digital		
	Televisión Analógica Terrestre	Televisión Digital Terrestre
Transmisión	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de transmisión y recepción de imagen y sonido a través de ondas radioeléctricas. Cada canal utiliza 6 MHz del espectro radioeléctrico. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de transmisión y recepción de imagen y sonido a través de codificación digital. Permite múltiples señales simultáneas en los mismos 6 MHz. Más canales y mejor aprovechamiento del espectro radioeléctrico.
Calidad Audiovisual	<ul style="list-style-type: none"> Señal susceptible a interferencia y distorsiones en la recepción. Relación de aspecto 4:3. 480 líneas de resolución/30 cuadros por segundo en estándar NTSC. Señal de audio se transmite de forma independiente (vía FM) a la señal de video (vía AM). Reproducción a través de 1 o 2 canales (monoaural/estéreo). 	<ul style="list-style-type: none"> Señal más robusta, permite la corrección de errores y elimina los ruidos en la recepción. Relación de aspecto 16:9. Permite la transmisión de contenidos en HD o “alta definición” (hasta 1920x1080 pixeles por cuadro). Señal de audio digital de alta fidelidad con menor ruido y mejor respuesta de frecuencia. Ofrece múltiples canales de reproducción para la posibilidad de sonido envolvente y pistas alternativas de audio.
Capacidad Interactiva	<ul style="list-style-type: none"> No permite al espectador interactuar con el servicio más allá de los controles básicos de reproducción (navegación de canales, volumen, ajustes, etc). 	<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de transmisión e intercambio de datos permite una amplia gama de servicios interactivos como acceso a material complementario, EPGs, y distintas aplicaciones de carácter informativo, comercial, de entretenimiento, etc.

Fuente: Elaboración propia basada en la información expuesta en el presente apartado. Prosic, 2014.

sincronía vertical y horizontal. A este conjunto de líneas y sincronías se le denomina “video compuesto”. Esta es la señal eléctrica que pasa por un modulador de radiofrecuencia y se dispersa a través de una antena en forma de ondas de amplitud variable en el aire; más específicamente, en las bandas de VHF (Muy Alta Frecuencia) y UHF (Ultra Alta Frecuencia) del espectro radioeléctrico. La señal es captada entonces por las antenas en los hogares y el receptor (televisor) se encarga de transformarla en los impulsos lumínicos y sonoros que producen una semejanza audiovisual (de ahí su carácter análogo) de aquello que se registró originalmente (Romo Zamudio, 2003). En la televisión analógica, cada segmento de 6 Megahercios

(MHz) en las bandas de VHF y UHF constituye un solo “canal” que el Estado puede otorgar en concesión para la transmisión de contenidos televisivos.

7.1.2 La Televisión Digital: características generales

La televisión digital plantea una serie de diferencias ventajosas con respecto a la analógica (Ver cuadro 7.2). La fundamental es que el registro, la transmisión y la recepción de la señal televisiva se realizan a través de la codificación binaria de datos. Contrario al sistema analógico, donde la señal varía continuamente para representar la imagen y el sonido, la tecnología digital

convierte y procesa la información en sólo dos valores discretos (bits o “dígitos binarios”): positivo, representado por un “1”; y no-positivo, representado por un “0”. Así, los contenidos digitales (que pueden ser imágenes, audio, textos, etc.) se traducen en secuencias de unos y ceros (bytes), lo que permite que sean comprimidos, transmitidos y representados con una mayor eficiencia y fidelidad (Gobierno de España; 2014).

Como lo explica el investigador Aarón Mena, en el capítulo 6 del Informe Prosic 2011, esto significa una mejora en la calidad audiovisual del servicio, pues además de la “definición estándar” (SD) de la televisión analógica (480 líneas de resolución para el estándar NTSC y una proporción de 4:3), es posible también transmitir en “alta definición” (HD), la cual ofrece 1080 líneas de resolución y una relación de aspecto de 16:9, para una imagen más amplia y nítida. Asimismo, con la tecnología digital se corrigen y eliminan las distorsiones de la imagen a las que es susceptible la televisión analógica producto de la interferencia causada por las edificaciones y características geográficas de la zona de transmisión (“lluvia”, duplicación de la imagen, etc.). El aspecto sonoro también se ve mejorado con la televisión digital. El servicio analógico cuenta con una única señal de audio que reproduce el sonido ya sea a través de uno o dos canales (monoaural o estéreo). La señal de la televisión digital ofrece múltiples canales más, lo cual permite la transmisión de distintas pistas de audio y la posibilidad de un sonido envolvente y de mayor calidad (pp. 202-205).

Adicionalmente a la imagen y el sonido, el sistema de televisión digital también permite la transmisión y recepción de otros datos como textos, gráficos o imágenes fijas, enviados como información complementaria al contenido de los programas que estén siendo transmitidos (pág. 205). Esto posibilita una mayor interacción entre la audiencia y el servicio televisivo, con funciones como guías electrónicas de programación (EPG) que brindan al usuario información detallada sobre el contenido y horario de los distintos canales; subtítulo de programas para personas con discapacidad auditiva (closed captioning); y aplicaciones interactivas que fomentan la participación de la audiencia para fines comerciales, informativos, educativos o de entretenimiento (pág. 206).

Otra importante característica del servicio de televisión digital es su capacidad de multiprogramación. La codificación digital permite procesar muchos más datos y con mayor precisión que el sistema analógico, lo cual posibilita un aprovechamiento más intensivo y eficiente del espectro radioeléctrico. Así, los mismos 6 MHz que ocupa un único canal en el sistema analógico pueden dividirse en segmentos y usarse para transmitir múltiples señales digitales simultáneas, tanto en definición estándar (SD) como en alta definición (HD) en el sistema digital. Este eventual incremento en la oferta de canales sugiere beneficios para distintos sectores: multiplica el potencial comercial del medio; fomenta la producción de contenidos nacionales; aumenta las posibilidades de representación de distintos grupos sociales; y ofrece una programación más amplia y variada para la audiencia; sólo por mencionar algunos ejemplos.

Asimismo, la división de la señal digital en segmentos permite utilizar uno de ellos exclusivamente para la transmisión a receptores móviles y portátiles. Esta funcionalidad, llamada “One Seg” (o “Un Segmento”) es propia del estándar ISDB-T de televisión digital que se escogió para Costa Rica y sobre el cual se detallará más adelante. La opción del “One Seg” hace posible la recepción de televisión digital en dispositivos compatibles como celulares, videoconsolas y televisores portátiles, tanto de manera estática como en movimiento (Telecom, 2013).

7.1.3 Televisión Digital Terrestre (TDT): un servicio para todos

Cuando se habla de Televisión Digital Terrestre, o “TDT”, por añadidura se hace referencia a la aplicación de la tecnología digital a la señal televisiva y su transmisión a través de las ondas hercianas del espectro radioeléctrico, “aquellas que se transmiten por la atmósfera sin necesidad de cable o satélite y se reciben por medio de antenas convencionales” (Gobierno de España; 2014). En otras palabras, se trata de la digitalización (y consecuente mejora) del servicio que conocemos como “televisión abierta”, la cual es “asequible a cualquier ciudadano sin pago de derechos de suscripción, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones” (Comisión Mixta, 2012, pág. 15).

Cuadro 7.3

La transición hacia la TDT



Fuente: Comisión Mixta, 2012, p. 13.

El llamado “apagón analógico”, fijado para diciembre 2017, es el momento que el Estado costarricense ha elegido para que finalicen las transmisiones analógicas de televisión (pág. 13). A partir de ese momento, la televisión de difusión terrestre o “abierta” pasará a ser exclusivamente digital, con las características antes mencionadas. Como bien lo apunta Aaron Mena en el Capítulo 6 del Informe Prosic 2011, la trascendencia de este cambio va más allá de lo técnico y repercute también a nivel social, pues significa que tecnología que tradicionalmente había estado reservada a servicios de pago, será ahora accesible de manera gratuita a la población en general (2011, pág. 197). El cuadro 7.3 se ofrece una breve reseña del proceso de transición hacia la TDT que se ha venido desarrollando en Costa Rica durante los últimos años y que culminará a finales del 2017.

7.1.4 Selección del estándar ISDB-Tb para Costa Rica

Como lo destaca el Plan Maestro de la Comisión Mixta para la implementación de la TV digital en Costa Rica (2012), el proceso de transición hacia este sistema se enmarca dentro de una visión de la comunicación como derecho humano y patrimonio social:

Trasciende el ejercicio de las libertades comunicativas para ubicarse en el ámbito de las garantías de un libre flujo informativo y del derecho a una comunicación interactiva, igualitaria y no discriminatoria impulsada por fines sociales y de interés público. (pág. 8).

Es en reconocimiento de lo anterior que el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2009-2014 (2009) fija la acción de desarrollar la transición de la televisión de acceso libre al sistema de televisión digital terrestre (pág. 80). No obstante, al igual que la televisión analógica, la TDT cuenta con distintas normas o “estándares”¹. Estos son protocolos tecnológicos establecidos por la industria, que permiten a los operadores y usuarios de un país o región contar con un modelo común para la producción, transmisión y recepción de contenidos televisivos (Mena, 2011, pág. 197).

¹ Los estándares de TDT son los siguientes: (i) ATSC (Advanced Television Systems Committee), desarrollado en Estados Unidos de América; (ii) DVB-T (Digital Video Broadcasting –Terrestrial), desarrollado en Europa; (iii) DMB-T (Digital Multimedia Broadcast –Terrestrial), desarrollado en la República Popular de China; y (iv) ISDB-T (Integrated Services Digital Broadcasting –Terrestrial), desarrollado en Japón, o su versión Brasileña: ISDB-Tb. (Mena, 2011, pág. 198).

A partir de lo anterior, se crea una comisión especial mixta a la cual se encarga analizar e informar al Poder Ejecutivo sobre el posible estándar de TDT recomendable a Costa Rica. Esta culmina su labor en abril del 2010 con la emisión de su informe final en el que recomienda la selección del estándar ISDB-Tb (Comisión Mixta, 2012, pág. 9).

Originalmente desarrollado en Japón con el nombre ISDB-T (Integrated Services Digital Broadcasting – Terrestrial), este estándar fue tomado como base por un grupo de instituciones brasileñas que le “incorporan cambios como un nuevo sistema de compresión de video y el middleware “Ginga” que permite el desarrollo de gran variedad de contenidos interactivos” (Mena, 2011, pág. 198). El Plan Maestro (Comisión Mixta, 2012) justifica la escogencia:

El estándar ISDB-Tb fue elegido tras una serie de pruebas técnicas y socioeconómicas, las cuales determinaron que era el estándar que mejor se adaptaba a las condiciones del país desde el punto de vista de calidad de imagen y sonido, movilidad plena, robustez de la señal y multitrayectoria, permitiendo mayor cobertura en el territorio nacional, variable que otros estándares no cumplían, dadas las características geográficas del país. (pág. 12).

Como se aprecia en el cuadro 7.3, la definición del estándar ISDB-Tb se oficializó en mayo del 2010 mediante el Decreto No. 36009 MP-MINAET, tras lo cual se crea una nueva Comisión Mixta para liderar las tareas de implementación de la TDT en Costa Rica. La comisión es presidida por un representante del Viceministerio de Telecomunicaciones y tiene a su cargo la función de proponer y velar por el cumplimiento de los mecanismos, procesos, normas y políticas públicas en los ámbitos técnicos, económicos y sociales durante la transición de la televisión analógica a la terrestre (pág. 27-28). A su vez, este órgano cuenta con tres sub-comisiones que permiten focalizar el tratamiento de distintos ejes de acción relacionados a la implementación de la TDT en grupos especializados de trabajo.

Subcomisión del Eje Técnico

Su objetivo principal es velar por que se lleve a cabo la migración a la TDT aprovechando el espectro radioeléctrico de la manera más óptima, así como que se reorganicen las reasignaciones de concesionarios hacia segmentos de frecuencias (p. 43). Está conformada por representantes de la Rectoría de Telecomunicaciones, la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) y la Cámara de Infocomunicaciones (p. 29).

Subcomisión del Eje de Interactividad y Aplicaciones

Este grupo busca desarrollar instrumentos y políticas que permitan la producción y programación de contenidos nacionales de calidad y diversidad, así como proponer a la Comisión Mixta acciones o iniciativas relativas al fomento y desarrollo del componente de interactividad y aplicaciones del estándar seleccionado (pág. 53). Está conformada por representantes del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), el Ministerio de Educación (MEP), la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic), la Universidad de Costa Rica y la Universidad Veritas (pág. 29).

Subcomisión del Eje de Solidaridad Social

El ámbito de esta subcomisión es particularmente relevante para el presente estudio, pues tiene a su cargo monitorear el comportamiento y la evolución del acceso a la TVD de los hogares costarricenses durante el periodo de transición. Asimismo, debe elaborar estrategias de divulgación y comunicación, definir políticas en defensa de los derechos de los consumidores, proponer medidas que faciliten la importación de dispositivos para la transición al nuevo sistema de televisión digital terrestre, y preparar acciones de capacitación y formación para todos los sectores de la población (p. 49). Está conformada por representantes del Sistema Nacional de Radio y Televisión (Sinart), el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan), la Asociación de Consumidores, y el sector comercial de importadores y distribuidores de dispositivos de televisión (p. 29).

En los siguientes apartados, se discutirán los avances realizados hasta el momento en los campos de regulación comercial e información que atañen al eje de solidaridad social en el proceso de transición.

7.2 REGULACIÓN ESTATAL Y CONDICIONES DEL MERCADO

7.2.1 Reglamentación para la importación y el comercio de dispositivos

Tras la escogencia del estándar ISDB-Tb, surge la necesidad de normalizar los receptores que se comercialicen y utilicen en el país. En respuesta a ello, el Viceministerio de Telecomunicaciones del Micitt elabora primeramente el informe técnico IT-DCR-2010-019, en el cual emite su criterio oficial sobre las especificaciones técnicas básicas que deben cumplir los equipos receptores de TV digital ISDB-Tb en Costa Rica. Este informe se basó en los parámetros utilizados en países como Brasil y Chile durante su proceso de implementación del mismo estándar, y tiene como fin “crear una lista de requisitos mínimos que se consideren como recomendación” para los proveedores del servicio y de los dispositivos en el mercado. (Rectoría de Telecomunicaciones, 2010).

Según lo establecido en el artículo 33 inciso (a) de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (1994), es función del Poder Ejecutivo “velar porque los bienes y servicios que se vendan y presten en el mercado cumplan con las normas de salud, seguridad, medio ambiente y estándares de calidad”. Es por esto que, a través de un esfuerzo conjunto del Micitt y el MEIC², se elabora posteriormente el Reglamento Técnico RTCR 456:2011 “Receptores ISDB-Tb y Antenas de Televisión. Características técnicas básicas aplicables para el estándar ISDB-Tb en Costa Rica” (Ver sección de Anexos). Éste tiene como objeto establecer las medidas técnicas básicas para:

2 El MEIC por mandato legal posee la función de protector del consumidor, función asignada a la Dirección de Apoyo al Consumidor, asimismo tiene dentro de sus funciones modernizar y actualizar la reglamentación técnica nacional (Micitt-MEIC, 2013, punto XI).

- *Garantizar al usuario el funcionamiento de los receptores para el estándar ISDB-Tb que se vayan a utilizar en Costa Rica.*
- *Garantizar que los receptores para el estándar ISDB-Tb que se vendan o ingresen al país cumplan características básicas establecidas en este Decreto. (Micitt-MEIC, 2013, Artículo 1º inciso (1))*

El reglamento se publicó el 19 de Agosto del 2013 en el diario oficial La Gaceta, y entró en vigencia seis meses después, el 19 de Febrero del 2014 (Artículo 4º). Además de definir las especificaciones técnicas básicas para los receptores y las antenas de televisión digital terrestre (incisos (5) y (7), respectivamente), el documento también delinea el proceso general de registro, colocación en el mercado y verificación al que está ahora sujeto el comercio de estos productos. Como vemos en los artículos transcritos en el cuadro 7.4, el Viceministerio de Telecomunicaciones es el ente encargado de ese proceso, al recibir las declaraciones de los distribuidores y otorgar el aval para la venta de los dispositivos. Ese aval adquiere una representación gráfica en la forma de un logo oficial (Ver figura 7.1) que debe colocarse en los aparatos como indicación al consumidor de que han sido debidamente registrados y cumplen con las especificaciones técnicas que detalla el reglamento.

En este punto es importante anotar que el Viceministerio de Telecomunicaciones se encuentra trabajando en la elaboración de una normativa adicional que venga a complementar los lineamientos que el reglamento RTCR 456:2011 plantea de forma general en estos dos apartados. Se trata de un decreto que detallará los procedimientos concretos que deberán cumplir los comerciantes al momento de presentar la documentación necesaria al Viceministerio, así como los protocolos de dicho ente rector para su labor de verificación y vigilancia del reglamento. Según representantes del Viceministerio, se prevé que ese decreto complementario esté listo para la primera mitad del 2015 (Victor, 2014). Así pues, aunque el reglamento RTCR 456:2011 se encuentra en vigencia legal, al momento de esta investigación (segunda mitad del 2014) sus pautas aún no estaban siendo aplicadas en la práctica.

Una situación similar se observa en lo concerniente al etiquetado de los dispositivos en el mercado, según lo que determina el Artículo 12º del mismo reglamento técnico (ver cuadro 7.5).

Valga clarificar que este “etiquetado” se refiere a la rotulación de los dispositivos que hacen los comerciantes al momento de colocarlos a la venta en sus tiendas, una vez que éstos ya han pasado por los filtros oficiales de registro, verificación y validación que fueron expuestos anteriormente. Aquí resulta necesario señalar que en los puntos explícitamente requeridos por el artículo (12.2.1 a 12.2.5) no se encuentra una mención directa al estándar ISDB-Tb o “Japonés-Brasileño”. A excepción del punto (12.2.4) que menciona la funcionalidad móvil “One Seg” exclusiva del sistema ISDB-T, las otras características aplican también a otros estándares de televisión digital.

Si bien es cierto que el artículo indica que estos puntos son la información mínima que debe incluir la etiqueta (y por tanto, el comerciante podría agregar también la especificación del estándar), se puede considerar una omisión importante que la regulación del etiquetado no lo detalle expresamente entre los puntos obligatorios a incluir. Si un comerciante se ajusta únicamente a lo especificado por el artículo, esto significa que la identificación de un dispositivo como “compatible con el nuevo estándar ISDB-Tb” recaería, principalmente, en la visibilidad del logo oficial del ente rector que lo valida como tal (ver figura 7.1). Es decir, la etiqueta no estaría cumpliendo su objetivo de informar al consumidor de forma pronta y clara sobre la naturaleza del producto, por lo que el comprador tendría que acudir a vías alternas como verificar la presencia del logo, o buscar la asesoría del personal de la tienda.

Cuadro 7.4

Reglamento Técnico RTCR 456:2011

13. – Registro de modelos de los receptores

- 13.1. Como condición previa a la colocación del producto en el mercado, los fabricantes, importadores o distribuidores deberán aportar una declaración jurada (...) la cual deberá estar debidamente autenticada por un notario público.
- 13.2. Dicha declaración debe presentarse para su correspondiente registro ante el Viceministerio de Telecomunicaciones, quien emitirá un documento donde se hace constar la recepción de la misma.
- 13.3. La declaración deberá ser entregada una sola vez por cada modelo de receptor y por cada importador, distribuidor o fabricante que lo introduzca al mercado.
- 13.4. Una vez cumplido lo indicado en el punto 13.2, el fabricante, importador o distribuidor deberá colocar el logo oficial diseñado por el Rector de Telecomunicaciones para este tipo de dispositivos, como evidencia de que el modelo en cuestión ha sido registrado.

14. – Vigilancia y verificación

- 14.1. Le corresponderá al Viceministerio de Telecomunicaciones la verificación y vigilancia de las especificaciones técnicas básicas de los receptores contenidos en el presente reglamento (...) de conformidad con sus potestades legales.

Fuente: Micitt-MEIC, 2013.

Pero independientemente de que el consumidor tenga acceso a un indicador visual (el logo) o verbal (una etiqueta con la especificación de “estándar ISDB-Tb” o “Japonés-Brasileño”), estos datos le serán de poca utilidad si no llega al acto de la compra empoderado con un conocimiento previo de lo que significan

esos indicadores. Es por esto que las campañas oficiales de información son vitales para educar al público nacional sobre las características de la TDT y el estándar ISDB-Tb, así como sobre el proceso de transición y sus implicaciones. Este punto se detallará en el apartado 7.3, cuando se expongan los resultados de un sondeo del grado de conocimiento actual del público costarricense sobre esos temas.

Al igual que con el registro, verificación y vigilancia de los requisitos técnicos estipulados en el reglamento, la regulación del etiquetado de los dispositivos en el mercado es vigente pero no está siendo aplicada ni monitoreada aún al pie de la letra. A continuación, la sección 7.2.2 ofrece un vistazo a la situación del sector comercial y la forma en cómo están haciendo frente a estos y otros cambios exigidos por el proceso de transición.

Figura 7.1

Logo oficial de verificación



Fuente: Micitt-MEIC, 2013.

Cuadro 7.5

Reglamento Técnico RTCR 456:2011

12. Etiquetado obligatorio

(...)

12.2. Requisitos de la etiqueta. La etiqueta de todo aparato receptor abarcado en este Reglamento Técnico, debe incluir al menos la siguiente información:

12.2.1. Nombre del fabricante, modelo y país de origen del receptor, además deberá indicarse el número de lote, nombre y dirección del importador o distribuidor del artículo.

12.2.2. Debe indicar si el dispositivo receptor cuenta con funciones especiales tales como control parental o “closed-caption”, siempre que sean determinantes o esenciales para la toma de la decisión del consumo.

12.2.3. Debe indicar si el receptor permite desplegar imágenes en alta definición (HD) de canales que así lo transmitan o si solo desplegará imágenes en definición estándar (SD).

12.2.4. Debe indicar si el dispositivo receptor es “Full Seg” (televisión fija y móvil) o un receptor “One Seg” (televisión portátil).

12.2.5. Debe indicar si el dispositivo receptor cuenta con la opción de “interactividad”.

Nota: Cualquier otra información técnica debe estar contenida en el Manual del Usuario.

Fuente: Micitt-MEIC, 2013.

Cuadro 7.6

Proceso de Transición a la TDT: La experiencia de Ecuador como caso comparativo

Al igual que Costa Rica, Ecuador se encuentra actualmente en pleno proceso de transición hacia la implementación definitiva de la TDT de estándar japonés-brasileño (ISDB-Tb). Según su Plan Maestro, el apagón analógico en ese país se realizará en tres fases, comenzando el 31 de diciembre del 2016 con los principales centros de población, y culminando el 31 de diciembre del 2018 (Conatel, 2012, pág 5). Ecuador representa un caso interesante de estudio, ya que permite comparar el desarrollo de dos procesos muy similares de implementación con tan solo un año de diferencia.

Reglamentación

Como parte de su preparación para la TDT, el Estado Ecuatoriano también procedió a normalizar el ingreso y comercialización de los televisores de estándar ISDB-Tb mediante un reglamento técnico (MIP, 2013). Éste entró en vigor como decreto en diciembre del 2013 y contrasta con el caso costarricense en el sentido de que empezó a aplicarse inmediatamente después, en enero 2014. Esto significa que, a partir de ese momento, todo televisor que haya ingresado a Ecuador para su venta, ha debido antes pasar por un proceso de prueba y certificación técnica de un organismo oficial: el Departamento de Eléctrica y Electrónica de la Escuela Politécnica del Ejército.

El Dr. Gonzalo Olmedo, director de ese departamento, explica que el ente rector del Estado desarrolló el reglamento de forma paralela a un detallado proceso de auditoría y definición de protocolos, con el fin de que la instancia de certificación pudiera iniciar sus labores al momento de que la normativa entrase en efecto y no se afectaran las dinámicas del sector comercial (2015). En Costa Rica, como ya se explicó, aunque el reglamento se encuentra vigente, las actividades de importación, desalmacenaje aduanero y comercialización de dispositivos no están siendo reguladas, dado que los protocolos de verificación y vigilancia apenas se encuentran en definición.

Situación actual e información al público

A dos años de iniciar el apagón analógico, Olmedo considera que el nivel de conocimiento del público ecuatoriano sobre la TDT es aún muy bajo. Las campañas de divulgación oficiales son esporádicas, no han logrado capturar la atención ni el interés de la audiencia sobre el tema, y se han enfocado más en las características generales de la TV digital que en lo que representa la TDT en sí. Esto ha resultado en un alto nivel de desconocimiento sobre el tema, muy similar a la situación que se vive en Costa Rica (Ver sección 7.3). Para Olmedo, hay 3 aspectos básicos que los esfuerzos de divulgación deben ayudar al público a comprender sobre el proceso de transición:

- Al igual que en Costa Rica, el concepto de TV digital en Ecuador se asocia comúnmente con servicios de suscripción, por lo que es necesario diferenciarlos y que el público entienda el carácter abierto de la TDT, sus características y beneficios.
- Que existe una certificación oficial para dispositivos compatibles en el mercado; y la importancia de identificarlos e informarse acerca de sus características a la hora de la compra.
- Que aquellos que tienen televisores no compatibles con el estándar, sepan que pueden solventar esa situación con un sintonizador externo, sin necesidad de comprar otro televisor.

Fuente: Elaboración propia. Prosic, 2014.

7.2.2 Situación actual del mercado

Para este segmento de la investigación, se realizaron entrevistas estructuradas con representantes de tres de las principales cadenas del mercado costarricense en lo que respecta a la venta al detalle de electrónica de consumo (*consumer electronics*), categoría dentro de la cual se encuentran dispositivos electrónicos de comunicación y entretenimiento como los televisores. Estos casos de estudio son:

Grupo Unicomer (Tiendas Gollo y La Curacao). Cuentan con 146 puntos de venta entre sus dos marcas y tienen presencia en las siete provincias del país.

Grupo Monge (Tiendas Monge, Play, El Gallo más Gallo, y El Verdugo). Cuentan con 169 puntos de venta entre sus cuatro marcas y tienen presencia en las siete provincias del país.

Almacenes Casa Blanca. Cuentan con 106 puntos de venta y tienen presencia en las siete provincias del país.

De estas conversaciones, resalta un alto grado de coincidencia entre las tres cadenas en cuanto a su percepción del proceso de transición hacia la TDT, y la labor que han realizado y continúan desarrollando para adaptarse a esta nueva condición del mercado (Campos, Jiménez y Soto, 2014). A continuación, se ofrece un resumen de estos principales puntos en común (Ver cuadro 7.7).

- **Conocimiento y participación en el proceso**

Las tres empresas están enteradas desde hace al menos dos años sobre el cambio del modelo de televisión analógica a la TDT y el estándar ISDB-Tb. También han formado parte en distintos momentos de reuniones de información y discusión con el Viceministerio de Telecomunicaciones y la Comisión Mixta, donde el sector comercial de importadores y distribuidores tiene una representación oficial en la Subcomisión de Solidaridad. Aunque quienes participan en estas reuniones son generalmente personas a nivel de gerencia, los representantes consultados en cada

una de las tiendas aseguran que la información se comparte con el personal de ventas, capacitándolos para responder las consultas técnicas que puedan tener los consumidores sobre el tema.

- **Oferta de dispositivos compatibles**

Actualmente, el consumidor puede comprar televisores ISDB-compatibles en los puntos de venta de las tres cadenas contactadas. Estos dispositivos ya están disponibles en las cuatro marcas que tradicionalmente han liderado las preferencias del público costarricense (Jiménez, 2014): Sony, Panasonic, Samsung y LG. Es necesario apuntar que esta oferta aún no es total, ya que los negocios continúan vendiendo tanto televisores con sintonizadores digitales integrados de otro estándar (principalmente ATSC), como televisores sin sintonizadores digitales integrados (esta situación se explicará en el siguiente punto sobre preferencias del consumidor). Valga notar también que ninguno de las tres almacenes está comercializando aún sintonizadores digitales externos o “set-top boxes” del estándar ISDB-Tb, pues no es un dispositivo que figure aún en la demanda del consumidor nacional. Sobre este tema específico, se ahondará en el apartado 7.3.

- **Preferencias y conocimiento percibido del consumidor**

Los representantes de las tres empresas consultadas coinciden en que se presenta un desconocimiento generalizado de los consumidores sobre el proceso de transición y las características e implicaciones de la TDT y el estándar ISDB-Tb. Esto se refleja en una baja demanda actual de dispositivos de este tipo, ante otras prioridades de consumo. Un ejemplo que los tres comercios identifican es que un sector considerable de sus clientes optan por comprar dispositivos ATSC, ya que ese es el estándar actualmente utilizado por los servicios de TV por suscripción que utiliza la mayoría de la población nacional (Ver gráfico 7.2). Dado que la posibilidad de ver canales digitales en HD (alta definición) es uno de los principales intereses expresados por los consumidores, muchos de los que utilizan el servicio de TV por suscripción prefieren entonces comprar un aparato ATSC que les permita tener acceso

inmediato a esa opción. Si bien los cambios en el sistema de televisión terrestre o “abierto” no afectarán los servicios de TV pagada, esta situación parece sugerir ya sea un desconocimiento o un bajo nivel de importancia otorgada por los consumidores a lo que esta nueva tecnología le ofrece a la población en general, sean usuarios activos de la misma o no. Asimismo, para aquellos que por alguna razón deseen eventualmente hacer uso de la televisión digital por vía terrestre, la tenencia de un dispositivo con sintonizador digital no-compatible como el ATSC implicará una inversión adicional, como se explicará en el próximo apartado (7.3).

Otro factor que influye en la demanda de dispositivos ISDB-Tb es el precio. Como explica Allan Jiménez de Almacenes Casa Blanca (2014), existen dos tendencias claras en lo que respecta a la compra de televisores. Hay quienes prefieren las marcas líderes ya mencionadas, las cuales generalmente tienen un precio mayor pero ofrecen dispositivos ISDB-compatibles. Otro segmento del mercado opta por marcas intermedias o genéricas, muchas de las cuales son más accesibles en su precio pero no cuentan con sintonizador digital, o son de otro estándar.

En este contexto, el sector comercial percibe que cumple una labor de educación al consumidor, informándole no sólo de las características del producto que le interesa, sino también sobre el proceso de transición a la TDT y sus implicaciones para la compra del dispositivo. No obstante, como lo señala Jiménez, aunque usualmente existe un alto grado de confianza del consumidor hacia la guía del comerciante, se trata de un aporte más informal, que carece de la autoridad y el alcance que puede tener una campaña oficial y masiva de información respecto al tema.

• **Aplicación del Reglamento Técnico 456:2011**

Como se explicó en la sección 7.2.1, aunque esta normativa está legalmente vigente desde febrero del 2014, la Rectoría de Telecomunicaciones se encuentra elaborando un decreto complementario que especifique los procedimientos de importación y registro de dispositivos. Así pues, al momento de esta investigación, las directrices del reglamento aún no están siendo aplicadas de forma directa en la actividad cotidiana de las cadenas consultadas.

Cuadro 7.7				
Participación de tres cadenas comerciales en el proceso de transición				
	Participan en el proceso de transición liderado por el ViceTelCom	Ofrecen actualmente televisores ISDB-compatibles	Marcas ISDB-compatibles en venta actualmente	Aplican actualmente el Reglamento Técnico 456:2011
Grupo Unicomer	SÍ	SÍ	Sony, Panasonic, Samsung, LG	Pendiente
Grupo Monge	SÍ	SÍ	Sony, Panasonic, Samsung, LG	Pendiente
Almacenes Casa Blanca	SÍ	SÍ	Sony, Panasonic, Samsung, LG	Pendiente

Fuente: Elaboración propia basada en entrevistas con representantes. Prosic, 2014.

En general, la situación puede considerarse como positiva para el consumidor nacional: Existe ya una normativa vigente que busca regular la oferta de dispositivos ISDB-Tb en el mercado, lo cual representa un esfuerzo inicial de protección al consumidor por parte del Estado. También podemos ver que, aunque esta regulación aún no está aplicándose activamente por razones ya mencionadas, tres de las principales cadenas del país que comercializan dispositivos de televisión están bien enteradas sobre el proceso de transición y ya ofrecen a sus clientes aparatos compatibles con el estándar japonés-brasileño.

No obstante, si bien la oferta existe y se continuará fomentando a través del reglamento y sus procedimientos complementarios, pareciera que, para gran parte de los consumidores, ésta aún no pasa de ser vista como una característica secundaria del dispositivo que se está considerando comprar (ver gráfico 7.8, en el siguiente apartado). Con otras prioridades como el tamaño, el precio, o la capacidad audiovisual guiando el consumo de televisores en nuestro país; la utilización del estándar ATSC por parte de las cableras y televisoras nacionales; y políticas de importación de televisores tradicionalmente enfocadas en demanda y rentabilidad; es fácil suponer que el resultado es una audiencia nacional donde los dispositivos ATSC (e incluso televisores sin sintonizador digital integrado) dominan; y en donde aquellos que sí tienen aparatos compatibles con ISDB-Tb los han comprado sin mayor conocimiento de su relación o posibilidades con el paso a la TDT.

Ante esta panorama, se hace urgente la necesidad de informar y concientizar al público nacional no sólo sobre las generalidades del proceso de transición y la nueva tecnología, sino también acerca de su situación particular de acceso a ésta. Dicho de otro modo: todo hogar costarricense debería poder conocer las condiciones básicas para disfrutar de este servicio público; saber si los dispositivos con los que cuenta lo permiten; y de lo contrario, cómo solventar su problema de forma eficiente y económica. El siguiente apartado es un aporte del Prosic a esta importante tarea de divulgación.

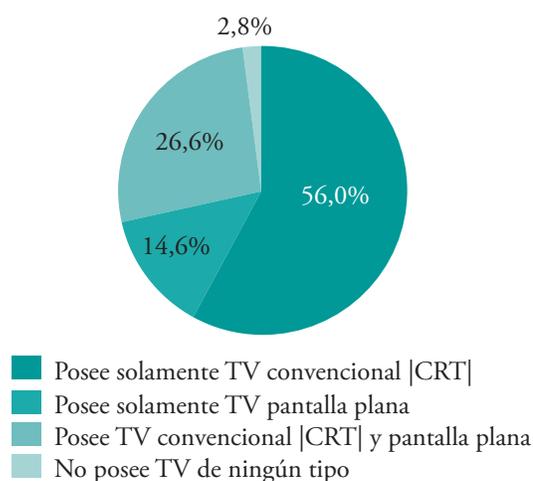
7.3 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

7.3.1 Situación actual de consumo televisivo en los hogares costarricenses

En el apartado 7.1, se expusieron las características propias del sistema de televisión digital y el estándar ISDB-Tb escogido para Costa Rica. No obstante, es importante reiterar la salvedad que se hace en el Informe Prosic 2011 cuando se señala que estas mejoras en la calidad del servicio sólo pueden ser apreciadas si se cuenta con receptores técnicamente capaces de (1) sintonizar la señal digital; y (2) reproducir sus atributos de imagen, sonido, multiprogramación, interactividad, etc. (2011, p. 203). Esto es relevante, considerando la diversa gama de artefactos con los que cuenta el público nacional y que determinan su acceso a la TDT y sus ventajas. El siguiente gráfico 7.1 está hecho con base en datos de la Encuesta Nacional de Hogares 2013 del INEC y muestra la tenencia de dispositivos en el país, según el tipo.

Gráfico 7.1

Tenencia de dispositivos de TV en Costa Rica, según el tipo



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEC, 2013.

Resalta aquí el gran porcentaje de hogares costarricenses que aún poseen televisores de tubo de rayos catódicos (CRT), una tecnología propia del sistema analógico de transmisión televisiva y que ha sido desplazada paulatinamente por los TVs de “pantalla plana” del tipo LED, LCD o plasma³. Sumando los casos que solamente cuentan con este tipo (56%) y los que tienen tanto CRT como pantalla plana (26.6%), el porcentaje sube a un 82.6% de la población encuestada. Se trata de un considerable segmento del público nacional que, basándonos únicamente en este dato de tenencia de televisores, verían su acceso a la TDT restringido por las limitaciones tecnológicas de estos aparatos para recibir y decodificar la señal digital.

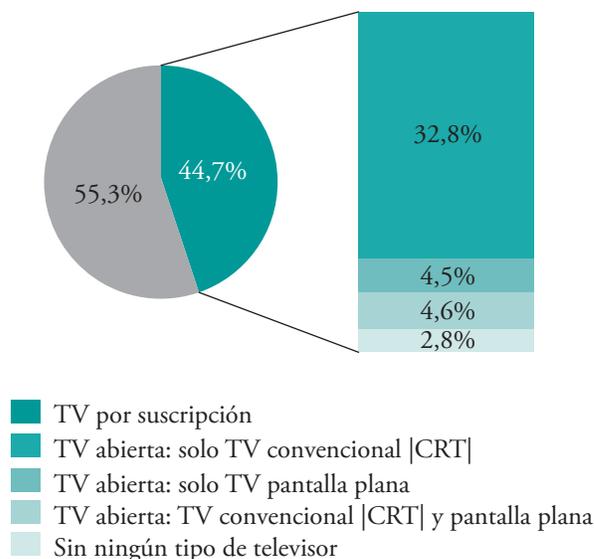
Por otro lado, la tenencia de TVs de pantalla plana es de un 41.2%, entre los que tienen exclusivamente ese tipo de receptores (14.6%) y el ya mencionado 26.6% que posee también los CRT. Sin embargo, como se mencionó en el apartado anterior, para poder gozar de la TDT en Costa Rica después del apagón analógico, el aparato de pantalla plana debe contar con un sintonizador digital integrado, y éste debe ser específicamente del estándar ISDB-Tb. Actualmente, no hay datos del INEC que nos indiquen qué porcentaje de televisores de pantalla plana son de uno u otro estándar, pero sabemos por el aporte del sector comercial que ese 41.2% se divide, principalmente, en receptores con sintonizador digital ATSC, ISDB-Tb, y aparatos sin sintonizador digital incorporado.

Partiendo de estos datos, se infiere entonces que la presencia de equipos ISDB-compatibles en los hogares costarricenses es actualmente baja (menos de un 41.2%). No obstante, futuras iniciativas de información al consumidor (así como también campañas comerciales) podrían aprovechar el alto índice de televisores CRT y el contexto del inminente apagón analógico para instar a un sector de esa población a migrar directamente a pantallas planas del nuevo estándar.

Otra forma de evaluar la situación actual de consumo televisivo en nuestro país es analizando la proporción

³ Según Jiménez (2014), aunque los televisores CRT son una tecnología descontinuada, ofrecen una buena calidad de imagen, fallan poco y tardan en averiarse por completo. Por esta razón, aunque existan también pantallas planas en el hogar, los CRT no se desechan y continúan utilizándose. Esto puede explicar la alta presencia de estos dispositivos en los hogares costarricenses.

Gráfico 7.2
Consumo de televisión abierta, por tipo de dispositivo



Fuente: Elaboración propia con base en datos del INEC, 2013.

de hogares que de hecho usan televisión terrestre o “abierta”, frente aquellos que pagan servicios de TV por suscripción. Como se muestra en el gráfico 7.2, los usuarios de TV pagada representan una mayoría de la población con un 55.3%⁴. Para este segmento del público nacional, la transición debería ser imperceptible sin importar el tipo de dispositivo que posean, ya que las empresas proveedoras serán las encargadas de la recepción de la señal y su conversión al estándar específico de transmisión que utilizan para prestar su servicio. Es importante reiterar que el cambio al estándar ISDB del cual hemos hablado en este capítulo es una normativa que aplica únicamente al servicio de televisión terrestre, por lo cual las empresas de TV por suscripción no están obligadas a implementarlo (Troyo, 2014).

Excluyendo al 2.8% que no poseen televisores de ningún tipo, esta encuesta nos indica que, para un 41.9% de los

⁴ Esta cifra incluso puede ser mayor si consideramos el factor de la piratería de este servicio en nuestra sociedad (de TV por cable, especialmente), y que no se cuantifica en estos datos del INEC.

hogares costarricenses, ver televisión implica utilizar el servicio de televisión terrestre o “abierto”. Como ya se ha explicado, ese servicio ha sido y continuará siendo de tipo analógico hasta diciembre del 2017, por lo que estos usuarios podrán continuar disfrutando de él hasta esa fecha, sin importar el tipo de dispositivo que posean. No obstante, como se señaló anteriormente para los datos generales de tenencia (Gráfico 7.1), se puede ver que una mayoría de esa población (37.4%) cuenta con dispositivos CRT que por sí solos no serán tecnológicamente capaces de sintonizar la señal de TDT posterior al apagón analógico, al igual que la parte del 9.1% que posean pantallas planas sin un sintonizador ISDB-Tb integrado.

Si bien es cierto que los detalles de este estudio son especialmente relevantes para el segmento de la población que utiliza regularmente la televisión terrestre o “abierto”, sería un error pensar que únicamente le competen a ese grupo. Como se mencionó anteriormente, la TDT es un servicio público, cuyas características y manejo atañen a la colectividad. Sea que se utilicen o no algún servicio de TV por suscripción, es importante tener en cuenta que muy pronto todos los costarricenses tendrán acceso libre a una tecnología de alta calidad y gran potencial, la cual podrá utilizarse en cualquier momento ya sea por necesidad, preferencia, o para complementar la amplia gama de fuentes y contenidos audiovisuales disponibles hoy al público.

7.3.2 Requisitos básicos para la recepción del servicio ISDB-Tb

Como se ha reiterado, la televisión digital terrestre de estándar ISDB-Tb en Costa Rica será un servicio gratis para todos los hogares del país, pero se requiere de los siguientes dispositivos para poder acceder a ella:

- Una antena UHF (interna o externa) para recibir la señal digital que se transmitirá a través de esa banda del espectro radioeléctrico.
- Un televisor con sintonizador digital integrado del estándar ISDB-Tb para poder decodificar la señal y desplegarla en pantalla con todas sus características.

- En caso de contar con un TV que no tenga un sintonizador digital integrado (por ejemplo, los dispositivos CRT), o que tenga un sintonizador digital integrado de un estándar distinto (por ejemplo, ATSC); el usuario necesitará de un decodificador externo, también llamado “set-top box” o “STB”. Esta es una pequeña caja que se coloca entre la antena y el televisor no-compatible; recibe la señal ISDB-Tb de la antena, la decodifica y la convierte en una señal analógica o digital que puede ser desplegada por el televisor. De nuevo, es necesario aclarar que aunque el STB permita recibir y mostrar la señal ISDB-Tb en cualquier dispositivo, el despliegue óptimo de las características y funciones del estándar dependerá enteramente de las capacidades técnicas tanto del STB como del televisor utilizado (Mena, 2011, pág. 216).

A pesar de esto, el STB representa una opción más económica para los usuarios en esta situación que deseen tener acceso a la TDT sin la necesidad de comprar un televisor ISDB-compatible. Como se mencionó en la sección 7.2.2, dichos dispositivos aún no se pueden adquirir fácilmente en el mercado, sin embargo los representantes de las cadenas contactadas estiman que ello cambiará conforme el público tenga más acceso a la información y se consolide una demanda. Asimismo, una de las acciones concretas del Plan de Solidaridad de la Comisión Mixta consiste en presentar proyectos de cooperación para donar convertidores a “sectores vulnerables que realmente lo requieran dentro del periodo de transición y así asegurar que todos los hogares tengan acceso a la TV digital” (Comisión Mixta, 2012, pág. 38).

El cuadro 7.8 muestra una referencia rápida sobre los requisitos mínimos que son necesarios para la recepción de la señal de TDT del estándar ISDB-Tb, según el tipo de dispositivo con el que se cuente.

7.3.3 Conocimiento del público sobre el proceso de transición

Uno de los objetivos principales de esta investigación fue indagar sobre el nivel de conocimiento del público nacional acerca del tema de la TDT; concretamente, de la cantidad y calidad de la información que maneja el televidente promedio sobre aspectos generales de esta

Cuadro 7.8 Resumen de los requisitos básicos para la recepción de TDT, según tenencia de dispositivo

Tipo de Dispositivo	Requisitos mínimos para la recepción de la señal de televisión digital ISDB-Tb por vía terrestre (“televisión abierta”)
TV convencional de tubo de rayos catódicos (CRT)	<ul style="list-style-type: none"> • Antena UHF • Decodificador externo (STB) para ISDB-Tb (de señal digital a señal analógica/digital)
TV de pantalla plana sin sintonizador digital integrado	<ul style="list-style-type: none"> • Antena UHF • Decodificador externo (STB) para ISDB-Tb (de señal digital a señal analógica/digital)
TV de pantalla plana con sintonizador digital integrado no compatible con el estándar ISDB-Tb	<ul style="list-style-type: none"> • Antena UHF • Decodificador externo (STB) para ISDB-Tb (de señal digital a señal analógica/digital)
TV de pantalla plana con sintonizador digital integrado compatible con el estándar ISDB-Tb	<ul style="list-style-type: none"> • Antena UHF
No posee ningún tipo de dispositivo de televisión	<ul style="list-style-type: none"> • Antena UHF • Televisor con sintonizador digital integrado compatible con el estándar ISDB-Tb. • Si se compra un dispositivo sin sintonizador digital integrado, o con un sintonizador no compatible con el estándar ISDB-Tb, se requerirá adicionalmente de un decodificador externo (STB) para ISDB-Tb.

Fuente: Elaboración propia basada en la información expuesta en el presente apartado. Prosic 2014.

tecnología, el proceso de transición, y sus implicaciones y posibilidades. Con este fin, el Prosic realizó una encuesta titulada “Estudio Sobre el Conocimiento de la TV Digital en el País: 2014”, la cual provee los datos que expone esta sección. Asimismo, este estudio del 2014 representa un esfuerzo de seguimiento a los resultados de la primera encuesta del Prosic con el mismo propósito, cuyos resultados se publicaron en su informe del 2011 dentro del capítulo “La Televisión Digital en Costa Rica” (Mena, 2011). Es necesario aclarar que, si bien ambos estudios persiguen objetivos similares de diagnóstico, éstos fueron realizados con metodologías y muestras distintas. Lo anterior significa que sus datos no son estrictamente comparables a nivel estadístico, aunque podemos contrastar los resultados que estos estudios arrojan sobre el grado de conocimiento del público alrededor del tema en dos momentos distintos del proceso de transición.

Para definir la muestra del estudio se recurrió a la base de datos de teléfonos residenciales de la Gerencia de Telecomunicaciones del ICE, actualizada a la primera semana de noviembre del 2014. A partir de este marco muestral, y siguiendo las recomendaciones realizadas por la USES (Unidad de Servicios Estadísticos de la UCR) y el CIEP (Centro de Investigación y Estudios Políticos de la UCR), se definió una muestra final de 1200 personas, controlando los datos de sexo y edad por medio de cuotas con base en los resultados presentados en el Censo 2011 realizado por el INEC. Con dicho tamaño de muestra se tiene un error muestral de 2,83% en estimaciones nacionales (Prosic-UCR, 2014)⁵.

⁵ A manera de comparación, la encuesta realizada para el Informe 2011 tuvo una muestra final de 200 personas y un error muestral cercano al 7% para las principales variables del estudio (Mena, 2011, pág. 221).

Cuadro 7.9
Distribución porcentual de la muestra según variables demográficas

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombre	581	48%
Mujer	620	52%
Total	1200	100%
Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
15-24	297	25%
25-34	247	20.5%
35-44	219	18%
45-54	169	14%
55-64	152	13%
65-74	85	7%
75-84	31	2.5%
Total	1200	100%
Provincia	Cantidad	Porcentaje
San José	404	34%
Alajuela	235	20%
Cartago	138	12%
Heredia	124	10%
Guanacaste	89	7%
Puntarenas	110	9%
Limón	100	8%
Total	1200	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

La realización de la encuesta estuvo a cargo del personal de la empresa Investigaciones Psicosociales S.A. y se llevó a cabo vía telefónica, entre los días 12 y 29 de noviembre del 2014. En este punto es importante clarificar que, como apuntan los expertos que participaron en el diseño estadístico del estudio, toda encuesta telefónica en Costa Rica tiene un sesgo inmedible causado por los hogares que no poseen teléfono fijo (en especial en zonas rurales y en hogares con bajo ingreso), o que en este caso adquieren su servicio de telefonía con un operador distinto al ICE. Por tanto, esto implica que el margen de error de los datos debe ser mayor al indicado anteriormente (Prosic-UCR, 2014). No obstante, los datos que se

presentan a continuación no pretenden ser un reflejo exacto de la realidad nacional, sino una aproximación confiable a estos temas que pueda servir como punto de referencia y partida en futuras investigaciones y líneas de acción para personas y grupos interesados. El cuadro 7.9 detalla el desglose de la muestra por las variables demográficas de sexo, rango de edad y provincia de residencia.

El primer punto que la encuesta se dispuso averiguar es qué porcentaje de la población entrevistada sabe lo que es la “televisión digital abierta”, un término que es sinónimo de “televisión digital terrestre”, pero que pensamos podría ser más reconocible para el público

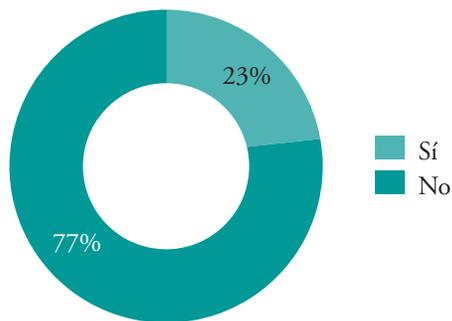
general. Consistente con la presunción de este estudio sobre el desconocimiento generalizado de la población sobre el tema de la TDT y el proceso de transición, el resultado obtenido indica que una gran mayoría de la muestra (77%) no está familiarizado con el concepto.

Para ahondar en este aspecto, se pidió a todas las personas entrevistadas que indicaran con qué situación de consumo relacionan a la “televisión digital abierta”, independientemente de su respuesta a la pregunta anterior. Con esto se pretende dar una idea de la percepción general del público en relación con la TDT, tanto de los que dicen entender el concepto como los que no. Entre las tres opciones de respuesta que se dio a los entrevistados (ver gráfico 7.4), resalta el dato que sólo 26% de la muestra asocia el concepto correctamente, mientras que una mayoría de personas (60%) lo relaciona con servicios por suscripción de cable y satélite, o TV vía Internet.

La siguiente pregunta buscaba determinar si la población entrevistada está al tanto de que la televisión abierta pasará a ser digital (Gráfico 7.5). De nuevo, la mayoría de las personas (61%) indicó desconocimiento sobre la transición. Asimismo, del segmento que indicó sí saber sobre el cambio (472 personas), un 60% desconoce cuándo se llevará a cabo el definitivo apagón analógico. Esta desinformación va incluso más allá, pues si se ahonda en las respuestas de las 191 personas que afirman sí conocer el año en que se realizará el apagón

Gráfico 7.3

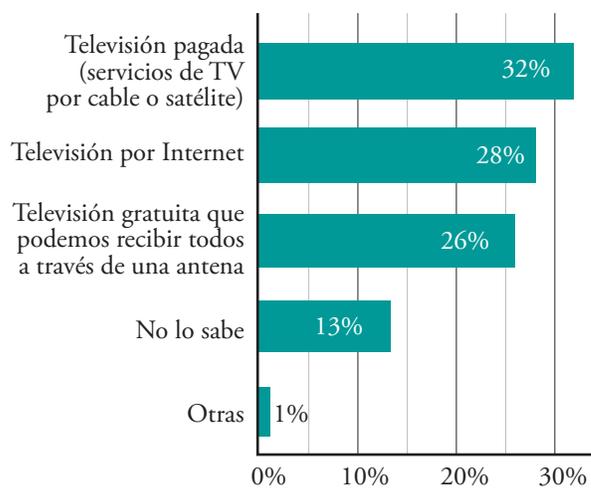
¿Sabe usted qué es la TV Digital Abierta?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

Gráfico 7.4

¿Con qué relaciona el concepto de TV Digital Abierta?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

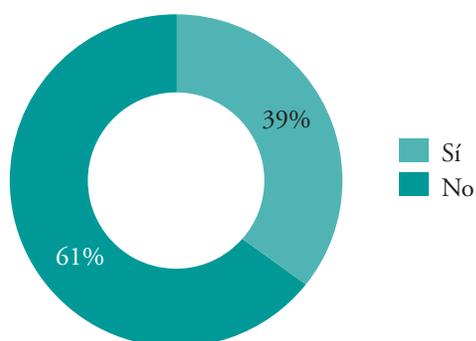
analógico, solo 86 mencionan el año correcto (2017), lo cual es un 7% de la muestra total de la encuesta. En la encuesta del 2011, en ese mismo rubro, el porcentaje varió a un 9.7% (Mena, pág. 227).

Otros datos que es posible comparar con los de la primera encuesta son los que miden el grado de conocimiento de las personas entrevistadas respecto al estándar de TDT que se utilizará en Costa Rica (ver gráfico 7.6). En este año 2014, se les preguntó a las 472 personas que afirmaron saber del proceso de transición, si conocían el estándar específico de TDT que adoptará el país. De ese grupo, 87% negó saberlo, lo cual es un resultado prácticamente idéntico al de la encuesta del 2011, en la cual 87.4% de los entrevistados admitió desconocerlo (Mena, pág. 227). Similarmente, mientras la encuesta del 2011 indica que un 5.5% de las personas pudo identificar correctamente el estándar japonés-brasileño como la norma escogida, en la del 2014 tan sólo 46 personas lo hicieron, para un 4% de la muestra total.

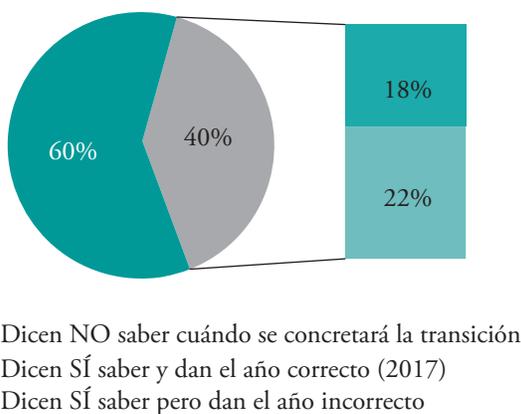
Las cifras expuestas hasta este punto parecen confirmar que el nivel de conocimiento del público nacional sobre el tema de la TDT no solamente es bajo, sino que ni siquiera ha mostrado un incremento significativo

Gráfico 7.5

¿Sabe que la TV gratuita pasará a ser digital?



¿Sabe en cuál año se concretará la transición?

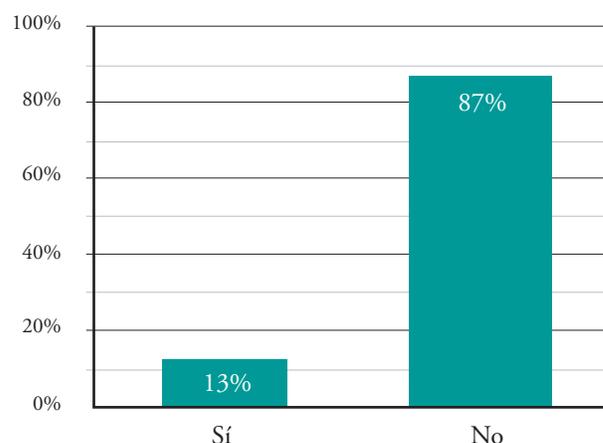


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

en los últimos 3 años. Es importante recordar que la encuesta del 2011 buscaba cuantificar el impacto de una estrategia de divulgación realizada por la Rectoría de Telecomunicaciones en ese año para informar a los costarricenses sobre el proceso de transición. Según el Informe Prosic 2011, dicha campaña utilizó cuatro vías principales para la difusión de información: radio y televisión, medios escritos, medios electrónicos, y relaciones públicas:

Gráfico 7.6

¿Sabe cuál es el estándar que se utilizará en Costa Rica?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

Se transmitieron 3 cuñas de radio y 3 spots de televisión, en distintos medios nacionales. Estas cuñas y spots hacen énfasis en la calidad de la imagen y sonido, el carácter gratuito de las señales, la mayor cobertura y las posibilidades de interactividad de la televisión digital. Adicionalmente se produjo un breve documental de 3 minutos (...) También incluyó la habilitación de espacios en Facebook, Twitter y el portal de la Rectoría de Telecomunicaciones, la apertura de una línea telefónica de consultas (800 TV Digital). Adicionalmente se realizaron actividades con diversos actores (instituciones públicas, importadores, televisoras, etc.) y publicaron cintillos en prensa y otros materiales escritos. (pág. 220).

Posterior a esa primera etapa con presencia en los medios masivos tradicionales, a partir del 2012 y hasta la fecha, la Rectoría de Telecomunicaciones decidió enfocar sus esfuerzos de atención y divulgación a través de espacios en línea como su sitio web y perfiles oficiales en redes sociales⁶, así como líneas de atención de consultas vía

⁶ Sitio web oficial: <http://www.telecom.go.cr/>
Perfiles en Facebook: <https://www.facebook.com/TelecomCR>
y <https://www.facebook.com/tvdigitalcr>
Twitter: @tvdigitalcr

electrónica y telefónica⁷. También se ha continuado organizando conversatorios en instituciones educativas como universidades y colegios, tanto dentro como fuera de la Gran Área Metropolitana. Actualmente, el Viceministerio se encuentra en el proceso de reactivar su campaña en medios tradicionales. La estrategia para esta nueva etapa será diseñada durante el primer trimestre del 2015 conjuntamente entre el Viceministerio y la agencia RPN Publicidad del Sinart, por ser éste último uno de los miembros de la Subcomisión de Solidaridad encargada de las tareas de divulgación sobre la TDT (Solís, 2015).

Los datos que arrojan las encuestas del 2011 y el 2014 pueden ser de gran valor en la coyuntura actual de planificación de una nueva estrategia comunicativa. Por ejemplo, es importante recordar que en el 2011, el Informe Prosic concluye que, aunque la campaña de información de la Rectoría había contado con una amplia cobertura noticiosa en los medios de comunicación, el abordaje del tema en esos espacios se había enfocado en la dimensión más técnica del cambio, dando pie a una situación en la que “la mayoría de los ciudadanos desconoce aún los aspectos más fundamentales de la nueva tecnología, lo cual los coloca en una situación de vulnerabilidad ante las decisiones de los sectores gubernamentales y empresariales” (pág. 230).

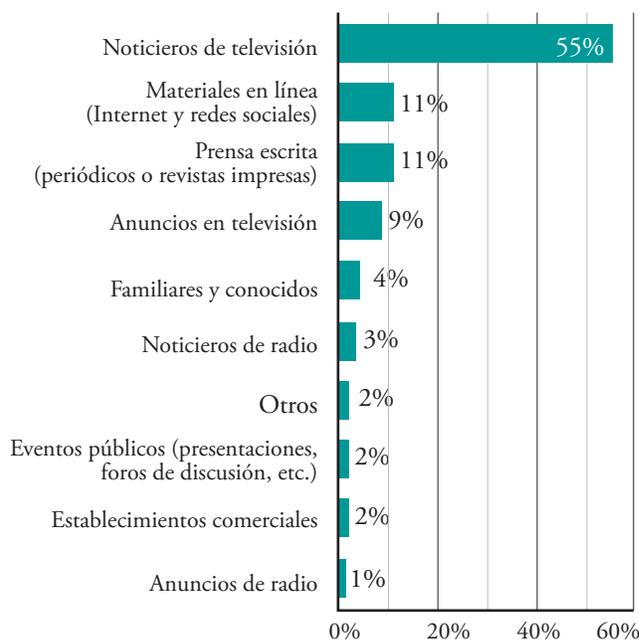
Hoy en día, tal situación se agrava considerando la cercanía del apagón analógico y la ausencia de más recursos informativos, junto con una discusión integral acerca del tema a través de medios y estrategias que garanticen un alcance mucho mayor y más efectivo. La encuesta que se realizó para el presente estudio, le preguntó al mismo grupo de 472 personas que dijeron estar enteradas sobre la transición a la TDT, cuáles habían sido sus principales fuentes de información al respecto. Se les dio la posibilidad a los entrevistados de indicar más de una opción, lo cual resultó en un total de 613 menciones que se desglosan de la forma mostrada en el gráfico 7.7.

Todo indica que los noticieros de televisión continúan siendo la principal forma en que los costarricenses obtienen información sobre el tema de la TDT. La

⁷ Dirección de e-mail: consultastvdigital@telecom.go.cr y Línea telefónica: 800 TVDigital

Gráfico 7.7

Fuentes de información sobre el tema de la TV Digital en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

encuesta del 2011 reveló que un 53.8% de la muestra obtuvo información por esa vía, mientras que ésta del 2014 presenta un resultado muy similar, con un 55% de las menciones. Le siguen los materiales en línea y redes sociales (11% en ambas encuestas), así como la prensa escrita (16.7% en el 2011 contra 11% en el 2014). Los spots o “anuncios” en TV que se ubicaron en la segunda posición en el 2011 con 36.8%, tienen sólo un 9% de las menciones en la encuesta del 2014; una situación que se podría ver explicada por la pauta regular de los spots de la Rectoría hace tres años y su ausencia la actualidad.

Estos datos, contrastados con las evidencias de desinformación presentadas anteriormente, apuntan a dos aspectos importantes: Primero; esgrime cuáles podrían ser los medios y formatos más adecuados para llegar al público de la forma masiva como lo exige un esfuerzo de difusión sobre un tema de interés público y urgente. Segundo; parece sugerir

que aún utilizando esas vías, hay un posible fallo sin identificar en el proceso de comunicación, como se apuntó en el Informe Prosic 2011 en su momento. Este ruido puede estar presentando en el diseño de la información que proviene de fuentes oficiales, en el tratamiento particular que intermediarios hacen de ella, y consecuentemente en su comprensión por parte de la audiencia.

Así pues, resulta necesario no sólo re-evaluar los contenidos de los textos informativos para esta recta final de la transición, sino también pensar en estrategias integrales que sirvan para acompañar y complementar esos productos con el fin de garantizar la efectividad comunicativa del esfuerzo. Dicho de otro modo, las futuras etapas de la campaña oficial de difusión deberían contemplar no solo la claridad de la información y la idoneidad de los medios empleados, sino también coordinar esfuerzos con las televisoras, cadenas comerciales y otras instituciones públicas para generar los espacios de discusión, aclaración de dudas, demostración y capacitación que el público nacional requiera para comprender de forma adecuada los detalles del proceso y sus implicaciones a nivel individual.

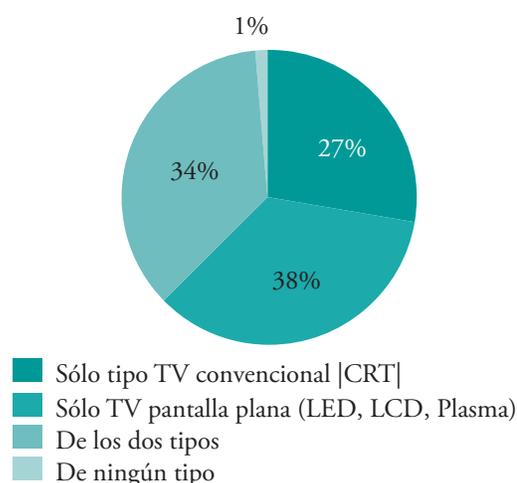
7.3.4 Preparación del público de cara a la transición

Otro de los objetivos de la encuesta 2014 fue investigar cuál es la situación de acceso a la TDT que el público general tiene en este momento, a tres años del apagón analógico; concretamente, si estos usuarios potenciales cuentan con las condiciones necesarias para disfrutar de la tecnología, así como el conocimiento de los requisitos para acceder a ella. El punto de partida, lógicamente, fue el determinar cuántas personas contaban con televisor. El resultado fue un contundente 99% de la muestra total, que ratifica lo que se mencionó al inicio de este capítulo sobre la ubicuidad de la televisión en los hogares costarricenses.

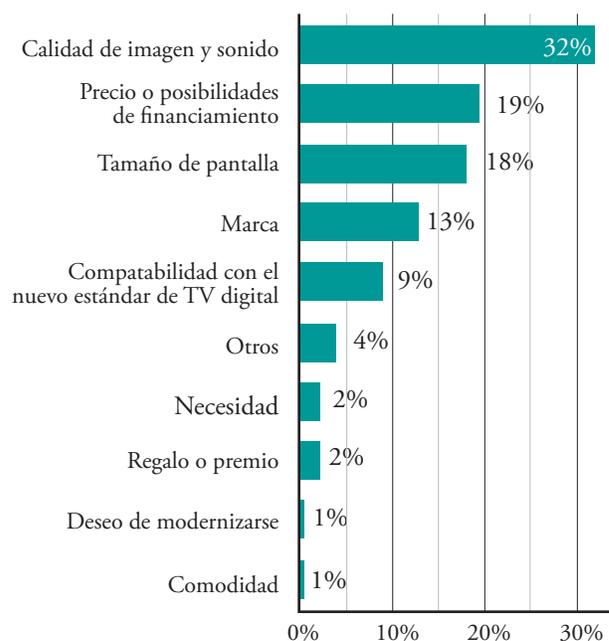
Luego, se procedió a refinar esta información por tenencia de tipo de dispositivo, de la misma forma en que se desglosaron los datos del INEC en el Gráfico 7.1: personas que cuentan sólo con TV convencional (CRT), personas que cuentan sólo con TV de pantalla plana, y personas que cuentan con ambos

Gráfico 7.8

Tenencia de dispositivos de TV (por tipo)



Principales razones para la compra del TV pantalla plana



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

tipos de dispositivo (Ver gráfico 7.8). Las diferencias con respecto a los datos del INEC son sustanciales. Mientras la Enaho indica que más de la mitad (56%) de los hogares costarricenses sólo tienen televisor CRT, la encuesta del Prosic indica un porcentaje mucho menor (27%). El segmento mayoritario en la encuesta 2014 lo conforman las personas que sólo poseen televisores de pantalla plana (38% contra 14.6% de la Enaho), y las que tienen ambos dispositivos (34% contra 26.6% de la Enaho).

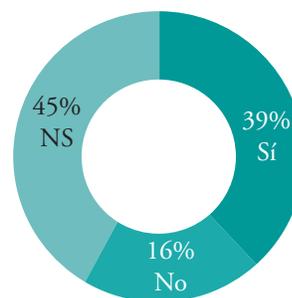
Como ya se sabe, los televisores CRT por sí solos no son capaces de sintonizar la señal de TDT, pero los números de la encuesta 2014 sugieren que la población eventualmente afectada podría ser menor a la que indica la Enaho. Engrosan esa lista aquellas personas que poseen dispositivos de pantalla plana sin sintonizador digital integrado, o con un sintonizador de un estándar distinto al ISDB-Tb. Para identificar esa población susceptible, debe comenzarse por preguntar a las personas que dijeron tener televisores de pantalla plana (858, o 72% de la muestra total), cuáles habían sido las principales razones para la compra del aparato. En este rubro también se le dio la oportunidad a cada persona de escoger entre varias categorías o nombrar otras, lo cual resultó en 1141 distintas respuestas que se resumen en el gráfico 7.8.

Según esos datos, el criterio de Calidad de Imagen y Sonido aparece como el principal motivante de compra con un 32%. Al igual que en la primera encuesta realizada por el Prosic, le siguen las razones de precio (27% en 2011), tamaño de la pantalla (16.9% en 2011), y marca del TV (22.3% en 2011). El criterio de “compatibilidad con el nuevo estándar de TV digital” ocupa el quinto lugar con apenas un 8% de las respuestas, lo cual sugiere dos cosas: primero, que la TDT y el proceso de transición no se han posicionado en la mente de los consumidores como un tema que guíe sus hábitos de compra de televisores; y segundo, que los de pantalla plana en el país comprenden una mezcla variada de estándares y aparatos con y sin sintonizador integrado, producto de una escasa atención a esta característica a la hora de comprarlos.

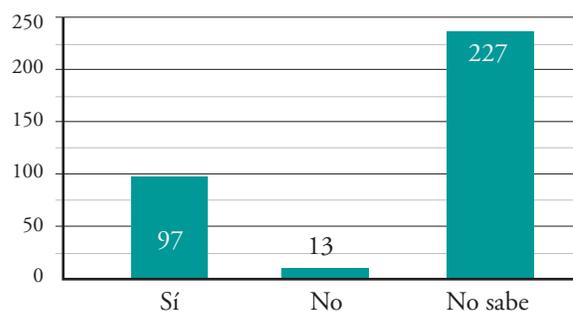
Los siguientes puntos de la encuesta ahondan justamente en el supuesto anterior. El gráfico 7.9 muestra los resultados que fueron obtenidos al preguntar a las

Gráfico 7.9

¿Tiene su TV pantalla plana un sintonizador digital integrado?



¿Es compatible con el estándar que se usará en Costa Rica?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

personas que poseen televisores de pantalla plana (858 personas) si su dispositivo cuenta con un sintonizador digital integrado. Una mayoría (45%) admitió no saberlo, 39% dijo que su aparato sí contaba con sintonizador, y 16%, que no.

Se le consultó entonces al grupo que sí cuenta con sintonizador (337 personas) si éste es compatible con el estándar que se usará en Costa Rica (sin especificarlo). De nuevo, una mayoría de los entrevistados dijo no manejar esa información, mientras que 110 personas expresaron conocimiento sobre el estándar de su TV. Esto representa un 13% del segmento original, sin embargo, este porcentaje es aún menor si se considera que, ante la consulta concreta de a cuál estándar pertenece su televisor, 57 de esas personas

Cuadro 7.10		
Respuestas a la pregunta: ¿A cuál estándar pertenece el sintonizador de su TV?		
Estándar	Cantidad	Porcentaje
El Estadounidense (ATSC)	20	18%
El Japonés-Brasileño (ISDB-Tb)	24	22%
El Chino (DMB-T)	6	6%
El Europeo (DVB-T)	3	2%
No lo sabe	57	52%
Total	110	100%

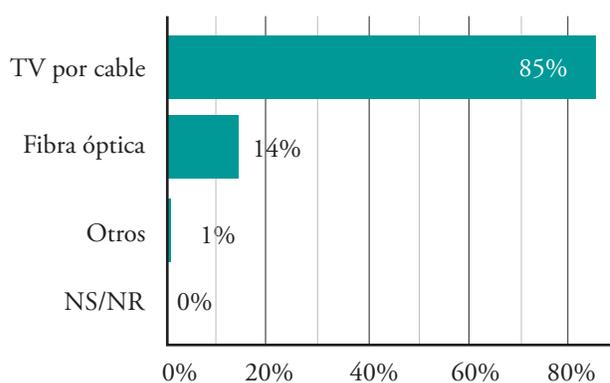
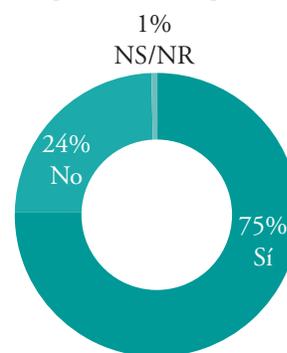
Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

reconocieron no saberlo (Ver cuadro 7.9). Esto quiere decir que, en realidad, la cantidad de personas que dicen saber el estándar de su televisor disminuye de 110 a 53, es decir, un 6% del segmento original. Finalmente, sólo 25 personas lograron especificar que su dispositivo era compatible con el estándar japonés-brasileño, lo cual representa tan solo un 3% de la población que posee pantallas planas.

Estos datos parecen validar lo que se afirmó anteriormente respecto al poco conocimiento o interés del consumidor en cuanto a que el dispositivo comprado fuera compatible con el nuevo sistema de TDT; y la variedad resultante de aparatos en los hogares costarricenses. Se podría argumentar que una de las razones que explican tal situación es el alto índice de consumo de TV por suscripción en nuestro país, el cual se evidencia en los gráficos 7.2 (datos de la Enaho) y 7.10 (datos de la encuesta 2014). Así, la indiferencia del consumidor hacia el estándar ISDB-Tb puede estar basada en que (a) la población que consume TV abierta no ha necesitado esta característica técnica hasta ahora; (b) los usuarios de “paquetes básicos” de TV por suscripción tampoco la requieren; y (c) quienes consumen TV digital por suscripción buscan dispositivos compatibles con el estándar del proveedor (normalmente ATSC), o bien el proveedor les facilita el equipo adicional (las “cajas” o STB) para poder acceder al servicio.

En cualquier caso, el resultado es el mismo: la demanda del mercado por aparatos ISDB-Tb no ha sido suficientemente significativa para consolidarse como la oferta dominante. Como vimos en la sección anterior sobre la situación del mercado, esto ha ido cambiando durante los últimos años desde la escogencia oficial del estándar, donde paulatinamente el sector comercial ha adaptado su oferta en reacción a esta medida. No obstante, sigue siendo necesario desarrollar una demanda informada por parte del consumidor por esta tecnología, a partir de una comprensión de lo que la TDT le ofrece a todo el público nacional, aunque se cuente adicionalmente con un servicio de TV por suscripción. Ya se ha hablado en este capítulo sobre la importancia de ver la TDT no sólo como algo dirigido a la población que ya consume televisión abierta, sino también a un público

Gráfico 7.10
¿Cuenta con algún servicio de TV por suscripción?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

general que hoy tiene una capacidad sin precedentes de navegar entre múltiples opciones de contenido para generar experiencias de consumo individualizadas.

Además de la situación de tenencia y conocimiento sobre sus aparatos de televisión, también se quiso conocer si las personas poseen otro de los dispositivos necesarios para poder recibir la señal de TDT: una antena de UHF (ver sección 7.3.2). Los resultados de esta pregunta se muestran en el gráfico 7.11, e indican que la mayor parte de la población entrevistada (53%) no cuenta actualmente con esta pieza de equipo en sus hogares. De nuevo, esto es entendible por el alto consumo de TV por suscripción (75%), la cual no requiere el uso de antenas. No obstante, un dato a tomar en cuenta es el porcentaje de personas que dice sí tener antena UHF (38%), ya que es mayor al de las personas que no cuentan con servicio de TV por suscripción (24%), lo cual podría interpretarse como una oportunidad para valorar la TDT ante un segmento de la población que utiliza TV por suscripción y además cuenta con una antena que le permitiría recibir la señal terrestre.

Desde luego, la recepción exitosa de la señal dependerá de que el sintonizador digital de esos televisores sea compatible con el estándar ISDB-Tb, lo cual remite de nuevo a los datos expuestos previamente en esta sección. Debe recordarse que un sintonizador digital externo o “STB” del estándar japonés-brasileño, resolvería el

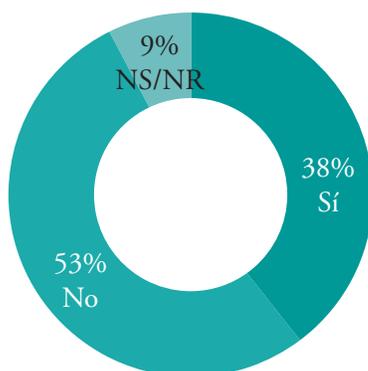
problema de compatibilidad para aquellos televisores sin sintonizador integrado (como los CRT), o de distinto estándar. Sin embargo, este tema no se incluyó en la encuesta 2014 porque se sabe que se trata de un dispositivo que aún no está siendo comercializado de forma general en el país (Ver sección 7.3.2).

Si interpretamos la información que provee la encuesta, podemos concluir que el conocimiento limitado del público nacional sobre el tema de la TDT (Ver sección 7.3.3), ha sido también un factor causal de su indiferencia y falta de preparación respecto a los requisitos técnicos básicos para el acceso a la televisión digital por vía terrestre. Dejando de lado una vez más la distinción entre la mayoría que consume TV por suscripción y aquellos que sólo tienen acceso a TV abierta, parece claro que un segmento considerable de la población⁸ necesitaría adquirir al menos uno de los requisitos básicos si desea acceder a este servicio: antena UHF, televisor con sintonizador ISDB-Tb integrado, o sintonizador digital externo (STB) de ese estándar.

Desde luego, la solución más sencilla y económica para el consumidor que no cuente con un dispositivo compatible, será el STB. Por esta razón, y mientras los televisores ISDB-Tb se convierten en la norma del mercado, las iniciativas oficiales de información podrían hacer énfasis en (a) la identificación de las necesidades de cada hogar según las características de sus dispositivos (Cuadro 7.7) y (b) la promoción del STB y la antena UHF como una opción práctica de acceso al servicio.

Gráfico 7.11

¿Cuenta con antena UHF en su hogar?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

7.3.5 Conocimiento y percepción de las posibilidades de la TV Digital

Finalmente, la encuesta 2014 del Prosic también buscó sondear el conocimiento o la percepción que el público tiene acerca de la TV digital y sus posibilidades, un tema en el que se profundizará en el siguiente capítulo.

⁸ Como mínimo, se trata del porcentaje de la población que sólo tiene televisor CRT; más el porcentaje que tiene pantallas planas sin sintonizador digital integrado o de un estándar distinto al ISDB-Tb. Como ya vimos, este último dato es desconocido ya que la mayoría de las personas no pueden dar cuenta clara de esa información, pero se infiere como alto por las razones que se han expuesto en este estudio. Nótese también que según los datos aún más confiables de la ENAHO 2013 del INEC, el porcentaje de personas que sólo cuentan con televisores CRT es de un 56%.

Ya desde el inicio del cuestionario, queda plasmado un alto nivel de desconocimiento de la población entrevistada sobre qué es la “TV digital abierta” (Ver gráfico 7.3). Sin embargo, para este punto fue omitida la clasificación de “abierto”, “gratuito” o “terrestre”, y se consideró solamente el concepto más básico de la televisión digital como un sistema distinto al analógico. Lo anterior basado en el supuesto que una persona puede no estar enterada de la modalidad “abierto” del servicio, pero saber bastante de la tecnología en sí. A pesar de esto, el gráfico 7.12 muestra que tan solo un 17% de la muestra total dice conocer las diferencias entre la TV analógica y la TV digital. Este corresponde a un porcentaje mucho menor que el 32% que indicó sí conocerlas en la encuesta del 2011 (Mena, pág. 225).

Se le pidió al grupo de 207 personas que afirmaron conocer las diferencias entre los dos sistemas, indicar al menos tres ventajas que ofrece la televisión digital frente a la analógica. El resultado fueron 535 respuestas que se resumen en el mismo gráfico. Una vez más, “mejor calidad de imagen y sonido” demuestra ser la noción dominante (44%) cuando se habla de televisión digital. Ante una consulta similar en la encuesta 2011⁹, ésta respuesta también resultó ser la principal con 66.7%.

En este punto también se debe notar que, en una situación similar a la que se muestra en el gráfico 7.9, personas que dijeron sí saber las diferencias entre los dos sistemas fueron posteriormente incapaces de proveer ejemplos concretos. Como podemos ver, “No sabe o no recuerda” es la segunda respuesta más frecuente, con 24%. Esto significa que, en efecto, el índice de desconocimiento sobre el tema fue superior al 83% arrojado por la pregunta original. Valga resaltar, en todo caso, que características importantes del sistema digital como “mejor señal y cobertura” (9%) y “más variedad de contenidos” (6%) comienzan a despuntar en la percepción del público.

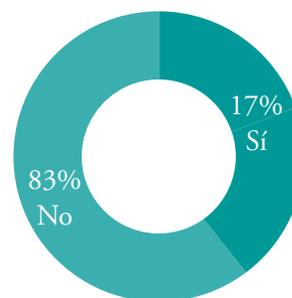
Cierra esta presentación de resultados de la encuesta 2014 un ítem de carácter más prospectivo, el cual ahonda en la importancia que el público atribuye a

⁹ Se plantea en el 2011 como “las principales diferencias que conocen las personas entre la televisión digital y la televisión analógica”. “Calidad de sonido e imagen” es la respuesta mayoritaria con 66.7%, seguida de “la manera en que se transmiten y codifican las señales” (28.6%), y “los receptores y antenas utilizados” (24.2%). (Mena, 2011, pág. 225).

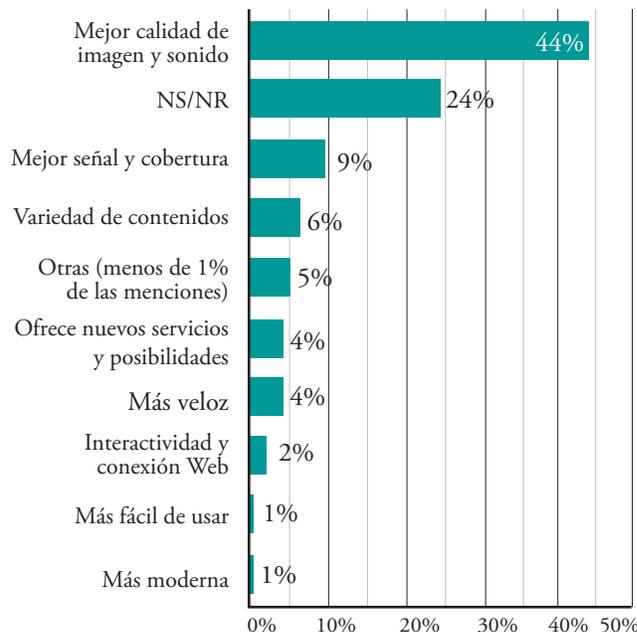
siete rasgos o potenciales clave de la televisión digital (Gráfico 7.13). La población total de la muestra concuerda con que estas características son o serían “muy importantes” para ellos como usuarios del servicio.

Gráfico 7.12

¿Conoce las diferencias entre la TV analógica y la TV digital?



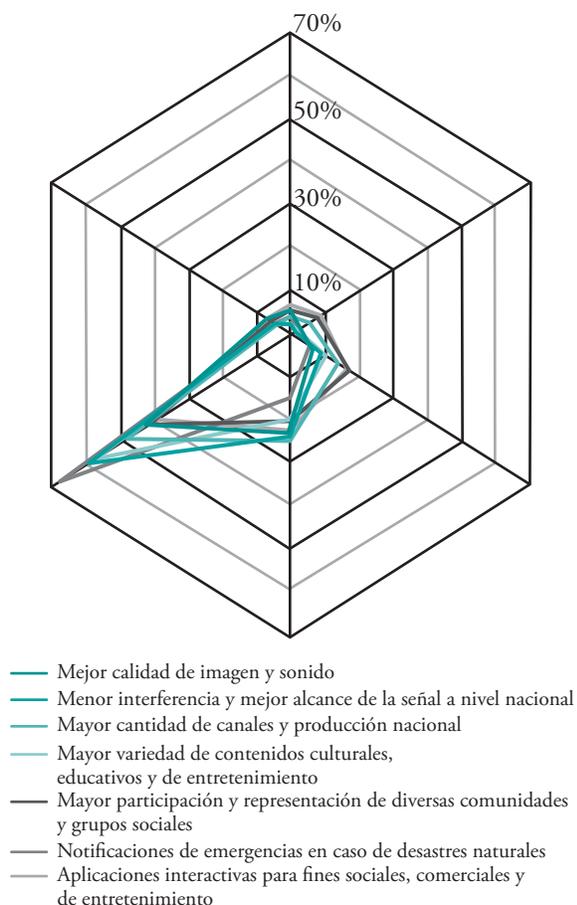
¿Cuáles ventajas ofrece la TV Digital en comparación a la TV Analógica?



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

Gráfico 7.13

Importancia percibida de las características de la TV Digital



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta del Prosic, 2014.

Aunque todavía con una de las valoraciones más altas (62.2%), al fin se rompe la hegemonía de la “calidad audiovisual” como el principal punto de interés. Esta distinción la obtiene la posibilidad de notificaciones de emergencia en caso de desastres naturales con un 68.4%, la cual es una característica propia del estándar ISDB-T (Emergency Warning Broadcasting System o “EWS”). El orden lo completan la posibilidad de mayor variedad de contenidos culturales, educativos y de entretenimiento (59.7%); menor interferencia y mejor alcance de la señal a nivel nacional (59%);

mayor cantidad de canales y producción nacional (48.3%); mayor representación y participación de diversas comunidades y grupos sociales (43.6%); y aplicaciones interactivas para fines comerciales, sociales y de entretenimiento (39.8%).

Datos como éstos son los que vienen a moderar de cierta forma los resultados predominantemente negativos que la encuesta 2014 descubre sobre los niveles de conocimiento del público respecto al tema de la TDT y la transición. Demuestran que, a pesar de este hecho, cuando las personas reciben información acerca de las posibilidades del servicio (en este caso, tan sólo la mención de siete de ellas), hay una percepción positiva que puede traducirse en interés sobre el tema y uso futuro de la tecnología. Parece claro, entonces, que los esfuerzos de divulgación de cara a esta recta final del proceso deberían estar basados en esos dos polos de la situación actual. Por un lado, que busquen solventar los urgentes vacíos de información práctica para facilitar el acceso a la nueva tecnología; y por otro, que generen consciencia sobre los beneficios técnicos y sociales que la TDT está llamada a materializar, así como la importancia de que el público asuma su rol exigiendo y participando activamente en el desarrollo de estos cambios junto a otros actores responsables como el Estado, las televisoras, y el comercio.

7.4 CONSIDERACIONES FINALES

El 2014 fue un año de transición para la TDT en más de un sentido. Cronológicamente, constituye el punto medio entre la adopción oficial del estándar japonés-brasileño en el 2011, y su implementación definitiva en el 2017 con el apagón analógico. También fue un año de transformaciones políticas e institucionales, que incluyen un cambio de gobierno y la reestructuración que trae consigo; así como el paso entre dos Planes Nacionales de Desarrollo de las Telecomunicaciones (2009-2014 y 2015-2021). Lejos de restarle trascendencia en el proceso, estos factores hacen que el 2014 adquiera una importancia estratégica como un momento clave para el diagnóstico de la situación actual y la reflexión sobre lo que se avecina. Este capítulo ha sido un esfuerzo de avance en esa dirección, del cual es posible extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Sobre la regulación y comercio de dispositivos

La elaboración y entrada en vigencia del reglamento técnico para la importación y comercialización de dispositivos ISDB-Tb es, sin duda, un logro importante para el proceso de implementación de la TDT. Es una iniciativa que busca proteger al consumidor nacional garantizando la existencia, compatibilidad y calidad de los dispositivos en el mercado, y facilitar al mismo tiempo el acceso a la nueva tecnología.

No obstante, es tarea pendiente para el Estado definir y poner en práctica los protocolos y acciones complementarias que se requieren para llevar estas intenciones a la realidad cotidiana del consumidor y el sector comercial (Ver sección 7.2.1). Esta investigación demostró que al menos las tres cadenas líderes en el país en venta de “electrónica de consumo” están bien informadas acerca del proceso de transición, han ido adaptando sus prácticas para ofrecer televisores del estándar ISDB-Tb, y capacitan a su personal para poder atender las consultas de sus clientes sobre el tema (Ver sección 7.2.2). Desde luego, este nivel de conocimiento y preparación del comercio también es un aspecto positivo de la situación nacional a tres años del apagón analógico; no obstante, es claro que ni la oferta de estos aparatos ni la información al consumidor deberían quedar exclusivamente en manos de ese sector. Saber que el reglamento técnico y sus complementos se están aplicando en la práctica, vendrá a darle un grado de seguridad al consumidor que sólo otorga la labor oficial de vigilancia y certificación del Estado.

Siempre en este campo, la investigación también identifica que es necesario a mediano plazo fomentar el acceso del público general a los sintonizadores digitales externos o “set top boxes” (STB) del estándar ISDB-Tb, por la importancia que estos aparatos pueden tener para incentivar el uso de la TDT de una forma más práctica y económica entre la población. Valga recordar que esta tarea no sería exclusiva del sector comercial, ya que el mismo Plan de Solidaridad de la Comisión Mixta contempla la donación de tales aparatos a grupos vulnerables de la sociedad (Ver sección 7.3.2). Entre los dispositivos básicos para acceder al servicio de TDT, los STB son los que menos presencia tienen actualmente en Costa Rica y, según los datos de la Enaho 2013 y la encuesta 2014

del Prosic, serían potencialmente requeridos por un gran segmento de la población que no cuenta con un sintonizador digital compatible (ver sección 7.3.2).

Sobre el conocimiento del público y las tareas de divulgación

Sin embargo, la demanda del servicio de la TDT estará directamente relacionada al nivel de conocimiento que tenga el público sobre esa tecnología y los beneficios que pueda aportar. Y eso, a su vez, dependerá en gran medida de las campañas de divulgación que se realicen a futuro. Actualmente, los datos de la encuesta 2014 dan crédito a la idea inicial de que ese nivel de conocimiento e interés es muy bajo, lo cual se evidencia en percepciones erróneas (o limitadas) sobre la TDT, y una escasa preparación técnica de cara al apagón analógico (ver apartado 7.3).

De hecho, los números presentan muy poca diferencia entre los resultados de las encuestas del 2011 y el 2014 realizadas por el Prosic (ver secciones 7.3.3 a 7.3.5). Esto lleva a concluir que los esfuerzos oficiales de información desarrollados en este lapso no han logrado producir un impacto significativo en la consciencia nacional sobre el tema. Como lo detalló Solís en la sección 7.3.3, después de una primera campaña masiva en el 2011 en la que se pautaron cuñas institucionales en radio y televisión, la labor de divulgación de la Rectoría de Telecomunicaciones se ha enfocado principalmente en distintos espacios en Internet y la organización de presentaciones y charlas en instituciones educativas. Si bien esos elementos son indispensables en una campaña de comunicación exhaustiva como la que se requiere en esta etapa final de la transición, los datos parecen indicar que la presencia en medios masivos tradicionales (televisión, especialmente) es clave para elevar el grado de exposición al público y fomentar su conocimiento sobre la TDT (ver gráfico 7.7).

Otro aspecto que resulta evidente a partir de los datos de las encuestas del Prosic y el INEC (ver gráficos 7.2 y 7.10) es que la mayoría de los hogares costarricenses tiene acceso a algún servicio de TV por suscripción. Esto, en principio, significa que esos usuarios no deberían preocuparse sobre su acceso a la TDT, ya que su proveedor es quien se encargará de convertir la señal terrestre de los canales nacionales al sistema

que maneje la empresa. Al mismo tiempo, ese alto índice de TV por suscripción no disminuye en grado alguno la obligación del Estado de velar por aquellos hogares que no tienen acceso a ese servicio, sea por limitaciones económicas o geográficas, para así ayudar a cerrar la brecha de acceso a la tecnología de la TV digital.

Ante esta situación de desconocimiento generalizado y segmentación de la audiencia, es importante reiterar el argumento que se ha sostenido a lo largo del capítulo sobre el enfoque de futuras campañas. Se considera conveniente y necesario que cualquier esfuerzo de divulgación sobre este evento de alcance nacional que involucra un recurso de naturaleza pública, se diseñe y ejecute como el proyecto de interés social que realmente es, sin distingo de usuario. Además de las mejoras técnicas en el servicio (ver sección 7.1.2), la implementación de la TDT implica una serie de potenciales beneficios para la sociedad en general (ver sección 7.3.5), así como también un proceso de optimización del espectro radioeléctrico que permite al país distribuir mejor ese recurso público para seguir desarrollándose en materia de conectividad y otras tecnologías de la información y la comunicación. Estas características hacen de la TDT un fenómeno que compete a todos, independientemente de si actualmente se es consumidor de televisión abierta o no. Asimismo, como ya lo hemos mencionado, una estrategia dirigida al público general sería más consistente con los nuevos escenarios de consumo mediático propios de la era digital, pues reconocería y aprovecharía el hecho de que hoy más que nunca las personas tienen acceso a una gran diversidad de contenidos, medios, y dispositivos a partir de los cuales construyen sus propias dinámicas de uso según sus intereses y conveniencia. En este contexto, existe una amplia gama de posibilidades para que un medio de acceso libre y de alta calidad como la TDT, coexista y se combine con otras fuentes y servicios.

Otro aspecto a tener en cuenta para próximas etapas de divulgación es la diversidad de tipos de televisores que existen actualmente en los hogares costarricenses: hablamos de dispositivos CRT; así como pantallas planas con sintonizador digital ISDB-Tb, o con sintonizador digital de otro estándar, y sin sintonizador digital alguno. Considerando esta situación y lo

que se habló anteriormente acerca de apuntar los esfuerzos de información a un público más amplio, se confirma la pertinencia de que éstos aborden el tema de la transición desde las circunstancias particulares de tenencia de dispositivos en cada hogar, tal y como se sugiere en el cuadro 7.8.

Finalmente, es necesario insistir en la importancia de utilizar estrategias integrales de comunicación para futuras campañas. Desde luego, es básico que las cuñas y demás textos informativos oficiales sean claros y cubran los aspectos más relevantes de la nueva tecnología y el proceso de cambio. La difusión de esos productos también es un factor clave: debe aspirar a ser de alcance masivo para posicionarse dentro de la agenda de discusión nacional, y continuar aprovechando aquellos medios y espacios que prueban ser fuentes principales de información para el público (ver gráfico 7.7). Sin embargo, estas iniciativas harían bien en ir más allá que la sola producción y pauta de mensajes oficiales. La cercanía del apagón analógico y el pobre nivel de información actual de la audiencia, exigen un esfuerzo de coordinación estrecha y mantenida en el tiempo entre televisoras nacionales, cadenas comerciales, centros de enseñanza y otros organismos estatales, con el fin de crear espacios que contribuyan, desde distintos frentes e interlocutores, a desarrollar el conocimiento y la preparación de los futuros usuarios del servicio de TDT.

En ese sentido, el aporte de las televisoras nacionales se vislumbra como la piedra angular de esas eventuales iniciativas coordinadas de difusión. La transición a la TDT es un evento que repercute directamente en estas empresas por tratarse del medio mismo al que pertenecen, y porque plantea(rá) una serie de cambios en su equipamiento técnico de producción y transmisión, dinámicas de generación de contenidos, esquemas de publicidad y mercadeo, e interacción con su audiencia, entre otros. Así pues, son las televisoras quienes están más llamadas a explorar a fondo el tema de la TDT durante los siguientes años, de forma complementaria a los productos oficiales de información que incluyan en su pauta.

Se refiere, desde luego, a la cobertura y discusión que cada canal haga del tema en sus propios espacios, como noticieros, tele-revistas, y programas especializados; así

como su capacidad para demostrar y promocionar la tecnología mediante transmisiones de prueba y nuevas propuestas de contenido pensadas específicamente para el sistema de TDT y sus características. Al hacer esto, las televisoras estarían asumiendo la responsabilidad social que tienen de contribuir al conocimiento del público sobre el servicio que prestan; y con ello, a la formación de consumidores conscientes de los estándares de calidad que tienen derecho a exigir tanto en aspectos técnicos como en la programación que se les ofrece.

Al inicio de este capítulo, se habló del papel predominante que la televisión juega dentro de los hogares costarricenses; una realidad aplicable a muchos otros lugares del mundo. Y es que, en su mejor versión, la TV es una herramienta para generar unión y comunidad. Seamos o no consumidores regulares de

la producción local, el servicio de televisión abierta ha sido tradicionalmente uno de los principales medios para la información, el entretenimiento, y la expresión cultural de nuestra sociedad. La TDT trae consigo la promesa de una revolución, no solo en cuanto a la calidad técnica del servicio, sino también en la de sus contenidos y valor social. Así pues, la transición de la televisión abierta al sistema digital le permite competir dentro de la variada oferta mediática actual, pero también reafirmar su potencial como espacio de encuentro y desarrollo para el país. A medio camino como se está hoy hacia la meta, el reto fundamental es promover el conocimiento de la tecnología y sus posibilidades, pues solo así podremos (Estado, comercio, productores y usuarios) empezar a convertir la promesa de la TDT en una realidad.

José A. Fonseca Hidalgo

Es guionista y comunicador audiovisual graduado de la Universidad de Costa Rica. Tiene un doctorado en Estudios de Medios de la Universidad de Bergen (Noruega) y se desempeña como docente e investigador de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva. Sus áreas de interés académico incluyen la narración audiovisual, la televisión digital y el cine de ficción costarricense.