

ALCANCE Nº 156 A LA GACETA Nº 167

Año CXLVI

San José, Costa Rica, martes 10 de setiembre del 2024

190 páginas

PODER LEGISLATIVO
PROYECTOS

PODER EJECUTIVO
DECRETOS
ACUERDOS

RESOLUCIONES

INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

**AUTORIDAD REGULADORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**SUPERINTENDENCIA
DE TELECOMUNICACIONES**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES

El suscrito, Secretario del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en ejercicio de las competencias que le atribuye el inciso b) del artículo 50 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227 y el artículo 35 del Reglamento Interno de Organización y Funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y su Órgano Desconcentrado, me permito comunicar que en sesión ordinaria 039-2024, celebrada el 29 de agosto del 2024, mediante acuerdo 034-039-2024, de las 11:40 horas, el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones aprobó por unanimidad, la siguiente resolución:

RCS-154-2024

**DISPOSICIONES REGULATORIAS DE ALCANCE GENERAL PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO PARA SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DE
ENVÍO DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS CON FINES
COMERCIALES DE VENTA DIRECTA**

EXPEDIENTE: GCO-DGC-CND-00306-2024

RESULTANDO:

1. Que, mediante acuerdo N° 014-077-2012 emitido por el Consejo de la Sutel en la Sesión Ordinaria N° 077-2012 celebrada el 19 de diciembre del 2012, se aprobó el "Procedimiento de comunicaciones no solicitadas", publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 23 Alcance N° 22 del 1° de febrero de 2013.
2. Que mediante oficio número 04533-SUTEL-DGC-2024 del 31 de mayo de 2024, la Dirección General de Calidad, remitió al Consejo de esta Superintendencia el informe

sobre la *“PROPUESTA DE RESOLUCIÓN SOBRE LAS “DISPOSICIONES REGULATORIAS DE ALCANCE GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO PARA SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DE ENVÍO DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA”*. (Folios 4 al 14).

3. Que, según el acuerdo número 013-017-2024 del 19 de junio del 2024, el Consejo de esta Superintendencia resolvió: *“PRIMERO: En relación con la protección al ámbito de intimidad, privacidad y el derecho de autodeterminación informativa de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones y en general al régimen de derechos dispuestos en el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642; el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL), de conformidad con el artículo 361 de la Ley N°6227, Ley General de la Administración Pública y el numeral 103 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al usuario final vigente, aprueba someter a consulta y se concede un plazo de 10 días hábiles a partir de la publicación del presente acuerdo y propuesta de resolución a los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y usuarios en general, para que expongan por escrito ante esta Superintendencia su parecer en torno a la siguiente propuesta de instrucciones regulatorias, según consta en el expediente GCO-DGC-CND-00306-2024. (...) SEGUNDO: Dar por recibido y acoger el oficio número 04533-SUTEL-DGC-2024 del 31 de mayo de 2024, de la Dirección General de Calidad donde emitió el informe sobre la propuesta de resolución de la “Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa”. TERCERO: Aprobar para el respectivo proceso de consulta pública, la propuesta de resolución*

denominada “Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa” expuesta en el presente acuerdo. CUARTO: Someter a consulta pública a todos los interesados, en acatamiento de lo establecido en el numeral 361 de la Ley General de la Administración Pública, la propuesta de resolución de carácter general denominada “Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa”. Se debe considerar que las observaciones sobre dicha propuesta de resolución deben indicar el nombre completo y medio para recibir notificaciones de quien la interpone, asimismo, que éstas se recibirán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación en La Gaceta, en las instalaciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones en Guachipelín de Escazú, Oficentro Multipark, edificio Tapantí, 4to piso, en horario de 8:00 am a 4:00 pm, vía fax 2215-68821 o al correo electrónico gestiondocumental@sutel.go.cr. QUINTO: Solicitar a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia para que gestione la publicación de la propuesta de resolución que se someterá a consulta pública en el Diario Oficial La Gaceta. SEXTO: Instruir a la Dirección General de Calidad para que, una vez realizado el proceso de consulta pública, presente al Consejo de esta Superintendencia, el análisis de posiciones recibidas durante dicho proceso.” (Folios 15 al 31).

4. Que, la Imprenta Nacional publicó para el proceso de consulta pública la propuesta de la resolución en mención en La Gaceta N°118 con fecha 28 de junio del 2024. (NI-08739-2024 y Folios 32 al 37).

5. Que, mediante acuerdo N° 015-022-2024 emitido por el Consejo de la Sutel en la Sesión Ordinaria N° 022-2024 celebrada el 3 de julio del 2024, se emitió la resolución número RCS-098-2024 denominada “DEROGATORIA Y REVOCATORIA DEL ACUERDO NÚMERO 014-077-2012 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS” EMITIDO POR EL CONSEJO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES SEGÚN SESIÓN ORDINARIA 077-2012 CELEBRADA EL 19 DE DICIEMBRE DEL 2012”, la cual fue publicada en La Gaceta N°127 del 11 de julio del 2024.
6. Que, según correo electrónico de fecha 11 de julio del 2024, el Instituto Costarricense de Electricidad (en adelante ICE), remitió a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución de referencia bajo el oficio número 9117-607-2024 de esa misma fecha. (NI-09368-2024 y Folios 38 a 42).
7. Que, según correo electrónico de fecha 12 de julio del 2024, Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. y Liberty Servicios Fijos LY, S.A. (en adelante Liberty), remitieron a esta Superintendencia sus oposiciones a la consulta pública de la propuesta de resolución de referencia bajo el oficio número LY-Reg 0192-2024 de esa misma fecha. ((NI-09368-2024 y Folios 43 a 49).
8. Que por medio del oficio número 07047-SUTEL-DGC-2024 del 14 de agosto de 2024 la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el “INFORME DE ATENCIÓN A LAS ACLARACIONES Y OPOSICIONES PRESENTADAS POR LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A. Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A., Y EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE

ELECTRICIDAD A LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DENOMINADA “DISPOSICIONES REGULATORIAS DE ALCANCE GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO PARA SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DE ENVÍO DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA”

9. Que se han realizado las diligencias necesarias para el dictado de la presente resolución.

CONSIDERANDO

I. Sobre el régimen jurídico aplicable en las comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa

1. Que, el artículo 24 de nuestra Constitución Política que establece el derecho a la intimidad, la privacidad, el secreto de las comunicaciones, y el derecho fundamental de autodeterminación informativa de los habitantes, los cuales forman parte del régimen de derechos que ostentan los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones disponibles al público.
2. Que, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 12 establece que: *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada (...). Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques”*, lo cual resulta concordante con lo señalado en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en su artículo 11 incisos 2 y 3, que señalan: *“2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada”* y que en adición *“3. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques”*.

3. Que, en el artículo 3 incisos c), d) y j) de la Ley N°8642, se disponen los principios rectores de Beneficio del usuario, Transparencia y Privacidad de la información, los cuales orientan e inspiran el régimen legal de los servicios de telecomunicaciones. Estos principios determinan, entre otros aspectos, el establecimiento de garantías a favor de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, el deber de los operadores o proveedores de servicios a informar adecuadamente sobre aquella información general de los requisitos y trámites para el acceso a los servicios de telecomunicaciones y el deber de garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y secreto de las comunicaciones.
4. Que, según los artículos 60 incisos a) y d) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) Ley N°7593, son obligaciones de esta Superintendencia aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones y garantizar y proteger los derechos de los usuarios finales. Esta última a su vez, se desarrolla en el artículo 73 inciso a) de la misma Ley al disponer como una función del Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones: *“Proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, asegurando eficiencia, igualdad, continuidad, calidad, mayor y mejor cobertura, mayor y mejor información, más y mejores alternativas en la prestación de los servicios, así como garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con la Constitución Política”*.
5. Que, el artículo 3, inciso j) de la Ley General de Telecomunicaciones define la privacidad de las comunicaciones o de la información como aquella *“obligación de los operadores*

y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Política, a garantizar el derecho a la intimidad, la libertad y el secreto de las comunicaciones, así como proteger la confidencialidad de la información que obtengan de sus clientes, o de otros operadores, con ocasión de la suscripción de los servicios, salvo que estos autoricen, de manera expresa, la cesión de la información a otros entes, públicos o privados”.

6. Que, el artículo 44 de la citada ley regula las comunicaciones no solicitadas, razón por la cual prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo cuando los usuarios hayan dado su consentimiento previamente. El suministro de esta información debe ofrecerse con absoluta claridad y sencillez. En cualquier momento, el usuario podrá solicitar al remitente que suspenda los envíos de información y no podrá cobrársele ningún cargo por ejercer ese derecho. Además, se prohíbe, la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.
7. Que, el capítulo IV del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones N° 35205-MINAE (actual Micitt) estipula específicamente en el numeral 31 que las comunicaciones con fines de venta directa únicamente serán válidas cuando ocurran las siguientes condiciones: *“a) Cuando el usuario haya dado su consentimiento previo en el que manifiesta su anuencia a recibir alguna de las comunicaciones descritas en el párrafo anterior. b) Cuando en el contexto de una venta de un producto o de un servicio, esa misma persona utilice la información suministrada por el usuario para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. En el momento de recabarse la información, debe informarle al usuario sobre su uso ulterior”.*

8. Que, el artículo 3 inciso 12) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final define las comunicaciones no solicitadas como: *“aquellas que se realizan mediante sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro medio con fines de venta directa de un producto o servicio, sin que el usuario final haya otorgado previamente su consentimiento expreso o que disimule u oculte la identidad del remitente o el origen de la comunicación”*.
9. Que, el artículo 4 incisos 15) y 16) del citado Reglamento establece como derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones: *“15. Recibir, únicamente comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios por parte de los operadores/proveedores de servicios, por llamadas o mensajes, cuando medie su consentimiento expreso. 16. Ser excluido por los operadores/proveedores de servicios en cualquier momento sin costo adicional el envío de comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios”*.
10. Que, el numeral 102 del mismo cuerpo normativo dispone que: *“Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar que únicamente los usuarios finales que hayan brindado su consentimiento expreso podrán recibir información comercial con fines de venta directa de sus bienes y servicios, la cual se deberá realizar por medios que permitan la identificación del remitente, así como, finalizar tales comunicaciones. Los operadores/proveedores deben registrar y almacenar hasta dos meses después de finalizada la contratación, constancia de la voluntad expresa para la recepción de la información con fines de venta directa. En caso de no contar con la citada información, se considerará una práctica prohibida”*.

- 11.** Que, el artículo 103 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final establece las alternativas para suspender el envío de comunicaciones no solicitadas, según se observa: *“(...) En cualquier momento el usuario, de forma gratuita, podrá solicitarle al operador/proveedor que suspenda los envíos de información, lo cual deberá ejecutarse en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. Para tal efecto la Sutel pondrá a disposición del público, una herramienta en su sitio WEB, cuya implementación se definirá mediante resolución motivada la cual debe cumplir el procedimiento de consulta por diez (10) días hábiles, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública, por medio de la cual los usuarios finales podrán manifestar su oposición o negativa a recibir comunicaciones no solicitadas, que será vinculante para los operadores/proveedores y podrá remitirse al Ministerio de Industria, Economía y Comercio para lo que corresponda. En caso de que el operador/proveedor no respete la suspensión del envío de comunicaciones no solicitadas incurrirá en una práctica prohibida (...)”*.
- 12.** Que, el numeral 104 del citado Reglamento ordena que los operadores deben implementar medidas técnicas y administrativas para abstenerse de enviar comunicaciones no solicitadas a los usuarios que no hayan otorgado su consentimiento expreso, tal y como se visualiza de seguido: *“Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones, deben implementar las medidas técnicas y administrativas necesarias, para garantizar que sus usuarios finales no reciban comunicaciones con fines de venta directa de sus bienes y servicios, cuando éstos no hayan brindado su consentimiento previamente o hayan solicitado su remoción de las listas de comunicación. Estas gestiones, por parte del usuario final, no tendrán costo alguno. La*

manifestación por parte del usuario final en el registro de la Sutel para no recibir comunicaciones no solicitadas tendrá preponderancia sobre otras suscripciones y automáticamente será tomado como una petición expresa para que se ponga fin a tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo en que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos”.

- 13.** Que, no se consideran comunicaciones con fines de venta directa, aquellas destinadas a brindar información relacionada con la prestación del servicio, o bien, información al público general sobre condiciones de emergencia, salud, seguridad ciudadana, educación, cultura y otras dispuestas por las autoridades gubernamentales, de conformidad con el artículo 105 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final.
- 14.** Que, según los artículos 103 y 107 inciso 2) del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, se considera práctica prohibida: *“Toda acción donde se remita información con fines de venta directa, comercial y/o publicitaria a los usuarios finales sin contar de previo con su consentimiento, se utilicen sistemas de llamada o suscripción automática, se oculte o falsee el remitente de la comunicación o no se cuente con una alternativa para finalizar dichas comunicaciones”*, o bien, en caso de que el operador/proveedor no respete la suspensión del envío de comunicaciones no solicitadas.
- 15.** Que, el régimen sancionatorio administrativo determina en el artículo 67 de la Ley N° 8642, en su inciso a) numeral 16), como infracción muy grave *“Violar la privacidad o intimidad de las comunicaciones de los usuarios finales”* y adicionalmente en su inciso b) numeral 3), clasifica como infracción grave: *“Incumplir las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios a que se refiere esta Ley”*.

II. Sobre el análisis de las observaciones presentadas en consulta pública a la propuesta de resolución

1. Que por medio del oficio número 07047-SUTEL-DGC-2024 del 14 de agosto de 2024, la Dirección General de Calidad presentó al Consejo de la Sutel el “INFORME DE ATENCIÓN A LAS OPOSICIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR LIBERTY TELECOMUNICACIONES DE COSTA RICA LY, S.A. Y LIBERTY SERVICIOS FIJOS LY, S.A., Y EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD A LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DENOMINADA “DISPOSICIONES REGULATORIAS DE ALCANCE GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO PARA SOLICITAR LA SUSPENSIÓN DE ENVÍO DE COMUNICACIONES NO SOLICITADAS CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA.”

2. Que, del análisis de oposiciones y aclaraciones realizado al proyecto de resolución citado, conviene incorporar el siguiente extracto del oficio 07047-SUTEL-DGC-2024 del 14 de agosto de 2024 emitido por la Dirección General de Calidad, el cual es acogido en su totalidad por el Consejo de la Sutel

2.1. Sobre las consultas del ICE:

En fecha 11 de julio del 2024, el ICE presentó una serie de consultas y solicitudes de aclaración al proyecto de resolución señalado, las cuales se citan de seguido:

“1. Se solicita se aclare si los operadores pueden enviar comunicaciones para venta directa a los clientes, después de que suscriban un servicio, las cuales se dejarían de enviar hasta que el cliente ingrese al sitio web de la SUTEL e indique que no quiere recibir este tipo de comunicaciones. Esto resulta relevante para concluir el llenado del contrato de forma que no contravenga la regulación.

2. Se solicita aclarar si esta regulación se aplicará únicamente para servicios prepago, o el alcance es para todo tipo de servicios de telecomunicaciones (post pago, prepago, servicios fijos entre otros).

3. Se solicita aclarar cómo será el proceso de validación de la identidad del cliente que aplicará la SUTEL, mediante el cual se garantice que el requerimiento de exclusión sea tramitado por el titular del servicio y no por un tercero que realice dicha solicitud.

4. El documento no hace referencia a los casos en que el servicio deja de pertenecer al cliente, ya sea que queda en desuso la numeración o cambia de titular, ¿Podrán los operadores ingresar a la base de datos y cambiar la condición del servicio, de oficio? O ¿cómo se informará y tramitará la información a la SUTEL para que elimine esos números de la base de datos?

5. Es necesario que la regulación haga una diferencia entre las comunicaciones no solicitadas que origina el operador/proveedor del servicio y las que se generan desde un tercero, respecto de las cuales el operador/proveedor no tiene control alguno, y que sí pueden estar autorizadas por el cliente para recibirlos de su proveedor, mas no de terceros.

6. En materia de servicios postpago, en los “Contratos de Adhesión” se registra la voluntad del cliente, en el sentido de si desea o no recibir comunicaciones de

venta directa y promociones por parte del su operador. Considerando que, estos contratos han sido homologados por la SUTEL, cuál sería el procedimiento a seguir de cara al registro ante la SUTEL; en otras palabras, cuál sería la forma de implementar la herramienta que nos ocupa, con respecto a lo que hoy día se aplica.

Como consecuencia de lo anterior, y ante eventuales reclamos de los clientes, se evidencia la necesidad de generar un procedimiento, protocolo, etc, que venga a establecer, ¿cómo se deberán de presentar y gestionar dichos reclamos ante el Regulador y los operadores o proveedores de servicio?

7. Se solicita aclarar cómo se debe proceder con los clientes que se portan, y si la condición registrada en esta herramienta se mantendrá, o el cliente debe hacer un nuevo requerimiento de bloqueo.

8. Siendo que esta regulación es vinculante para los operadores de redes y proveedores de servicios, es indispensable que el Regulador considere un plazo razonable, previamente consensuado con los operadores y proveedores, para que, una vez que se apruebe la implementación de esta herramienta, se puedan realizar los ajustes necesarios en los sistemas, para poder garantizar la integración entre sus equipos y los del Regulador, para lo cual es necesario que se aclare lo siguiente:

➤ En referencia al punto 1.3 ¿cómo será la vinculación de sistemas entre SUTEL y los operadores?

➤ En referencia al punto 2.4 ¿cómo se llevará acabo la sincronía de sistemas entre la SUTEL y los Operadores?

➤ *En referencia al punto 2.5, ¿técnicamente cómo se llevará acabo ese proceso?*

➤ *En referencia al punto 3.2, ¿será vía herramienta digital o personal, como se definirá.*

En referencia al punto 4.1 ¿se visualiza la necesidad de manuales de interfaces, para que las plataformas del ICE, Regulador o tercero se comuniquen?

En razón de lo anterior, y siendo que aún faltan muchos aspectos que resolver, con respecto a la implementación de la herramienta, se considera que el flujo más recomendable para la implementación de esta regulación, es que la SUTEL sea la que envíe a los operadores de redes y proveedores de servicios, por medio de un Web service o trama, la lista de clientes que solicitaron no recibir comunicaciones de venta directa, y no que sean los operadores o proveedores los que deban estar generando consultas todos los días a la base del Regulador, ello, por cuanto es la SUTEL la que tendrá a su cargo la herramienta que tiene la información actualizada, lo que, facilitaría que ese le envíe a los operadores y proveedores la lista, para que el operador aplique la acción de incluir o excluir al cliente de sus registros.

En ese caso, los operadores recibirán por medio del Web service o trama la lista de clientes que solicitaron no recibir comunicaciones de venta directa y de forma asincrónica, los operadores aplicarían la inclusión o exclusión de los clientes y remitirían a la SUTEL, por medio del web service, la comunicación correspondiente cuando las transacciones estén aplicadas” (Folios 38 a 42).

*En primer lugar, sobre las **consultas número 1 y 6** del ICE, se debe aclarar que el numeral 36 inciso 11) del RPUF dispone que las carátulas de los contratos de adhesión que se sometan al proceso de homologación deben incluir una casilla*

correspondiente a la “Autorización expresa para recibir información con fines de venta directa de bienes y servicios con indicación del medio o lugar por medio del cual desea recibir dicha información.”, la cual deberá ser llenada de forma clara por los usuarios al momento de la firma del contrato, según lo dispone el mismo numeral

Adicionalmente, el numeral 102 del mismo cuerpo normativo establece lo siguiente:

“Artículo 102. Sobre la información comercial con fines de venta directa.

Los operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones deben asegurar que únicamente los usuarios finales que hayan brindado su consentimiento expreso podrán recibir información comercial con fines de venta directa de sus bienes y servicios, la cual se deberá realizar por medios que permitan la identificación del remitente, así como, finalizar tales comunicaciones.

Los operadores/proveedores deben registrar y almacenar hasta dos meses después de finalizada la contratación, constancia de la voluntad expresa para la recepción de la información con fines de venta directa. En caso de no contar con la citada información, se considerará una práctica prohibida.” (Subrayado intencional)

Asimismo, el artículo 104 del citado Reglamento indica que: “(...) La manifestación por parte del usuario final en el registro de la Sutel para no recibir comunicaciones no solicitadas tendrá preponderancia sobre otras suscripciones y automáticamente será tomado como una petición expresa para que se ponga fin a tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo

en que el usuario final mantenga su numeración registrada en dicha base de datos. (...)” (Subrayado intencional.

En consonancia con lo expuesto, se extrae con meridiana claridad que únicamente si se cuenta con el consentimiento expreso de los usuarios es posible el envío de comunicaciones con fines de venta directa, lo cual debe ser aclarado al momento de la suscripción del contrato de adhesión. Posteriormente, los usuarios tienen la posibilidad de solicitar que se ponga fin a dichas comunicaciones mediante la herramienta WEB propuesta, según lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, manifestación que prevalecerá sobre otros actos que hubieran efectuado los usuarios previamente.-

En esos términos, resulta evidente que el operador puede enviar este tipo de comunicaciones previamente autorizadas por el usuario en el contrato de adhesión, mientras que este no haya solicitado en la herramienta WEB que se suspenda el envío de este tipo de comunicaciones.

Por tal razón, no es procedente que en la resolución propuesta se precise lo requerido por el operador, en virtud de que del RPUF se desprende que este tipo de comunicaciones serán enviadas al usuario cuando así haya sido autorizado en el contrato y se dejarían de enviar hasta que el usuario realice la solicitud en la herramienta Web siguiendo el procedimiento establecido en la resolución propuesta.

*Ahora bien, en relación con el procedimiento a seguir ante un eventual reclamo por envío de comunicaciones no solicitadas, los operadores o proveedores deberán cumplir con las disposiciones generales establecidas en el **“CAPITULO VI. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES”** del RPUF.*

Por las razones expuestas, se recomienda rechazar ambas solicitudes de aclaración planteadas por el operador, dado que no se requiere precisión o aclaración alguna al respecto.

*Con respecto, a la **consulta número 2**, resulta pertinente señalar que la propuesta de resolución es aplicable para todo tipo de servicios de telecomunicaciones independientemente de su modalidad de pago, siempre y cuando se encuentren registrados a nombre del usuario que realiza la solicitud, según se indica en el punto 1.5 de dicha propuesta.*

*Ahora bien, aquí se considera prudente señalar que las disposiciones aplican de igual forma para todo tipo de comunicaciones, tal y como se encuentra definido en el RPUF, artículo 3, inciso 12), en cuanto a que las comunicaciones solicitadas son aquellas que se realizan mediante **sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro medio con fines de venta directa de un producto o servicio**, sin que el usuario final haya otorgado previamente su consentimiento expreso o que disimule u oculte la identidad del remitente o el origen de la comunicación. En un mismo sentido el numeral 44 de la Ley General de Telecomunicaciones hace referencia a los “(...) sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa (...)”.*

*Por lo expuesto, se recomienda **acoger parcialmente** la solicitud de aclaración del operador y modificar de oficio los puntos 1.3 y 2.3 para que en lugar de “(...) cada tipo de comunicación (Llamadas de voz, Mensajes SMS, SAT Push y Correo electrónico) (...)”, se lea “(...) cada tipo de comunicación (sistemas de llamada*

por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo) (...)”.

En cuanto a la **consulta número 3** del ICE, sobre la validación de la identidad del cliente, se debe destacar que el punto 2.2. de la propuesta de resolución indica: “En primera instancia el usuario deberá registrar una cuenta de usuario en la herramienta Web y completar el proceso de autenticación de su identidad, según se describe a continuación: (...) iv. Superar el mecanismo de autenticación para comprobar la titularidad sobre los servicios (**línea telefónica o correo electrónico**).” (Destacado intencional).

Al respecto, es importante aclarar que, como parte del registro en la herramienta WEB, se requiere de un proceso seguro de autenticación y validación de la identidad del titular. Para tal efecto, se enviará un código de uso de una sola vez (One Time Password-OTP) ya sea mediante mensaje de texto SMS, o bien, llamada telefónica, al número telefónico del titular del servicio que se registra. Ante tal circunstancia, se considera necesario eliminar el correo electrónico como mecanismo de autenticación, tomando en consideración que no es posible verificar la identidad del titular a través de este medio.

Así las cosas, se recomienda **acoger parcialmente** la solicitud de aclaración del ICE, de forma tal que el punto 2.2 se lea de la siguiente forma: “En primera instancia el usuario deberá registrar una cuenta de usuario en la herramienta Web y completar el proceso de autenticación de su identidad, según se describe a continuación: (...) iv. Superar el mecanismo de autenticación para comprobar la titularidad sobre los servicios **mediante un número telefónico registrado a nombre del usuario**.” (El destacado corresponde al cambio propuesto).

*En cuanto a la **consulta número 4**, se considera que el operador lleva razón en cuanto a que la propuesta de resolución no regula el escenario cuando los usuarios registrados pierden la titularidad de los servicios. Por tal razón, se recomienda **acoger** la solicitud de aclaración del ICE, para así plantear la obligación de los usuarios de mantener actualizado dicho registro, así como el deber de los operadores de informar en la herramienta WEB cuando los usuarios dejen de ser titulares de los servicios registrados, en cuyo caso la Sutel excluirá dichos servicios. En esos términos, se propone incluir lo siguiente como puntos 1.7 y 1.8, de modo tal que se corra la numeración según corresponda:*

“(…)

- 1.7.** Cuando los usuarios registrados como titulares del servicio de telecomunicaciones en la herramienta WEB pierdan dicha condición, los operadores o proveedores tendrán la obligación de reportarlo a través de la misma herramienta para que la Sutel proceda con la exclusión correspondiente.*
- 1.8.** Los usuarios que han solicitado la suspensión de comunicaciones en la herramienta WEB, deben confirmar dicha información una vez al año, para lo cual la Sutel enviará un recordatorio vía correo electrónico. De no hacerlo, sus servicios serán excluidos de la base de datos.”*

*En relación con la **consulta número 5**, se debe aclarar que las disposiciones de la propuesta de resolución se aplican única y exclusivamente a los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, tal y como se señaló expresamente en los puntos 1.7 y 1.8 de dicha propuesta. En esos términos, resulta improcedente la distinción entre estos operadores o proveedores y los terceros dado que se deduce que la regulación no aplica para estos últimos.*

Cabe recalcar que, a los terceros comerciantes a los que hace alusión el operador, les aplica lo dispuesto en el numeral 200 del Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472, decreto ejecutivo 37899 que señala lo siguiente:

*“Artículo 200. - Comunicaciones electrónicas no solicitadas por los consumidores. **El comerciante debe abstenerse de enviar comunicaciones por cualquier medio electrónico; cuando las mismas no han sido previamente solicitadas por los consumidores,** tal cual se dispone en la Ley General de Telecomunicaciones y el Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final de los servicios de comunicación. Para el otorgamiento de dicho consentimiento, deberá el comerciante desarrollar e implementar procedimientos efectivos y fáciles de usar por parte de los consumidores, para que estos elijan si desean recibir o no mensajes comerciales y, cuando elijan no recibirlos, su decisión debe ser acatada de forma inmediata.*

Cualquier comunicación realizada con sistemas automáticos de comunicación sin el consentimiento previo del usuario o cuando se oculte o falsee el origen de la comunicación y no se cuente con una alternativa para poner fin a dichas comunicaciones, corresponde a una comunicación no solicitada.

Lo anterior sin detrimento de la aplicación del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 35205-MINAET del 16 de abril de 2009, el artículo 33, de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968 del 7 de julio de 2011 y su Reglamento, el artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642 del 04 de junio de 2008, y el Código Penal,

Ley 4573 del 04 de mayo de 1970, Sección VIII, Delitos Informáticos y Conexos:, La Superintendencia de Telecomunicaciones, en cumplimiento de sus potestades, podrá remitir a la Comisión Nacional del Consumidor, aquellos casos en que se evidencie una eventual responsabilidad de un comerciante, por la emisión de comunicaciones no solicitadas o la suscripción de bienes o servicios de forma automática o engañosa sin contar con el consentimiento expreso del consumidor, excepto, cuando se trate de operadores/proveedores de servicios de telecomunicaciones.” (Destacado intencional).

En consonancia con lo recién transcrito, la Sutel no tiene competencia para regular el envío de comunicaciones no solicitadas por parte de comerciantes o terceros que no son operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones, por ende, la resolución en consulta únicamente abarca la relación del operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones con los usuarios finales. Por su parte, el Ministerio de Industria, Economía y Comercio cuenta con la competencia de regular la relación de los comerciantes en general respecto de los consumidores, tal y como se dispuso en el RPUF vigente y en la propuesta de resolución bajo análisis.

Pese a lo expuesto, se considera pertinente acotar que existe la posibilidad de que terceros efectúen el envío de comunicaciones no solicitadas a nombre del operador o proveedor, en cuyo caso, resulta procedente aplicar el artículo 106 del RPUF donde se regulan como prácticas prohibidas las siguientes: “(...) 5. Reventa o alquiler de servicios de telecomunicaciones por parte del cliente o usuario final. (...) 7. Actuar con engaño, fraude, mala fe, dolo en la suscripción o uso del servicio. 8. Utilizar los servicios de telecomunicaciones para fines

distintos del contratado. (...)”. En esos términos, si el operador acredita la comisión de una práctica prohibida por parte del usuario deberá suspender el servicio de forma temporal, y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva del servicio, liquidación contable y la disposición del recurso numérico.

*Con el fin de que exista claridad al respecto, se recomienda **acoger parcialmente** la solicitud de aclaración del operador, únicamente en cuanto al envío de comunicaciones no solicitadas por parte de terceros en nombre del operador o proveedor, de manera que se lea así dentro del Punto 1 de la propuesta de resolución:*

“En caso de que un tercero realice envío de comunicaciones no solicitadas en nombre del operador o proveedor sin su autorización, el operador o proveedor se encuentra facultado para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico, en los términos del artículo 106 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.”

*En otro orden de ideas, sobre la **consulta número 7**, es importante traer a colación el derecho que tienen los usuarios a la portabilidad numérica y a mantener el mismo número telefónico sin menoscabar la calidad, confiabilidad o conveniencia cuando cambie entre proveedores de servicio similares, según lo establece el numeral 45, inciso 17) de la Ley General de Telecomunicaciones. Aunado a esto, el artículo 104, párrafo in fine del RPUF indica que: “(...) Dicha*

*manifestación, estará vigente durante el plazo en que el usuario final **mantenga su numeración registrada en dicha base de datos.**” (Destacado intencional).---*

*En consonancia con la normativa mencionada, se deduce que, ante el escenario de una portabilidad numérica, el usuario mantiene las mismas condiciones con respecto a su número telefónico; además, su manifestación de no recibir el envío de las comunicaciones de referencia se mantiene vigente, según los operadores o proveedores seleccionados en la herramienta WEB que pondrá a disposición la Sutel, siempre que dicha numeración se encuentre debidamente registrada en dicha herramienta. En esos términos, el usuario no se encuentra en la obligación de efectuar un trámite adicional, por lo que **se recomienda el rechazo** de la solicitud de aclaración planteada.*

*Por último, con respecto a la **consulta número 8**, resulta preciso aclarar que, para el trámite de las solicitudes efectuadas por los usuarios para no recibir las comunicaciones señaladas, la Sutel implementará una herramienta WEB para realizar dichas solicitudes de forma centralizada, como se indicó en el punto 1.2 de la propuesta de resolución. Ahora bien, en la propuesta de resolución se dispone que los operadores o proveedores tendrán la obligación de consultar dicho registro todos los días hábiles, con el fin de atender las solicitudes en el plazo establecido en el RPUF y, además, deberán actualizar el estado de la gestión a través de la interfaz de consulta.*

Para tal efecto, la Sutel pondrá a disposición de los operadores o proveedores servicios de interconexión digitales que permitan la consulta y la actualización del estado de trámite. Cabe aclarar, primeramente, que la consulta podrá realizarse ya sea de forma manual, o bien, utilizando un método de consulta

automatizado el cual será brindado por esta Superintendencia. De modo tal que la interfaz puesta a disposición posibilita la consulta manual, así como la consulta a través de un servicio de múltiple conexión (Web service o API Rest Full) para garantizar una interconexión segura entre la herramienta y los operadores o proveedores. Así las cosas, los operadores o proveedores contarán con la base de datos y podrán proceder con el trámite de suspensión de comunicaciones no solicitadas de forma asincrónica, siempre y cuando las atiendan en plazo máximo de tres días hábiles dispuesto en el artículo 103 del RPUF.

Por su parte, la actualización del estado de las solicitudes deberá ser efectuada por parte de los operadores o proveedores directamente en la herramienta, donde se deberá indicar diferentes estados como “exitoso”, “no exitoso”, “en proceso” u otros.

Resulta menester agregar que, cuando la herramienta WEB sea aprobada por el Consejo de la Sutel y se encuentre en fase de implementación, se establecerán los procesos técnicos para la interconexión con la base de datos que se generará con esta herramienta, los cuales serán comunicados oportunamente a los operadores o proveedores.

Por tal razón, se recomienda **acoger parcialmente** las solicitudes de aclaraciones planteadas por el ICE en la consulta número 8, únicamente en cuanto al punto 3.3, que indica “3.3. El operador o proveedor deberá actualizar a través de la interfaz de consulta el estado (**exitoso – no exitoso**) de la gestión realizada a cada una de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte del usuario.” (Destacado intencional),

con el fin de que sea posible que los operadores o proveedores definan otros estados en el proceso de actualización, de forma tal que dicho punto se lea así:

*“3.3. El operador o proveedor deberá actualizar a través de la interfaz de consulta el estado (trámite exitoso – trámite no exitoso – **trámite en proceso o trámite anulado**) de la gestión realizada a cada una de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte del usuario.” (Subrayado corresponde a cambio propuesto).*

Asimismo, se considera pertinente brindar un plazo razonable para que los operadores o proveedores se ajusten a los procesos de interconexión con la herramienta WEB propuesta por la Sutel e implementen las medidas técnicas y administrativas correspondientes, para lo cual se sugiere otorgar un plazo prudencial en los siguientes términos:

“Transitorio único. En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar las medidas técnicas y administrativas internas necesarias para la ejecución de lo dispuesto en esta resolución.”

2.2. Sobre las solicitudes de aclaración de Liberty:

En fecha 12 de julio del 2024, Liberty presentó sus consultas al proyecto de resolución señalado, las cuales se analizan de seguido:

“1. ¿Cuál es la normativa de rango legal que le permite a la SUTEL solicitar, recopilar, almacenar y ceder a un tercero (e incluso el MEIC) datos personales los usuarios?

2. *¿Cómo tiene conceptualizado SUTEL permitir a los usuarios ejercer su derecho de consentimiento informado, respecto de sus datos?*
3. *¿Cuáles serán las medidas prácticas en la realidad material, que implemente SUTEL y el tercero, que permitan resguardar de forma absoluta los datos personales de los usuarios?*
4. *¿SUTEL le envió esta consulta a la Agencia de Protección de Datos (PRODHAB) y le consultó (sic) sobre el tratamiento de las bases de datos registradas?*

H. Transitoriedad/Incorporación de un Plazo de Implementación.

Al haberse publicado el proyecto de resolución entrado en vigencia el Nuevo Reglamento de Protección al Usuario Final, y al no haber certeza de la fecha en la que sería aprobado el proyecto de resolución ni el procedimiento técnico y costos que tendrían el procedimiento para la atención de solicitudes de suspensión, mi representada considera esencial, prudente y razonable de conformidad con el artículo 34 de la Constitución Política que se establezca un plazo prudencial para que los operadores/proveedores de telecomunicaciones podamos accionar e implementar los cambios que sean necesarios, para implementar dichos procedimientos. Se van a requerir desarrollos en los sistemas para incluir estos procedimientos, capacitaciones a las fuerzas de venta, y a los equipos que manejan y trabajan con bases de datos de los usuarios finales. Además, dentro de las principales acciones operativas que nos correspondería realizar se encuentran la planificación con las áreas interesadas, asignación de recursos, ejecución de tareas, y formación y capacitaciones. Todo lo anterior, va a requerir un tiempo y una coordinación

con esta superintendencia que deberá ser tomada en cuenta en estas disposiciones. De seguido el texto del acápite que proponemos que se incluya en las disposiciones: *Las medidas aludidas para la implementación de la atención de las solicitudes de suspensión deberán estar implementadas y a disposición de los usuarios por parte de los operadores en un plazo máximo de doce meses calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, plazo que podrá ser ampliado por la SUTEL*” (Folios 43 a 49).

Con respecto a las **consultas número 1 y 2** de Liberty, resulta pertinente señalar de forma preliminar que la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593, en su artículo 73, inciso a), establece como una función del Consejo de la Sutel garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política, lo que, a su vez, constituye un objetivo de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642, según se observa en el artículo 2 inciso d) de este último cuerpo normativo¹.

Con el fin de desarrollar el tema en análisis, la Ley General de Telecomunicaciones incluye el Capítulo II relativo al “Régimen de protección a la intimidad y derechos del usuario final” en donde se establece como regla general que, los acuerdos entre operadores, lo estipulado en las concesiones, autorizaciones y, en general, todos los contratos por servicios de telecomunicaciones que se suscriban de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones, tendrán en cuenta la debida protección de la privacidad de los usuarios finales. Para cumplir con esto, ordena a la Sutel velar por que los operadores y proveedores cumplan lo establecido en ese capítulo y lo que,

¹ “ARTÍCULO 2.- Objetivos de esta Ley. Son objetivos de esta Ley: (...) d) (...) garantizar la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones, de acuerdo con nuestra Constitución Política.”

reglamentariamente se establezca en relación con la privacidad de las comunicaciones.

Aunado a lo expuesto, el nuevo RPUF introduce obligaciones a los operadores o proveedores en cuanto a las comunicaciones con fines comerciales de venta directa, según se extrae en su CAPITULO XVII denominado “COMUNICACIONES CON FINES COMERCIALES DE VENTA DIRECTA”, siendo que la Sutel debe velar por que se atiendan dichas obligaciones y, además, debe poner a disposición una herramienta en su sitio WEB para garantizar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas. Todo lo anterior en respeto a la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones.

Ahora bien, con respecto a las consultas efectuadas, en la resolución propuesta se define cuáles serán los datos que será incluidos en el registro y a los cuales tendrán acceso los operadores o proveedores y los usuarios. Así, en los puntos 2.4 y 2.5 se especifica que de las solicitudes registradas en la herramienta WEB se visualizará únicamente lo siguiente: “número de servicio, el operador que brinda el servicio, el (los) tipo(s) de servicio(s) a suspender, el operador o proveedor que debe suspender las comunicaciones, la fecha de la solicitud y el estado de atención de la solicitud”. De igual forma, en el punto 4.4. se señala que “La Sutel, por medio de la empresa indicada en el punto 4.1., permitirá a los usuarios que, de manera segura de manera segura, conozcan cuáles servicios de telecomunicaciones tiene registrados a su nombre (mediante la presentación del número de servicio o contrato de servicios parcialmente enmascarado) así como el operador al cual le pertenece.”-

*De lo anterior, se extrae que la información a la que tendrán acceso los operadores o proveedores, los usuarios y, eventualmente, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) son datos que no se encuentran identificados ni son identificables en relación con el titular del servicio, por lo que no constituyen “datos personales”, entendiéndose este último concepto como “cualquier dato relativo a una persona física **identificada o identificable**” (resaltado intencional), según el artículo 3, inciso b) de la Ley N°8968.*

En esos términos, los datos que constan en el registro de consulta de los operadores o proveedores, de los usuarios y del MEIC, son el resultado de la anonimización, según lo requerido por el numeral 42 de la Ley General de Telecomunicaciones, y, por ende, no se asocian ni se identifican con el titular del servicio, por lo que dicho registro se encuentra conforme a la normativa de protección de datos personales.

Ahora bien, la base de datos que manejará la Sutel incluye el titular del servicio. Sin embargo, a esta base tendrá acceso únicamente la Sutel y la empresa contratada para implementar, administrar, gestionar y brindar mantenimiento a la herramienta WEB.

*De modo tal que la distribución de datos personales se efectuará únicamente con dicha empresa y, para tal efecto, cuando los usuarios soliciten la suspensión de comunicaciones a través de la herramienta WEB, deberán **“leer y aceptar los términos y condiciones del servicio”**, tal y como se establece en el punto 2.2 de la propuesta de resolución. Es en ese momento en el que se brindará información a los usuarios sobre la base de datos, su finalidad, el tratamiento que se dará a los datos, los responsables correspondientes, así como que la empresa*

contratada tendrá acceso a dichos datos única y exclusivamente con el fin de que se permita la implementación adecuada de la herramienta WEB. De igual forma, es en esa ocasión, que se solicitará el consentimiento² a los usuarios para el tratamiento de los datos personales suministrados al amparo de los artículos 4 y 5 del Reglamento N°37554-JP.

De esta manera, con la herramienta WEB y la resolución propuesta, se estaría atendiendo lo establecido en la normativa de protección de datos personales, concretamente la Ley N°8968 y su Reglamento N°37554-JP, en virtud de que se estaría obteniendo el consentimiento informado de los usuarios, previo al tratamiento de sus datos personales.

En todo caso, se debe recordar que la herramienta WEB a implementar responde a la necesidad de brindar a los usuarios la posibilidad de solicitar de forma ágil y expedita la suspensión de comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa de bienes y servicios de telecomunicaciones, en atención a los derechos a la intimidad, la privacidad, el secreto de las comunicaciones, y el derecho fundamental de autodeterminación informativa de los habitantes, regulados en el artículo 24 de nuestra Constitución Política, el numeral 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el numeral 11 incisos 2) y 3) de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; así como, artículos 3 incisos c), d) y j) y 44 de la Ley General de Telecomunicaciones N°8642; el capítulo IV del Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones N°35205-MINAE y el capítulo XVII del Reglamento sobre el

² Artículo 2 inciso f) del Reglamento N°37554-JP: “f) Consentimiento del titular de los datos personales: Toda manifestación de voluntad expresa, libre, inequívoca, informada y específica que se otorgue por escrito o en medio digital para un fin determinado, mediante la cual el titular de los datos personales o su representante, consienta el tratamiento de sus datos personales. Si el consentimiento se otorga en el marco de un contrato para otros fines, dicho contrato deberá contar con una cláusula específica e independiente sobre consentimiento del tratamiento de datos personales.”

Régimen de Protección al Usuario Final. Además, cabe recalcar que la Sutel tiene la potestad y la obligación de garantizar y proteger dichos derechos de los usuarios finales, conforme los artículos 60 incisos a) y d) y 73 inciso a) de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) Ley N°7593.

*Por las razones expuesta, se sugiere **rechazar** las solicitudes de aclaraciones número 1 y 2 planteadas por Liberty.*

*En cuanto a la **consulta número 3**, se debe señalar que en el punto 4.3 de la propuesta de resolución se indicó que “La Sutel y la empresa mencionada deberán garantizar la protección de los datos registrados por los usuarios en la herramienta Web para la suspensión de comunicaciones no solicitadas; además, deberá cifrar los datos que almacena, de manera que, ante una eventual vulnerabilidad del sistema, estos no puedan ser leídos, modificados o alterados.”*

*Desde esta tesitura, la propuesta de resolución regula la obligación de la Sutel y de la empresa que se contratará, para asegurar y proteger los datos personales suministrados por los usuarios en la herramienta WEB, para lo cual se utilizarán técnicas de cifrado de datos y protocolos de seguridad que garanticen la confidencialidad e integridad de estos, por lo que se recomienda el **rechazo** de esta solicitud de aclaración.*

*Con respecto a la **consulta número 4**, es importante reiterar que con la propuesta de resolución se atienden los requerimientos para el tratamiento de datos personales, conforme la Ley N°8968 y su Reglamento, siendo que en la herramienta WEB se solicitará el consentimiento informado al usuario de previo a dicho tratamiento.*

En esos términos, no resulta pertinente efectuar una consulta a la Agencia de Protección de Datos de los habitantes (Prodhab), en virtud de que no se evidencia trasgresión alguna a la normativa de protección de datos personales con la propuesta de resolución en análisis.

*Además, se debe señalar que, tal y como se expuso supra, **no se está ante una base de datos con la naturaleza de distribución, difusión o comercialización**, por el contrario, la información contenida en ella cumple un fin público en el tanto permite contar con una herramienta centralizada, que permite que los usuarios soliciten de forma ágil y expedita la suspensión de comunicaciones con fines de venta directa de bienes y servicios de telecomunicaciones, registro que será de uso y manejo de la Sutel, siendo una base de datos interna, no sujeta a inscripción ante la Prodhab. En este sentido el artículo 44 del Reglamento a la Ley 8968 dispone: “(...) No serán sujetas de inscripción ante la Agencia, las bases de datos personales, internas o domésticas. (...)”*

*En esos términos, se recomienda **rechazar** la solicitud de aclaración número 4 presentada por el operador.*

*Por último, sobre la solicitud de establecer un plazo transitorio de doce meses para que los operadores o proveedores implementen las medidas propuestas en la resolución, **se acoge** la solicitud del operador, para lo cual se remite a la respuesta brindada al ICE en su consulta número 8.*

Finalmente, es importante recalcar que, del análisis de las consultas planteadas por los operadores Liberty y el ICE, se evidencia que las modificaciones que se recomiendan acoger de ninguna manera afectan de forma negativa los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ni agravan las

obligaciones del prestador y no otorgan nuevas competencias a los órganos públicos, por cuanto, estas provienen de consultas y solicitudes de aclaración de los operadores, o bien, se derivan de obligaciones que se encuentran en la normativa y títulos habilitantes de los operadores, así como en la propuesta original de la resolución en análisis, y no implican un cambio de fondo sustancial³, sino que en su mayoría obedecen a cambios aclaratorios, mejoras de redacción, precisiones del alcance y ajuste de los lineamientos.

En esos términos, se recomienda la publicación de la versión ajustada de la “Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa.” (Destacado y mayúsculas corresponden al original).

POR TANTO,

Con fundamento en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N°8642; Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N°7593; Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227; Reglamento sobre Medidas de Protección de la Privacidad de las Comunicaciones, Decreto Ejecutivo N° 35205-MINAE; Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final de los Servicios de Telecomunicaciones publicado en el Alcance N°200 del Diario Oficial La Gaceta N°180 del 22 de setiembre de 2022; y demás normativa de general y pertinente aplicación, vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos.

³ Al respecto, mediante oficio número 581-RG-2017/20526 del 18 de julio del 2017 el Regulador General de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (Aresep), señor Roberto Jiménez Gómez, remitió al Consejo de la Sutel, el lineamiento número 353-RG-2017 de las 08 horas del 03 de mayo del 2017 denominado “Cambio de fondo sustancial en metodologías y reglamentos post audiencia pública”, en donde dispuso que se producirá un cambio de fondo sustancial cuando las modificaciones que se le introduzcan con ocasión y con posterioridad a la audiencia pública, reúnan alguna de las siguientes condiciones: “a) Reducir, restringir o limitar las garantías o derechos de los usuarios del servicio. b) Agravar (agregar, aumentar) las obligaciones del prestador. c) Otorgar nuevas competencias a los órganos públicos, no previstas expresamente en la legislación vigente o que no corresponden a las competencias implícitas derivadas de aquellas de forma natural y lógica”.

**EL CONSEJO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE:**

- 1. DAR** por recibido y acoger el oficio número 07047-SUTEL-DGC-2024 del 14 de agosto del 2024 mediante el cual se rinde informe por la Dirección General de Calidad de las oposiciones y aclaraciones recibidas por parte de Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. y Liberty Servicios Fijos LY, S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad, mediante la consulta pública a la propuesta de resolución denominada *“Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa”*.
- 2. RECHAZAR** las solicitudes de aclaración interpuestas por Liberty Telecomunicaciones y Liberty Servicios Fijos y el Instituto Costarricense de Electricidad, con las excepciones que se indicarán en el siguiente punto.
- 3. ACOGER** las solicitudes de aclaración interpuestas por el Instituto Costarricense de Electricidad relativas a lo siguiente:
 - 3.1. Aclarar** los **puntos 1.3 y 2.3** de la propuesta de resolución para que se lean así: *“(...) cada tipo de comunicación (sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo) (...)”*. (El destacado corresponde al cambio propuesto)

3.4. Incluir en el **punto 1** de la propuesta de resolución lo siguiente: “**En caso de que un tercero realice envío de comunicaciones no solicitadas en nombre del operador o proveedor sin su autorización, el operador o proveedor se encuentra facultado para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico, en los términos del artículo 106 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.**” (El destacado corresponde al cambio propuesto)

3.5. Aclarar el **punto 3.3.** de la propuesta de resolución para que se lea así: “3.3. *El operador o proveedor deberá actualizar a través de la interfaz de consulta el estado (trámite exitoso – trámite no exitoso – trámite en proceso o trámite anulado) de la gestión realizada a cada una de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte del usuario.*” (El destacado corresponde al cambio propuesto)

3.6. Incluir un **transitorio** para la implementación de la herramienta Web propuesta y que se lea así: “**Transitorio único. En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar las medidas técnicas y administrativas internas necesarias para la ejecución de lo aquí dispuesto.**” (El destacado corresponde al cambio propuesto)

4. **ACOGER** las solicitudes de aclaración interpuestas por Liberty Telecomunicaciones y Liberty Servicios Fijos relativas a lo siguiente:

4.1. Incluir un **transitorio** en los términos indicados en el Por Tanto 3.6.

5. **ESTABLECER** que los ajustes recomendados para la propuesta de resolución “*Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa*”, no implican un cambio de fondo sustancial, dado que no reduce, restringe ni limita las garantías y derechos de los usuarios, así como tampoco agrava las obligaciones del prestador ni otorga nuevas competencias a los órganos públicos no previstas en la legislación vigente.
6. **SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que proceda con la notificación del oficio 07047-SUTEL-DGC-2024, del 14 de agosto del 2024, a Liberty Telecomunicaciones de Costa Rica LY, S.A. y Liberty Servicios Fijos LY, S.A. y el Instituto Costarricense de Electricidad, participantes del proceso de consulta pública convocada en La Gaceta N°118, con fecha 28 de junio del 2024, tramitada en el expediente GCO-DGC-CND-00306-2024.
7. **SOLICITAR** a la Secretaría del Consejo de esta Superintendencia que gestione la publicación en el Diario Oficial La Gaceta de la resolución denominada “*Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa*”.

- 8. REQUERIR** a la Unidad de Comunicación que, una vez publicada la resolución respecto a las *“Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa”* en el diario oficial La Gaceta debe proceder con la publicación correspondiente en el sitio WEB de esta Superintendencia, señalando que dicha resolución de carácter general se encuentra vigente.
- 9. DEFINIR** las *“Disposiciones regulatorias de alcance general para la implementación del proceso para solicitar la suspensión de envío de comunicaciones no solicitadas con fines comerciales de venta directa”* que señalan lo siguiente:

1. Disposiciones para la solicitud de suspensión de comunicaciones no solicitadas:

- 1.1.** Se considera que las comunicaciones con fines de venta directa únicamente serán válidas cuando ocurra cualquiera de las siguientes condiciones:
- i)** Cuando el usuario haya brindado su consentimiento previo en el que manifieste su anuencia a recibir alguna de las comunicaciones con fines de venta directa.
 - ii)** Cuando el operador o proveedor, obtenga con el consentimiento de sus usuarios la dirección de correo electrónico, en el contexto de la venta de un producto o servicio, ese mismo operador o proveedor podrá utilizar esta información para la venta directa de sus productos o servicios con características similares.

- 1.2.** La Sutel pondrá a disposición de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones, una herramienta centralizada en su sitio WEB, que permitirá a los usuarios indicar su oposición a recibir comunicaciones no solicitadas, que será vinculante para los operadores o proveedores, conforme a lo dispuesto en el artículo 103 del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final (en adelante RPUF).
- 1.3.** La implementación de esta herramienta permitirá que los usuarios soliciten de forma ágil y expedita la suspensión de comunicaciones no solicitadas con fines de venta directa de bienes y servicios de telecomunicaciones, de manera desagregada para cada servicio, cada tipo de comunicación (sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo) y cada operador o proveedor, incluyendo la práctica de enviar mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculte la identidad del remitente, o que no contengan una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de que se ponga fin a tales comunicaciones.
- 1.4.** Las solicitudes realizadas por medio de dicha herramienta serán vinculantes para los operadores y proveedores, y tendrán preponderancia sobre cualquier otra suscripción realizadas por el usuario y automáticamente será tomado como una petición expresa para que los operadores o proveedores pongan fin a tales comunicaciones. Dicha manifestación, estará vigente durante el plazo en que el usuario final mantenga sus datos de contacto registrados en el registro dispuesto por la Sutel.

- 1.5.** Los usuarios podrán solicitar la suspensión de comunicaciones no solicitadas únicamente para los servicios registrados a su nombre.
- 1.6.** Los operadores o proveedores tendrán la obligación de consultar dicho registro todos los días hábiles, con el fin de atender las solicitudes de suspensión de comunicaciones realizadas por los usuarios en el plazo definido en el RPUF. Asimismo, los operadores o proveedores deberán actualizar el estado de atención de las solicitudes en dicho registro. En caso de que el operador o proveedor no respete la suspensión del envío de comunicaciones no solicitadas incurrirá en una práctica prohibida.
- 1.7.** Cuando los usuarios registrados como titulares del servicio de telecomunicaciones en la herramienta WEB pierdan dicha condición, los operadores o proveedores tendrán la obligación de reportarlo a través de la misma herramienta para que la Sutel proceda con la exclusión correspondiente.
- 1.8.** Los usuarios que han solicitado la suspensión de comunicaciones en la herramienta WEB, deben confirmar dicha información una vez al año, para lo cual la Sutel enviará un recordatorio vía correo electrónico. De no hacerlo, sus servicios serán excluidos de la base de datos.

- 1.9.** Estas disposiciones regulatorias aplican para la totalidad de operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- 1.10.** En caso de que un tercero realice envío de comunicaciones no solicitadas en nombre del operador o proveedor sin su autorización, el operador o proveedor se encuentra facultado para suspender el servicio de forma temporal y en caso de que no se corrija dicha condición en el plazo de dos meses, se procederá con la suspensión definitiva, liquidación contable y la disposición del recurso numérico, en los términos del artículo 106 del Reglamento sobre el régimen de protección al usuario final.
- 1.11.** La aplicación de estas disposiciones se limita exclusivamente a las comunicaciones con fines de venta directa que podrían emitir los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, por lo que los operadores o proveedores podrán continuar enviando información relacionada con la prestación del servicio, o destinada a brindar información al público general sobre condiciones de emergencia, salud, seguridad ciudadana, educación, cultura y otras dispuestas por las autoridades gubernamentales.
- 1.12.** La Superintendencia de Telecomunicaciones, en su condición de órgano regulador del sector telecomunicaciones en Costa Rica y como garante del cumplimiento de los derechos y el régimen de privacidad y de protección de los derechos e intereses de los usuarios será el administrador y propietario del registro de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas realizadas por medio de la herramienta WEB. Asimismo, dicho registro podrá remitirse al Ministerio de Industria, Economía y Comercio para lo que corresponda, según lo estipulado en el artículo 103 del nuevo RPUF.

1.13. La Sutel podrá determinar medidas adicionales con el fin de asegurar que los usuarios de servicios de telecomunicaciones realicen el registro exitoso en la herramienta WEB en la forma y plazos que ésta disponga.

2. Procedimiento para la solicitud de la suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte del usuario.

2.1. El usuario deberá ingresar a la dirección del sitio Web que en su momento disponga la Sutel, para acceder a la herramienta mediante la cual podrán solicitar la suspensión de comunicaciones no solicitadas.

2.2. En primera instancia el usuario deberá registrar una cuenta de usuario en la herramienta Web y completar el proceso de autenticación de su identidad, según se describe a continuación:

- i. Leer y aceptar los términos y condiciones del servicio.
- ii. Indicar sus datos personales (tipo de identificación, número de identificación, nombre completo)
- iii. Definir una contraseña para acceso posterior a la herramienta.
- iv. Superar el mecanismo de autenticación para comprobar la titularidad sobre los servicios mediante un número telefónico registrado a nombre del usuario.

- 2.3.** Una vez superado el proceso de autenticación, el usuario podrá visualizar los servicios activos asociados a su documento de identidad. Para estos servicios el usuario podrá solicitar la suspensión de comunicaciones no solicitadas, de manera desagregada para cada servicio, cada tipo de comunicación (sistemas de llamada por operadora o automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo) y por cada operador o proveedor.
- 2.4.** Cada solicitud realizada por el usuario será registrada en la herramienta WEB. El registro tendrá información sobre número de servicio, el operador que brinda el servicio, el (los) tipo(s) de servicio(s) a suspender, el operador o proveedor que debe suspender las comunicaciones, la fecha de la solicitud y el estado de atención de la solicitud.
- 2.5.** Todas las solicitudes serán registradas para la consulta y atención por parte de los operadores o proveedores. El registro tendrá información sobre número de servicio, el operador que brinda el servicio, el (los) tipo(s) de servicio(s) a suspender, el operador o proveedor que debe suspender las comunicaciones, la fecha de la solicitud y el estado de atención de la solicitud.
- 2.6.** El usuario podrá visualizar por medio de la herramienta el estado de las solicitudes que haya realizado.
- 2.7.** Las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas estarán vigentes durante el plazo en que el usuario final mantenga su numeración registrada en la

herramienta. El usuario podrá dar de baja en cualquier momento las solicitudes realizadas anteriormente, desde la herramienta Web.

- 2.8. En caso de que el usuario no pueda registrarse por medio de la herramienta dispuesta por la Sutel, podrá solicitar asistencia mediante la línea 800 88 SUTEL (800-88-7-8835) o de manera presencial.

3. Procedimiento para la atención de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte de los operadores o proveedores

- 3.1. La Sutel pondrá a disposición de los operadores o proveedores una interfaz para la consulta de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas registradas por los usuarios en la herramienta disponible en el sitio WEB de la Sutel.
- 3.2. Cada operador o proveedor deberá, todos los días hábiles, consultar el registro de solicitudes y gestionirlas en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir de la solicitud realizada por el titular del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el RPUF.
- 3.3. El operador o proveedor deberá actualizar a través de la interfaz de consulta el estado (trámite exitoso – trámite no exitoso – trámite en proceso o trámite anulado) de la gestión realizada a cada una de las solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas por parte del usuario.

- 3.4. Los operadores o proveedores únicamente podrán visualizar las solicitudes que tienen el deber de atender.

4. Sobre la adquisición de los servicios para el proceso de solicitud de suspensión de comunicaciones no solicitadas

- 4.1. La Sutel contratará una empresa, por medio del procedimiento correspondiente, la cual será la encargada de implementar, administrar, gestionar y brindar mantenimiento a la herramienta WEB para la suspensión de comunicaciones no solicitadas con base en las indicaciones emitidas por la Sutel.
- 4.2. La empresa en mención deberá contar con una base de datos de solicitudes de suspensión de comunicaciones no solicitadas, que esté disponible para los usuarios debidamente registrados, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y para la Sutel. La Sutel será la encargada de tutelar dicha información.
- 4.3. La Sutel y la empresa mencionada deberán garantizar la protección de los datos registrados por los usuarios en la herramienta Web para la suspensión de comunicaciones no solicitadas; además, deberá cifrar los datos que almacena, de manera que, ante una eventual vulnerabilidad del sistema, estos no puedan ser leídos, modificados o alterados.
- 4.4. La Sutel, por medio de la empresa indicada en el punto 4.1., permitirá a los usuarios que, de manera segura, conozcan cuáles servicios de telecomunicaciones tiene registrados a su nombre (mediante la presentación del número de servicio o contrato de servicios parcialmente enmascarado) así como el operador al cual le pertenece.

Transitorio único. En el plazo de doce (12) meses calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar las medidas técnicas y administrativas internas necesarias para la ejecución de lo aquí dispuesto.

En cumplimiento de lo que ordena los artículos 274 y 345 de la Ley General de la Administración Pública, se indica que contra esta resolución cabe el recurso ordinario de revocatoria o reposición ante el Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolverlo y deberá interponerse en el plazo de **tres días hábiles**, contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución. La falta de firma de los recursos ordinarios producirá el rechazo y archivo de la gestión, según lo establece el inciso 3) del artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública.

ACUERDO FIRME

NOTIFÍQUESE

PUBLÍQUESE EN LA GACETA

Luis Alberto Cascante Alvarado, Secretario del Consejo.—1 vez.—Solicitud N° 535439.—(IN2024892885).

LUIS MARIANO
CALDERON
MORALES (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
MARIANO CALDERON MORALES
(588MA)
Fecha: 2024.09.10 16:02:41 -06'00'



Imprenta Nacional
Costa Rica