CONSULTA PÚBLICA

“METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS”

GCO-DGM-IET-01223-2022

RESULTANDO

I. Que el 03 de agosto del 2021, se convocó a una reunión virtual con la participación de funcionarios del Organismo de Investigación Judicial (OIJ) y esta Superintendencia de Telecomunicaciones (en adelante SUTEL), en la cual se trataron aspectos relacionados con la metodología de interconexión, proceso de llamadas, conexiones y demás protocolos técnicos que utilizados en las comunicaciones entre por los operadores de redes públicas de telecomunicaciones autorizados por la SUTEL.

II. Que, el 26 de octubre del 2021, se convocó a una reunión virtual con la participación de funcionarios del Organismo de Investigación Judicial y esta Superintendencia; en la cual el OIJ, expuso los casos que están atendiendo en relación a los fraudes electrónicos, asociados con usuarios de servicios bancarios, conocidos como estafas bancarias, por medio del enmascaramiento de los números telefónicos de origen, donde el identificador de llamadas muestra a los usuarios los números telefónicos de las principales entidades bancarias y otras instituciones gubernamentales.

III. Que el 30 de noviembre del 2021, se convocó a una reunión virtual con la participación de funcionarios del Organismo de Investigación Judicial, la SUTEL y los operadores de redes móviles, en la cual, de conformidad con la solicitud 2809-F-2021-NOTA, se abordó el tema relacionado con el incremento de estafas telefónicas utilizando el método de enmascaramiento del número origen.

IV. Que el 16 de diciembre del 2021, se convocó a una reunión virtual en la cual participaron funcionarios del Organismo de Investigación Judicial, la SUTEL y las principales entidades bancarias del país y se expuso la situación en la que se encuentran en relación con los fraudes electrónicos, utilizando el método de enmascaramiento del número origen.

V. Que ante los datos expuestos por el Organismo de Investigación Judicial y la problemática planteada en relación con las estafas telefónicas utilizando el citado método, esta Superintendencia conformó un equipo de trabajo con el fin de realizar un análisis de posibles acciones regulatorias que permitan minimizar dicha problemática, para que sean implementadas por los operadores y proveedores de servicios de telefonía fija (incluida telefonía IP) y móvil.

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

VI. Que en fecha 29 de agosto de 2022 se llevó a cabo una reunión entre el operador Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y el equipo de trabajo conformado por esta Superintendencia, con el fin de evaluar las opciones para el bloqueo de llamadas enmascaradas, así como conocer las capacidades y alcance de las herramientas utilizadas por este operador para control del spoofing.

VII. Que el 14 de setiembre de 2022 se llevó a cabo una reunión entre el operador Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. (Liberty) y el equipo de trabajo conformado por esta Superintendencia, con el fin de evaluar las opciones para el bloqueo de llamadas enmascaradas, así como conocer las capacidades y alcance de las herramientas utilizadas por este operador para el control del spoofing y mitigación de las estafas telefónicas.

VIII. Que en fecha 21 de setiembre de 2022 se llevó a cabo una reunión entre el operador Claro CR Telecomunicaciones S.A. (Claro) y el equipo de trabajo conformado por esta Superintendencia, con el fin de evaluar las opciones para el bloqueo de llamadas enmascaradas, así como conocer las capacidades y alcance de las herramientas utilizadas por este operador para el control del spoofing y mitigación de las estafas telefónicas.

IX. Que mediante oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 con fecha del 19 de octubre del 2022, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad, remitieron a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones con numeración asignada por esta Superintendencia de Telecomunicaciones, el documento denominado "*CONSULTA SOBRE ACCIONES REGULATORIAS PARA IMPLEMENTAR CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTADAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*", con el objeto que se valoren propuestas regulatorias y técnicas para minimizar los efectos de las estadas telefónicas utilizando el enmascaramiento del número de origen (spoofing).

X. Que, mediante oficio sin número de consecutivo, con fecha del 21 de octubre del 2022, con número de ingreso NI-15920-2022, la empresa American Data Networks, por medio del señor Carlos Vindas, respondió al oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 en la cual señala sus posiciones sobres las propuestas emitidas por esta Superintendencia.

XI. Que mediante oficio 374_CMW_33, con fecha del 20 de octubre del 2022 (NI-16150-2022), la empresa CallMyWay NY S.A. respondió al oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 en la cual señala sus posiciones sobres las propuestas emitidas por esta Superintendencia.

XII. Que mediante oficio 263-436-2022 con fecha del 28 de octubre del 2022 (NI-16358-2022), el Instituto Costarricense de Electricidad, respondió al oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 en la cual señala sus posiciones sobres las propuestas emitidas por esta Superintendencia.

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

XIII. Que, mediante oficio sin número de consecutivo con fecha del 01 de noviembre del 2022, NI-16517-2022, la empresa Telecable, S.A. respondió al oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 en la cual señala sus posiciones sobres las propuestas emitidas por esta Superintendencia.

XIV. Que mediante oficio CAFF-328-2022 con fecha del 02 de noviembre de 2022 (NI-16589-2022) Millicom Cable Costa Rica, S.A. (TIGO) atendió el oficio 09114-SUTEL-DGM-2022, en la cual señala la factibilidad de la implementación de los bloqueos, según la capacidad de los sistemas que se tienen desarrollados actualmente los servidores de TIGO.

XV. Que mediante oficio TEF-Reg0093-2022 con fecha del 04 de noviembre 2022, (NI-17101-2022) la empresa Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. respondió el oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 atendiendo y haciendo observaciones sobre las propuestas regulatorias indicadas en el oficio 09114-SUTEL-DGM-2022.

XVI. Que mediante oficio RI-0490-2022, con fecha del 16 de noviembre del 2022 (NI-17927-2022) la empresa Claro CR Telecomunicaciones S.A. respondió el oficio 09114-SUTEL-DGM-2022 en la cual señala sus posiciones sobres las propuestas emitidas por esta Superintendencia.

XVII. Que mediante oficio sin número de consecutivo con fecha del 18 de mayo del 2023 (NI-05981-2023) el Juzgado Contravencional solicitó a la Superintendencia que se refiriera sobre lo siguiente:

> *"(...) Conforme se ha ordenado en Contravención de BROMAS INDECOROSAS POR TELÉFONO, LLAMADAS MORTIFICANTES U OTRAS número 23-000531-0771-FC, en donde aparece como parte ofendida (...) en contra de IGNORADO, sírvanse INFORMAR CON CARÁCTER DE URGENCIA a cual operadora pertenecen los derechos telefónicos N° 1928-8063, N°4590-0277, N°3851-956, N°5636-8062, N°1534-8676, N°1768-0236, N°0029-8459 y N°9623-5854.- Favor al dar respuesta al presente oficio indicando el número de expediente o bien el nombre del/la usuario/a, para facilitar así la ubicación de la sumaria y remitir la información solicitada al correo oficial del despacho contravencional-car@Poder-Judicial.go.cr"*

XVIII. Que mediante oficio sin número de consecutivo con fecha del 01 de junio del 2023 (NI-06711-2023), el Juzgado Contravencional solicito a la Superintendencia que se refiriera sobre lo siguiente:

> *"(...) Conforme se ha ordenado en Contravención de BROMAS INDECOROSAS POR TELÉFONO, LLAMADAS MORTIFICANTES U OTRAS número 23-000531-0771-FC, en donde aparece como parte ofendida (...) en contra de IGNORADO, sírvanse INFORMAR CON CARÁCTER DE URGENCIA a cual operadora pertenecen los derechos telefónicos N° 1928-8063, N°4590-0277, N°3851-956, N°5636-8062, N°1534-8676, N°1768-0236, N°0029-8459 y N°9623-5854.- Favor al dar respuesta al presente oficio indicando el número de expediente o bien el nombre del/la usuario/a, para facilitar así la ubicación de*

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

la sumaria y remitir la información solicitada al correo oficial del despacho contravencional-car@Poder-Judicial.go.cr. (...)".

XIX. Que en fecha del 16 de junio del 2023 mediante oficio sin número (NI-07302-2023) la Unidad de Cibercrimen del Ministerio Público solicita a la Superintendencia de Telecomunicaciones, referirse a:

"1.- Cualquier acción que haya sido desarrollada por la SUTEL junto a las empresas de telecomunicaciones, con el fin de enfrentar el fenómeno del delito de Estafa Informática.
2.- Respaldo documental de cualquier normativa, directriz o disposición girada al respecto.
3.- La identificación de acciones preventivas pendientes y que se consideran relevantes, así como las razones por las cuales aún no han podido ser implementadas."

XX. Que en fecha del 23 de junio mediante oficio 05251-SUTEL-SCS-2023, se comunica el Acuerdo 004-036-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, tomado en la sesión 036-2023 celebrada el 22 de junio del 2023, en el cual se acordó lo siguiente:

"(...)
Acuerdo 004-036-2023

1. *Dar por recibido el oficio de la Unidad de Cibercrimen, Ministerio Público del 16 de junio de 2023, mediante el cual el señor Esteban Aguilar Vargas, Fiscal Coordinador, envía un Abordaje Preventivo Delito de Estafa Informática, solicitado a la Superintendencia de Telecomunicaciones información relevante que permita enfrentar el fenómeno del delito de estafa informática.*

2. *Trasladar el oficio mencionado en el numera anterior a la Dirección General de Mercados para que con el apoyo de la Dirección General de Calidad atienda los requerimientos planteados en el oficio antes indicado."*

XXI. Que, en fecha del 05 de julio del 2023, la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad, mediante el oficio 05352-SUTEL-DGM-2023, atienden la solicitud del oficio 05251-SUTEL-SCS-2023.

XXII. Que, en fecha del 10 de julio del 2023, por medio del oficio 05752-SUTEL-SCS-2023, en sesión ordinaria 040-2023 del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, celebrada el 06 de julio del 2023, aprobó por unanimidad, el acuerdo 027-040-2023, señalando en lo que interesa lo siguiente:

"(...)
2. *Comunicar a la Unidad de Cibercrimen del Ministerio Público, el oficio 05652-SUTEL-DGM-2023 del 05 de julio del 2023.*
…
5*. Señalar que esta Superintendencia, en aras del principio de colaboración de las entidades públicas, se encuentran en la disposición de seguir apoyando con las acciones y asesoría*

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

técnica que, desde nuestras competencias, permitan apoyar el combate del Cibercrimen en el país.
(…)"

XXIII. Que se realizó un análisis de la normativa comparada de los siguientes reguladores de telecomunicaciones como la: FCC (Federal Comunicación Commission) de los Estados Unidos, Canadá, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, de Alemania, el Bundesnetzagentur (Agencia Federal de Redes) y Reino Unido denominado OFCOM (Office of Communications).

XXIV. Una vez recibidas las observaciones de los diferentes proveedores y/o operadores de telecomunicaciones, mediante el oficio N° 06949-SUTEL-DGM-2023 con fecha 18 de agosto del 2023 la Dirección General de Mercados y la Dirección General de Calidad emiten la "*METODOLOGÍA REGULATORIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO DE ESTAFAS TELEFÓNICAS MEDIANTE EL MÉTODO DEL ENMASCARAMIENTO DE LLAMADAS*", mismo que concluye:

a. Implementar el Bloqueo generalizado de llamadas internacionales entrantes con prefijos nacionales con la incorporación de una "*lista positiva*".

CONSIDERANDO

SOBRE LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA.

I. Que en julio de 2021 el Ministerio de Hacienda advirtió a los ciudadanos sobre intentos de estafa realizados por medio de llamadas telefónicas enmascaradas, utilizando el recurso numérico 2539-4000 perteneciente a la Dirección General de Tributación[1], según se muestra en la figura 1:

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

[1] Facebook, Ministerio de Hacienda de Costa Rica. "ALERTA A LA CIUDADANÍA LLAMADAS FALSAS A NOMBRE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRIBUTACIÓN". Encontrado en: https://www.facebook.com/ministeriodehaciendacr/photos/a.123330381062519/4173781232684060/?type=3

Figura 1. Advertencia emitida por el Ministerio de Hacienda de Costa Rica

II. Que por medio de la nota periodística del diario crhoy.com, en fecha del 25 de agosto del 2020, hace una publicación titulada "Alerta de estafa: Cuidado al recibir llamadas de este número", en el cual menciona los usuarios del Banco Nacional de Costa Rica, en la suplantación de la línea telefónica 2212-20002.

III. Que las entidades bancarias a nivel nacional han optado por informar a sus clientes sobre los tipos de fraude más comunes en Costa Rica, entre los que se encuentra el enmascaramiento de llamadas telefónicas.3

IV. Que las estafas mediante llamadas telefónicas utilizando el recurso numérico asignado a los bancos estatales (enmascaramiento de llamadas), se ha vuelto una práctica común para cometer fraudes electrónicos por parte de los delincuentes y ha llevado a la Cámara de Bancos, el Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Seguridad Pública (MSP), Ministerio Público y el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), a unir esfuerzos y lanzar campañas de prevención ante tal situación.4

V. Que en la nota número 2809-F-2021-NOTA del 2 de noviembre de 2021 remitida a esta Superintendencia, se presentan los datos recopilados por la Sección de Fraudes del OIJ entre enero y noviembre del 2021, se concluye un perjuicio económico por fraudes d un monto de ₡1.033.025.201,00, por el enmascaramiento de llamadas.

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

[2] Alerta de estafa: Cuidado al recibir llamadas de este número (crhoy.com), sitio web visitado el 17 de octubre del 2022.
[3] BAC Credomatic. "Luchemos juntos contra el fraude, Conoce los timos más comunes y cómo evitar ser víctima de las estafas". Encontrado en:
[4] Amelia Rueda. "Estafadores usan números de teléfono de bancos: "acceso a la tecnología les permite hacer eso". Encontrado en: https://www.ameliarueda.com/nota/estafadores-llaman-numeros-oficiales-bancos-noticias-costa-rica

VI. Que conforme lo manifestado por el Organismo de Investigación Judicial en las reuniones sostenidas, la visualización de llamadas telefónicas enmascaradas cuyo número de origen coincide con números telefónicos de instituciones estatales o entidades bancarias reconocidas, genera en la población que las recibe, una sensación de confianza, seguridad y respaldo, que facilita la comisión de fraudes por parte de los estafadores.

VII. Que las llamadas telefónicas con su número de origen enmascarado son enrutadas por la interconexión nacional e internacional y pueden terminar en cualquier usuario final con servicio de telefonía en Costa Rica.

SOBRE LA NORMATIVA APLICABLE.

I. Que a través de la Ley N° 8969 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales del 07 de julio del 2011 y su reglamento (Decreto 37554-JP) se ha realizado un esfuerzo en aras de regular y resguardar las bases de datos que contengan información de cualquier persona, regulando el derecho de la autodeterminación y tratamiento de los datos en relación con su vida, actividad privada, personalidad, entre otros.

II. Que a partir de los años 2012 y 2013; mediante la Ley No. 9048 y Ley No. 9135 respectivamente, se introduce una importante reforma al Código Penal, la cual incorpora los delitos informáticos y conexos, así como la tipificación ante la violación de las comunicaciones, datos personales, suplantación de identidad, entre otros. Aunado a esto, a partir del 03 de julio del 2017, Costa Rica se adhiere al Convenio de Europa sobre Ciberdelincuencia (Budapest 2011) mismo que reconoce la necesidad de aplicar, con carácter prioritario, una política penal común destinada a proteger a la sociedad frente a la ciberdelincuencia. Reconociéndose, -además-, la necesidad de una cooperación con el sector privado en contra de la ciberdelincuencia, así como la necesidad de proteger los intereses legítimos en el desarrollo de tecnologías de la información y prevenir los actos dirigidos contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad de sistemas informáticos, redes, datos, así como el abuso de tales sistemas.

III. Que, parte de los compromisos adquiridos en el Convenio ibid., son la implementación de las medidas legislativas y de otro tipo, que sean necesarias para tipificar el delito de actos como: el acceso ilícito a un sistema informático, interceptación ilícita de datos informáticos, abuso de dispositivos, incluidos programas informáticos que permitan la comisión de ilícitos, y acceder a contraseñas códigos de acceso, sistemas o datos informáticos similares.

IV. Que el tema de la ciberdelincuencia y seguridad informática atañe a un tema de las telecomunicaciones, y encaja en la problemática hoy plateada por las autoridades judiciales. La misma Procuraduría General de la República, mediante la opinión jurídica PGR-OJ-184-2021 del 24 de noviembre del 2021 denoto: “El tema de la ciberdelincuencia y la seguridad informática va paralelo a todo lo que atañe a las telecomunicaciones; en tal sentido, nuestro país se sumó también a estos esfuerzos internacionales y aprobó, mediante ley N° 9452 de 26 de mayo de 2017, la

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

Convención de Europa sobre Ciberdelincuencia, como estrategia para lograr el mejoramiento de las técnicas de investigación e incrementar la cooperación internacional entre los Estados, para combatir la amenaza de los ciberdelitos. Costa Rica tiene probablemente la mejor legislación sobre delitos informáticos en América Latina, y ha dado un paso fundamental mediante la aprobación del único instrumento internacional existente que facilita la recolección de evidencia electrónica, la investigación contra el ciber-lavado de dinero, protección integral de la niñez y otros crímenes serios, donde se dé la utilización torcida de las telecomunicaciones. Como ejemplo crítico, sólo en Europa los efectos de la ciberdelincuencia pueden llegar a los 5.000 millones de euros cada año en pérdidas para los países".

V. Que por su parte, la Ley N°8642 es conteste con lo desarrollado en la Ley N°7593, siendo que resulta de vital importancia la protección de los derechos de los usuarios finales, pero además, esta Ley N°8642 aboga por que exista un desarrollo de las telecomunicaciones que contribuya con la seguridad ciudadana, siendo el fraude mediante llamadas enmascaradas a todas luces una problemática social que requiere de una atención preferente, desde una panorámica integral, lo cual justifica que el legislador decidiera incorporarlo en un área como las telecomunicaciones. Bajo esa línea, es de rescatar que el régimen de protección a la intimidad y los derechos del usuario de las telecomunicaciones, desarrollado desde el capítulo II de la Ley General de Telecomunicaciones, a través del artículo 42, determinan una obligación a los operadores de garantizar el secreto de la comunicación, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de los abonados y usuarios finales, aplicando sistemas y medidas técnicas y administrativas necesarias para garantizar las redes y sus servicios. Al mismo tiempo, el artículo 45 de la Ley N°8642 dispone los derechos de los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones; al respecto, e importante indicar que este artículo es numerus apertus según lo establecido en el inciso 29) que señala que se incluye como derechos los demás establecidos en el ordenamiento jurídico.

VI. Sobre el fraude en servicios de telecomunicaciones, el artículo 51 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones señala lo siguiente:

> "*El objetivo del presente capítulo es proteger efectivamente los derechos y los intereses legítimos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y a los operadores o proveedores ante posibles fraudes. De conformidad con el artículo 67, inciso a), subinciso 7) de la Ley 8642 para todos los efectos el fraude en telecomunicaciones será considerado como una infracción muy grave. Quedan terminantemente prohibidas todas aquellas actividades relativas al fraude en servicios de telecomunicaciones y su incumplimiento implicará la aplicación de las sanciones establecidas en el Título V de la Ley 8642. (...)"*

VII. Que, en aras de procurar la protección de los derechos de los usuarios, la Sutel tiene la competencia para establecer mecanismos que busquen el control de fraudes, tal y como dispone el artículo 54 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones según se indica a continuación:

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

"*Potestad de la Sutel para establecer condiciones de seguridad para minimizar el fraude en servicios de telecomunicaciones.* ***La Sutel tiene la potestad de establecer mecanismos o normativas de control de fraude ante los operadores o proveedores de servicio y éstos anualmente deberán presentar las actualizaciones en sus sistemas antifraude ante este Ente Regulador****." (Resaltado propio*).

VIII. Que existe una obligación de los operadores y proveedores para proveer la colaboración necesaria al Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones (CJIC) como parte de las políticas y disposiciones tomadas en la Ley Contra la Violencia Organizada, Ley N°8754, siendo que el artículo 17 señala lo siguiente:

> *"Cualquier empresa, pública o privada, que provea servicios de comunicaciones en el país, estará obligada a realizar lo necesario para la oportuna y eficaz operación del Centro Judicial de Intervención de las Comunicaciones (CJIC), según los requerimientos de este Centro.*
>
> *Serán obligaciones de las empresas y de los funcionarios responsables de las empresas o las instituciones públicas y privadas a cargo de las comunicaciones, las siguientes:*
>
> *1) Dar todas las facilidades para que las medidas ordenadas por el juez competente se hagan efectivas.*
>
> *2) Acatar la orden judicial, de manera tal que no se retarde, obstaculice ni se impida la ejecución de la medida ordenada.*
>
> *El incumplimiento de esta norma traerá como consecuencia la sanción de cancelación de la concesión o el permiso de operación de la empresa, para la actividad de comunicaciones. (...)"*

IX. Que el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo 40943-MICITT establece las disposiciones para la asignación de numeración de los servicios de telecomunicaciones, con el fin de asegurar en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos numéricos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

X. Que el artículo 64 del Reglamento de Acceso e Interconexión de Redes de Telecomunicaciones establece que los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán utilizar los métodos de prevención, detección, control y monitoreo, así como sistemas que permitan la detección inmediata de fraudes o usos no autorizados de la red, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para asegurar que no se haga uso incorrecto de sus respectivas redes de telecomunicaciones.

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

XI. Que mediante el Decreto Ejecutivo N° 35205-MINAE, se determinó vía reglamentaria, las medidas de protección de la privacidad de las comunicaciones, con el fin –entre otros- de garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios. Así mismo, la sección III de ese cuerpo normativo dispone lo relativo a la identificación de llamadas, y en donde para el particular se resalta lo establecido en el artículo 20: "(…) Filtrado en destino de llamadas sin identificación. Cuando los proveedores que presten el servicio de identificación de la línea de origen y ésta se presente con anterioridad a que se establezca la llamada, deberán ofrecer a cualquier abonado que recibe la llamada, la posibilidad mediante un procedimiento sencillo, de rechazar las llamadas procedentes de usuarios o abonados que hayan impedido la visualización de la identificación de la línea de origen."

XII. Que el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones 2022-2027; en aras de impulsar el desarrollo del sector de la Ciencia, Innovación, Tecnología, Telecomunicaciones y Gobernanza Digital, establece como una de sus estrategias y su vinculación con otras políticas públicas, estrategias y planes; la Ciberseguridad en Costa Rica; destacando lo siguiente: "*3.3.3.3. Estrategia Nacional de Ciberseguridad Costa Rica… La estrategia en materia de ciberseguridad data de 2017 y procura la búsqueda de acciones conducentes al aseguramiento de datos y la protección en línea en diferentes aspectos, considera la persona como prioridad, el respeto a los derechos humanos y la privacidad, la coordinación con múltiples partes interesadas y la cooperación internacional (MICITT, 2017a). …Como parte del marco de acción, se consideran otros instrumentos de planificación, entre los que destacamos el papel del PNDT como impulsor también, a la par de esta Estrategia, de una seguridad cibernética en diferentes sectores. … Por lo tanto, lo delineado en la Estrategia a nivel detallado, se considera como un punto de partida para el PNDT en materia de seguridad cibernética y los retos que esto representa para las diferentes poblaciones, desde las infraestructuras críticas, los servicios en línea, servicios financieros, las MIPYMES, las poblaciones en condición de vulnerabilidad, entre otros, para las que se debe considerar transversalmente el tema en los ejes de la planificación sectorial con visión al 2027*."

POR TANTO

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, ley 8642 y su reglamento; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, ley 7593; Ley General de la Administración Pública, ley 6227, y demás normativa de general y pertinente aplicación

EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES
RESUELVE:

Establecer las siguientes medidas regulatorias con el fin de minimizar el impacto de estafas telefónicas mediante el método del enmascaramiento de llamadas (spoofing).

I. Ámbito de aplicación:

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

Estas medidas aplican para la totalidad de operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía con la numeración asignada por esta Superintendencia en nuestro país

II. Implementar el Bloqueo generalizado de llamadas internacionales entrantes con prefijos nacionales con la incorporación de una "*lista positiva*", misma que consiste en lo siguiente:

Establecer como medida regulatoria, que todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que brindan el servicio de telefonía en nuestro país realicen las configuraciones necesarias a nivel de sus redes, equipos y plataformas, para bloquear las llamadas entrantes originadas por rutas directas de interconexión internacional, cuyo número de origen coincida con el plan de marcación nacional, salvo los números que se establezcan en la "*lista positiva*", conforme se muestra a continuación:

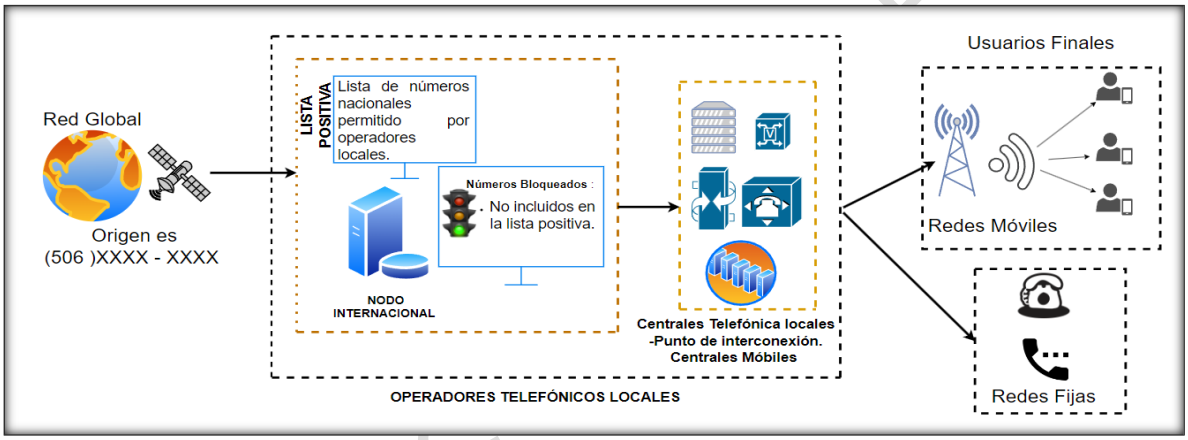

Figura 8 Escenario Bloqueo generalizado de llamadas entrantes con prefijos nacionales.

III. Proceso de bloqueo de llamadas.

El siguiente diagrama establece el flujo del proceso en el cual se establece las condiciones para el tránsito de las comunicaciones.

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

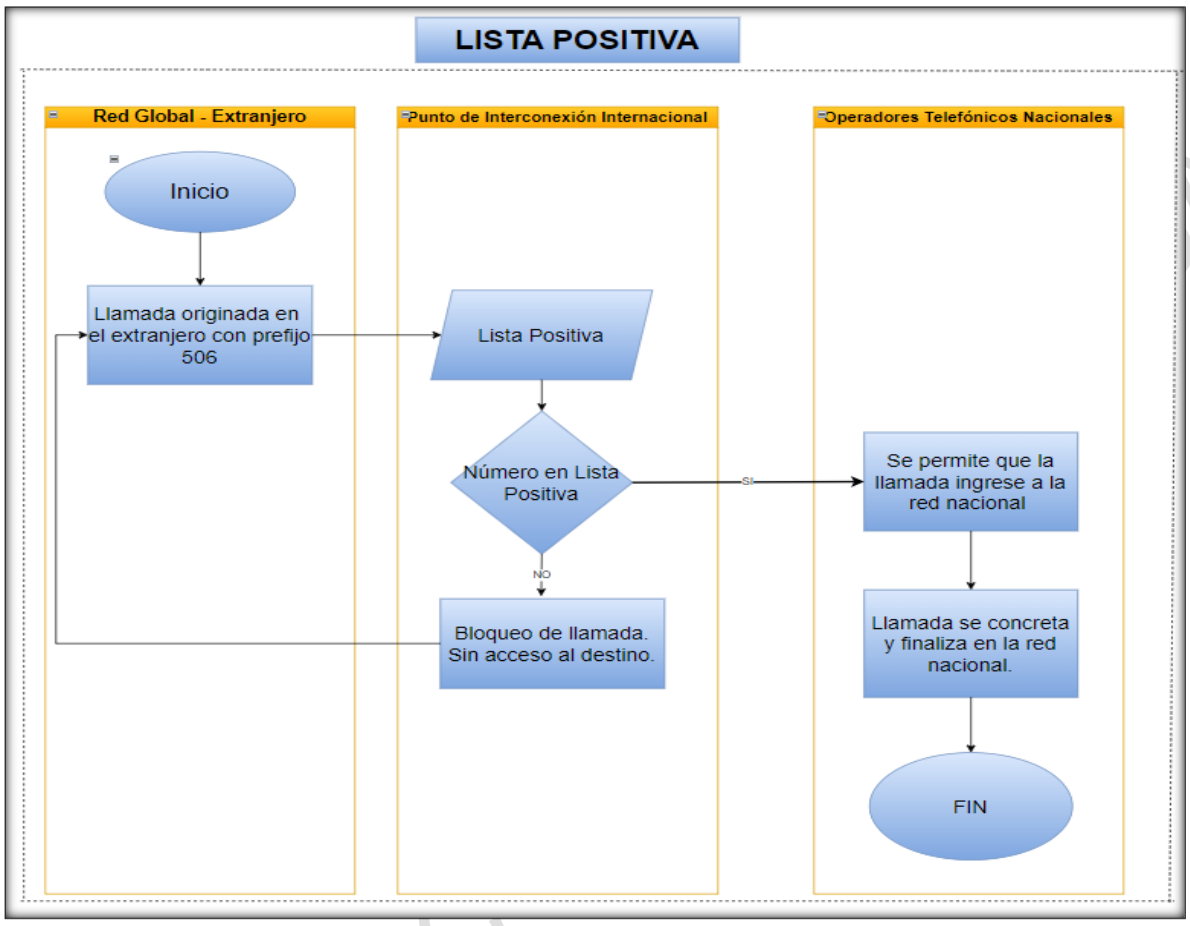

Figura 9 Flujo de proceso en el bloque de una llamada.

La numeración con la siguiente estructura: +506-AXXX-XXXX o 00506-AXXX-XXXX. Donde "*A*" puede ser **2 o 4** y *X* cualquier número del **0** al **9**, originadas en el exterior deberán cumplir con el proceso que se indica a continuación:

i. Los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados y con numeración asignada por esta Superintendencia de Telecomunicaciones habilitarán la lista positiva previamente notificada por esta Superintendencia, para la habilitación al tránsito de comunicaciones en las redes nacionales.

ii. La numeración asignada por esta Superintendencia de Telecomunicaciones que no se encuentre suscrita en la lista positiva será bloqueada automáticamente por los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones autorizados cuando esta numeración corresponda a tráfico internacional entrante.

BORRADOR

iii. La numeración que se encuentre en la lista positiva tendrá acceso a la red nacional incluso cuando corresponda a tráfico internacional entrante y la comunicación podrá ser terminada en el destino final.

IV. Implementar la generación de una lista positiva que será administrada, actualizada y notificada por la Dirección General de Mercados de la Sutel ante la solicitud de los operadores y proveedores de servicios de telefonía (lista positiva), la cual consiste en lo siguiente:

a) Para efectos de su creación por una única vez se otorgará un plazo no mayor a 20 días hábiles a los proveedores y operadores con numeración asignada por esta Superintendencia, a partir de su entrada en vigor, para que estos logren coordinar con sus socios y/o clientes estratégicos, en aras de elaborar sus listas positivas de contactos confiables y permitir su tránsito.

b) Una vez vencido el plazo otorgado, esta Dirección contará con un periodo de 10 días naturales para construir la lista positiva definitiva y notificar mediante un oficio formal, a los operadores y proveedores de servicios de telefonía.

c) Posterior a su notificación los proveedores y operadores con numeración asignada por esta Superintendencia, dispondrán de un plazo no mayor a 5 días hábiles para que habiliten y configuren únicamente la numeración dispuesta en la lista.

d) Para la actualización de esta *"lista positiva"*, los proveedores y operadores con numeración asignada por esta Superintendencia, podrán solicitar a la Sutel en cualquier momento, la incorporación o retiro de nuevos números, para lo cual, la Dirección General de Mercados designará un correo electrónico oficial reporte.spoofing@sutel.go.cr y exclusivo para este fin. Una vez recibida la solicitud por parte del operador y/o proveedor, la Dirección General de Mercados deberá procederá con la notificación mediante oficio formal a todos los operadores y proveedores del servicio de telefonía, en el plazo máximo de los 10 días naturales.

e) Para remitir los números a incluir en la "lista positiva", los proveedores y operadores con numeración asignada por esta Superintendencia deberán seguir el siguiente formato en Excel (.xlsx), tomando en consideración el ejemplo que se plantean en la siguiente tabla:

Tabla 7 Formato para remisión de números y ejemplos para incorporar en la "*lista positiva*".

Identificación	Operador titular del recurso numérico	Números de la "lista positiva"

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA

1	CLARO CR TELECOMUNICACIONES, S.A.	+506 4400 1000
2	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD	+506 2237 8150
3	TELECABLE, S.A.	+506 4081 4081
4	CALLMYWAY NY, S.A.	+506 4000 0000
…	MILLICOM CABLE COSTA RICA, S.A.	+506 4030 8000

Esto permitiría que las llamadas entrantes originadas por rutas directas de interconexión internacional y nacional con los números debidamente identificados por todos los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones y que corresponden a tráfico comercial debidamente autorizado.

Referente a la protección, confidencialidad y acceso a la información que requiere en este proceso, el personal de cada operador y proveedor de telecomunicaciones deberá contemplar lo establecido en el artículo 42 de la Ley General de Telecomunicaciones y los artículos 6 y 9 del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones.

V. Recomendar a los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones que promuevan, dentro de sus campañas publicitarias ordinarias, información dirigida a los usuarios sobre el *spoofing* y cómo evitarlo.

VI. Implementar la presente propuesta, estableciendo que la misma podrá ser revisada en el plazo de los 12 meses contados a partir de su implementación, para medir su efectividad y/o modificación en el tiempo, así como cualquier retroalimentación que puedan brindar las autoridades como el Organismo de Investigación Judicial y otros.

Luis Alberto Cascante Alvarado
Secretario del Consejo

BORRADOR CONSULTA PÚBLICA