

DECRETOS

**N° 35205-MINAET
EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
Y EL MINISTRO DE AMBIENTE, ENERGÍA
Y TELECOMUNICACIONES**

En uso de las facultades que les confieren los artículos 140, incisos 3), y 18), y 146 de la Constitución Política; los artículos 25, inciso 1), 27, inciso 1) y 28, inciso 2) acápite b) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978, y la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 del 4 de junio del 2008.

Considerando:

- I.—Que corresponde al Poder Ejecutivo reglamentar las leyes de la República.
- II.—Que la Ley General de Telecomunicaciones garantiza la privacidad y confidencialidad en las comunicaciones de acuerdo a nuestra Constitución Política.
- III.—Que la Ley General de Telecomunicaciones establece las obligaciones para garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales mediante la implementación de las medidas técnicas y administrativas necesarias.
- IV.—Que la Ley General de Telecomunicaciones establece la obligación de los operadores y proveedores, de conformidad con el artículo 24 de la Constitución Pública, de garantizar el derecho a la intimidad, a la libertad y al 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 aquellos autoricen la cesión de la información a otros entes públicos o privados de manera expresa. Por tanto,

DECRETAN:

**Reglamento sobre Medidas de Protección
de la Privacidad de las Comunicaciones**

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°—Objeto del Reglamento. El presente reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones reglamentarias, sobre las medidas de protección a la privacidad y confidencialidad de las comunicaciones, derivadas del capítulo II del título II de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N° 8642).

Artículo 2°—Ámbito de aplicación y alcance. Están sometidos al presente reglamento todos los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones que

usen y exploten redes públicas de telecomunicaciones, independientemente del tipo de red. 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 esta Ley, tendrán en cuenta la debida protección de la privacidad y seguridad de las transacciones electrónicas que desarrollen los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones.

Las disposiciones que tutelen la privacidad de las comunicaciones establecidas en la Ley General de Telecomunicaciones y desarrolladas en este Reglamento son irrenunciables y de aplicación obligatoria sobre cualesquiera otras leyes, reglamentos, costumbres, prácticas, usos o estipulaciones contractuales en contrario.

Artículo 3°—Competencia y funciones. De conformidad con el artículo 41 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, que reforma el artículo 60 de la Ley N° 7593, le corresponde a la Superintendencia de Telecomunicaciones, asegurar el cumplimiento de las obligaciones de privacidad de las comunicaciones que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones.

La Superintendencia de Telecomunicaciones deberá asegurar la adopción de medidas técnicas y administrativas por parte de los operadores y proveedores para que se garantice la seguridad en el almacenamiento y transferencia de las comunicaciones como la intimidad de las personas.

Artículo 4°—De los fines. El presente Reglamento tiene entre sus fines:

- a) Garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios.
- b) Promover que los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones adopten medidas técnicas y administrativas que preserven la seguridad de sus servicios.
- c) Garantizar que la información de los abonados que se suministra para las guías de abonados y los recibos telefónicos, sea congruente con los principios de privacidad y confidencialidad de la información, así como que dicha información no sea divulgada ni utilizada con fines comerciales.
- d) Asegurar que los datos de tráfico y de localización relacionados con los usuarios finales, sean tratados y almacenados bajo rigurosos estándares de seguridad, así como que estos sean eliminados o anónimos cuando ya no sean, necesarios a efectos de la transmisión de una comunicación o para la prestación de un servicio.
- e) Promover que la utilización de sistemas de llamadas automáticas por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, se realice conforme a los términos de la legislación vigente a fin de garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.

Artículo 5°—De las definiciones. Para los efectos del presente reglamento se adoptan las siguientes definiciones:

- a) Comunicación: Cualquier información intercambiada o conducida entre dos o más usuarios por medio de un servicio de telecomunicaciones.

- b) Correo electrónico: Todo mensaje, archivo, dato u otra información electrónica que se transmite a una o más personas por medio de una red y sus equipos receptores finales como las computadoras, teléfonos o cualquier otro equipo de tecnología similar.
- c) Correo electrónico comercial: Todo correo electrónico que contenga información comercial publicitaria o promocional de bienes y servicios de una empresa, organización, persona o cualquier otra con fines lucrativos.
- d) Datos de localización: Cualquier dato transmitido por una red de telecomunicaciones que indique la posición geográfica del equipo terminal de un usuario de un servicio de telecomunicaciones.
- e) Datos de tráfico: Cualquier dato relacionado con la conducción de una comunicación a través de una red de telecomunicaciones o a efectos de la facturación de la misma.
- f) Dirección de correo electrónico: Serie de caracteres utilizado para identificar el origen o el destino de un correo electrónico.
- g) Facilidad de identificación de la línea de origen: Servicio que permite que el usuario que recibe una llamada, obtenga la información del número telefónico de la línea desde donde se origina esa comunicación.
- h) Facilidad de identificación de línea conectada: Servicio que permite que el usuario que origina la llamada obtenga información del número telefónico de la línea a la que ha sido conectada su llamada.
- i) Llamada: Conexión establecida por medio de un servicio telefónico que permita la comunicación bidireccional en tiempo real.
- j) Llamada infructuosa: Aquella comunicación en el transcurso de la cual se ha realizado con éxito una llamada telefónica pero sin contestación, o en la que ha habido una intervención por parte del proveedor u proveedores involucrados en la llamada.
- k) Llamada no conectada: Aquella comunicación en el transcurso de la cual no se ha realizado una llamada telefónica, sin que haya habido intervención del operador u operadores involucrados.
- l) Proveedor del servicio de correo electrónico: Toda persona física o jurídica que provea el servicio de correo electrónico y que actúa como intermediario en el envío o recepción del mismo.
- m) Servicio de valor agregado: Son aquellos que utilizan servicios finales de telecomunicaciones e incorporan aplicaciones que permiten transformar el contenido de la información transmitida.
- n) Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL): Órgano de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos encargado de regular, supervisar, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.
- o) Tratamiento de datos: Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la selección, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación de información relacionada con las comunicaciones hechas a través de redes de telecomunicaciones, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.

p) Usuario final: Usuario que recibe un servicio de telecomunicaciones sin explotar redes públicas de telecomunicaciones y sin prestar servicios de telecomunicaciones disponibles al público.

CAPÍTULO II

Privacidad y confidencialidad de las comunicaciones

SECCIÓN I

Privacidad de las comunicaciones

Artículo 6°—Privacidad de las comunicaciones. Los operadores de redes públicas y proveedores de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, deberán garantizar el secreto de las comunicaciones, el derecho a la intimidad y la protección de los datos de carácter personal de los abonados y usuarios finales, mediante la instalación y operación de los sistemas y las medidas técnicas y administrativas para cumplir ese propósito.

Los operadores y proveedores deberán adoptar las medidas técnicas y administrativas idóneas para garantizar la seguridad de las redes y sus servicios. En caso de que el operador o proveedor conozca de un riesgo identificable en la seguridad de la red, deberá informar a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a los usuarios finales sobre dicho riesgo.

Los operadores y proveedores deberán garantizar que las comunicaciones y los datos de tráfico asociados a ellas, no serán escuchadas, grabadas, registradas, almacenadas, intervenidas o vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo cuando se cuente con la autorización judicial correspondiente de conformidad con la ley.

Artículo 7°—Medidas de seguridad. Los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones deberán adoptar las medidas técnicas y administrativas adecuadas para preservar la seguridad de sus servicios, de ser necesario en colaboración con otros operadores o proveedores de telecomunicaciones en materia de la seguridad de la red. Para tales efectos, los operadores o proveedores deberán considerar las técnicas más avanzadas a fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo existente.

En caso de que exista un riesgo particular de violación de la seguridad de la red, el proveedor del servicio de telecomunicaciones deberá informar a sus abonados sobre dicho riesgo. Asimismo corresponderá al proveedor u operador del servicio informar cuando el riesgo quede fuera del ámbito de las medidas que éste deberá tomar, así también sobre las posibles soluciones, los costos y las vulnerabilidades que aún quedan al descubierto.

Artículo 8°—Responsabilidad de los operadores y proveedores con redes interconectadas. En el caso de que las redes de varios operadores estén interconectadas, será responsabilidad del operador desde cuya red se origine la

llamada, la generación y entrega en el punto de interconexión de la identidad de la línea de origen y el respeto de la posible marca de supresión que haya sido introducida por el usuario.

El operador cuya red sea el destino final de la llamada y preste la facilidad de identificación de la línea de origen, deberá hacerlo atendiendo a la información recibida asociada a la llamada y en el marco de lo que se establece en los artículos anteriores. Igualmente, en la prestación de la facilidad de identificación de la línea conectada, los operadores de las redes de origen o destino de las llamadas serán responsables de la correcta provisión de las funcionalidades específicas que correspondan a su red.

El operador cuya red realice exclusivamente servicios de tránsito de las llamadas, deberá transmitir en cada caso y de manera transparente la identidad de la línea de origen o de la línea conectada y sus marcas asociadas a cada línea.

Artículo 9º—Confidencialidad de las comunicaciones. La SUTEL mediante el presente reglamento velará, por el cumplimiento del mandato establecido en el artículo 42 de la Ley N° 8642 en donde se le ordena a los operadores y proveedores de servicios de Telecomunicaciones garantizar la confidencialidad de las comunicaciones realizadas a través de sus redes y de los servicios de telecomunicación que brindan. En particular, prohibirán la escucha, la grabación, el almacenamiento u otros tipos de intervención o vigilancia de las comunicaciones por personas distintas de los usuarios, sin el consentimiento de los mismos, salvo cuando exista autorización judicial para hacerlo de conformidad con la ley vigente o a fin de fiscalizar la calidad del servicio, siempre y cuando, el usuario final sea informado previamente.

Los proveedores deberán garantizar que el personal autorizado para acceder a los datos objeto de este reglamento, adopten las medidas técnicas y administrativas que impidan su manipulación o uso para fines distintos de los comprendidos en este reglamento, su destrucción accidental o ilícita y su pérdida accidental, así como su almacenamiento, tratamiento, divulgación o acceso no autorizados, quedarán sujetos a las sanciones administrativas y penales correspondientes.

Los operadores o proveedores deberán advertir, en los contratos de trabajo de su personal, directrices, políticas institucionales, o cualquier otro medio que considere oportuno, especialmente aquellos funcionarios o trabajadores que tengan acceso a datos sensibles y personalísimos de los usuarios, sobre las sanciones administrativas o laborales, civiles y penales a las que se verán expuestos en caso de infringir y lesionar los derechos de los usuarios.

SECCIÓN II

Guías de abonados

Artículo 10.—Guías de abonados. Todos los abonados al servicio telefónico disponible al público, tendrán derecho a figurar en la guía de abonados. Los proveedores deberán informar gratuitamente a sus abonados antes de incluir o facilitar sus datos a otra persona física o jurídica que tenga como destino incluirlos en cualquier

tipo de guía de abonados, sea impresa o electrónica, disponible al público o accesible a través de servicios de información o de consulta sobre ella. Deberán informar además al abonado acerca de cualquier otra posibilidad de uso basada en funciones de búsqueda incorporadas en sus versiones electrónicas. Dicha información a los abonados deberá producirse al menos dos meses de antelación a que los datos sean incluidos o facilitados a otra entidad para su inclusión, y se les deberá solicitar su consentimiento, en los términos establecidos en los apartados siguientes.

Artículo 11.—Prestación de los servicios de elaboración de guías de abonados y de consulta telefónica sobre números de abonado. La elaboración y comercialización de las guías de abonados a los servicios de telecomunicaciones y la prestación del servicio nacional de información sobre consulta telefónica sobre números de abonado se realizará en régimen de libre competencia.

De conformidad con el artículo 12, una vez que los abonados hayan manifestado su consentimiento a los proveedores, éstos suministrarán a la SUTEL en el formato que ésta determine la información necesaria para la elaboración de las guías y la prestación de los servicios de información. La SUTEL suministrará gratuitamente a los interesados que vayan a elaborar guías telefónicas de abonados y a los que presten el servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y a los que presten los servicios de llamadas de emergencia, los datos que le faciliten los proveedores, de conformidad con lo establecido en este reglamento y con las instrucciones que, en su caso, dicte la SUTEL.

Los datos referentes a los abonados que hubieran ejercido su derecho a no figurar en las guías de abonados, únicamente se proporcionarán a las entidades responsables del servicio de atención de llamadas de emergencia. A estos efectos, se entenderá que los servicios de llamadas de emergencia son los prestados a través del número 9-1-1 y aquellos otros que la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 determine.

Cuando la elaboración de la guía de abonados no quede garantizada por la libre competencia, su elaboración corresponderá a la SUTEL. Las guías deberán entregarse gratuitamente a los abonados de telefonía fija y ponerla a disposición gratuita del resto de abonados del servicio de telefonía celular a través de los proveedores que presten dicho servicio y que así lo soliciten. Cuando varios contratos del servicio telefónico fijo estén domiciliados en el mismo lugar, se entenderá cumplida la obligación de entregar gratuitamente una guía de abonado cuando se haya entregado al menos una guía en ese lugar.

El proveedor o proveedores responsables de prestar los servicios de telefonía fija, pondrán a disposición del público el servicio de consulta telefónica sobre números de abonados contenidos en las guías de abonados. Este servicio se prestará a un precio orientado a los costos del servicio de conformidad al artículo 6, inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones; y tendrá carácter gratuito para el usuario cuando se efectúe desde un teléfono público.

Artículo 12.—Autorización para el suministro de información en las guías de abonados. Para que los datos correspondientes a un abonado sean incluidos en algún tipo de guía o facilitados a otra entidad para su inclusión en ella o para la prestación de servicios de información o de consulta sobre ella, será preciso el consentimiento expreso del abonado. A estos efectos, se entenderá que existe consentimiento del abonado, cuando al suscribir el contrato de prestación del servicio telefónico, exprese por escrito su consentimiento para que sus datos se entreguen a fin de ser incluidos en la guía telefónica o para la prestación de servicios de información o de consulta sobre ella.

Para las sucesivas inclusiones de dichos datos en la guía o su entrega a otra entidad para su inclusión en ella o para la prestación de servicios de información o de consulta sobre ella, bastará que en el plazo de un mes, después del anuncio en el que se informa el inicio de la elaboración de la guía, que el abonado no se oponga expresamente a su inclusión. La inclusión en una guía, impresa o electrónica, de cualquier dato distinto de los previstos en este reglamento, exigirá el consentimiento expreso del abonado para ello.

Aparecerán también, los datos de los abonados del servicio telefónico móvil que hayan solicitado a su proveedor del servicio su deseo de aparecer en ellas, y los datos de los abonados que tengan números no geográficos asignados, conforme al Plan Nacional de Numeración.

Cuando se trate del servicio telefónico fijo y el titular sea una persona física, podrá solicitar que asociado a un mismo número figure el nombre de otra persona mayor de edad. La solicitud de dicha inscripción se realizará de manera conjunta.

Artículo 13.—Restricción de la información. Los abonados tendrán derecho a que los datos que aparecen en la guía no sean utilizados sin su consentimiento con fines de publicidad u otro fin comercial. Del mismo modo tendrán derecho a que se omita parcialmente su dirección o algún otro dato. Asimismo, podrán ejercer los derechos de acceso, corrección, rectificación, supresión o eliminación de sus datos personales, sin cobro alguno.

Artículo 14.—Datos generales que deben figurar en las guías de abonados. Cada ejemplar de las guías de abonados deberá contener, al menos, los siguientes datos generales:

- a) El nombre del abonado, su domicilio y el número telefónico contratado con el proveedor del servicio.
- b) Información a los abonados sobre la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, corrección, rectificación, supresión o eliminación de sus datos personales, en los términos previstos en este reglamento.
- c) La dirección postal, electrónica y los números telefónicos de atención al usuario de los proveedores del servicio telefónico.
- d) Instrucciones que indiquen cómo acceder y hacer uso de la guía y del servicio nacional de información.
- e) Los códigos de acceso a otros países para realizar llamadas internacionales.

- f) Los códigos de servicios especiales conforme al Plan Nacional de Numeración.
- g) Los procedimientos de marcado.
- h) Instrucciones para contratar espacios de difusión publicitaria en la Guía Telefónica e información sobre tarifas de publicidad.
- i) Los números telefónicos de los servicios de emergencia.
- j) Fecha completa de edición y actualización, así como nombre y dirección del editor.

Artículo 15.—Elaboración de las guías de abonados. Los datos que figuren en las guías de abonados se publicarán en un tipo de letra claro y de fácil lectura. La impresión se realizará en las dos caras de cada hoja, sin que ello dificulte la lectura de la información, utilizando un papel con una textura que permita la fácil lectura de la información. La encuadernación deberá soportar sin deterioro un uso normal durante la vigencia de la guía telefónica. Las guías de abonados se organizarán por orden alfabético de los apellidos de los abonados.

Cuando el número de abonados de una provincia sea elevado, la guía telefónica se podrá organizar territorialmente en varios tomos a fin de facilitar su manejo. La división de la información provincial para su inclusión en cada tomo se realizará de modo que se facilite su uso, teniendo especialmente en cuenta para ello la demanda y utilización habitual de la información por los usuarios del servicio telefónico fijo.

Artículo 16.—Actualización de las guías de abonados. Las guías de abonados deberán actualizarse en plazos periódicos no superiores a los doce meses. Los comercializadores deberán suministrar gratuitamente a todos los abonados de la telefonía fija, un ejemplar de la guía telefónica general.

Las guías telefónicas considerarán todas las rectificaciones, correcciones o supresiones que hayan sido comunicadas con un mes de anticipación al momento del cierre de la edición. El período comprendido entre la fecha de actualización de los datos y la fecha de edición de las guías telefónicas no podrá superar el plazo de tres meses.

Artículo 17.—Guías de abonados en formato electrónico. Las guías de abonados en formato electrónico estarán sujetas a las mismas normas de las guías de abonados impresas. Las entidades o empresas que elaboren dichas guías de abonados podrán suministrar una guía electrónica a los abonados siempre que medie solicitud fehaciente de su parte.

SECCIÓN III

Identificación de llamadas

Artículo 18.—Visualización y restricción de la línea de origen y conectada. Cuando un proveedor preste servicios telefónicos disponibles al público con las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada, deberá informar a sus abonados, con 30 días naturales de antelación al inicio de la

prestación de dichas facilidades y sus características. En particular, el proveedor deberá informar a los abonados que hubieran decidido no aparecer en las guías, poniéndoles de manifiesto la especial situación y el modo en que la utilización de las mencionadas facilidades puede afectar a la protección de su intimidad y a su derecho a la protección de sus datos de carácter personal.

Los proveedores ofrecerán a los abonados un servicio de atención rápido y gratuito para que puedan realizar consultas sobre el funcionamiento de estas facilidades y para que les comuniquen, en su caso, la configuración y opciones elegidas para éstas.

Los proveedores que vayan a prestar las facilidades de identificación de la línea de origen o de la línea conectada deberán remitir a la SUTEL, con carácter previo a la prestación de estas facilidades, un documento que explique las características y los procedimientos empleados para garantizar el cumplimiento de lo establecido en este reglamento sobre dichas facilidades. Asimismo, los proveedores tendrán obligación de comunicar, con 30 días naturales previos a su aplicación, las posteriores variaciones de las características de sus ofertas.

Artículo 19.—Supresión en origen por línea de la identificación de la línea de origen. Los proveedores que presten el servicio de identificación de la línea de origen, deberán necesariamente ofrecer la posibilidad de que cualquier abonado pueda suprimir de forma automática de todas sus llamadas la identificación de su línea.

Para las activaciones o desactivaciones los proveedores podrán establecer un precio de conformidad con el artículo 6º, inciso 13) de la Ley General de Telecomunicaciones.

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.

Artículo 21.—Eliminación de la supresión en origen de la identificación de línea de origen. Los proveedores eliminarán las marcas de supresión en origen de la identificación de la línea de origen, cuando el destino de las llamadas corresponda a entidades que presten servicios de llamadas de urgencias a través del número 9-1-1 y otras autorizadas para la atención de emergencias, por la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1.

La aplicación del mecanismo de eliminación de marcas de supresión en origen de la identificación de la línea de origen para servicios de emergencias distintos de los atendidos a través del número 9-1-1 deberá ser aprobada, a solicitud de las entidades prestadoras de los citados servicios de emergencia o de oficio, de manera previa y para cada caso particular o tipo de servicio de emergencia, por el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones.

Asimismo, se podrán eliminar por un período limitado las marcas de supresión en origen de la identificación de la línea de origen, cuando el abonado haya solicitado la

identificación de las llamadas maliciosas o molestas, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en cada momento sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.

Artículo 22.—Supresión permanente en destino de la identidad de la línea de origen. La SUTEL podrá establecer, para proteger el derecho a la intimidad, que de manera gratuita, y según la disponibilidad técnica del proveedor, ciertos destinos de las llamadas asociados a determinados servicios no dispongan de la facilidad de identificación de la línea de origen.

Artículo 23.—Supresión de la identificación de la línea conectada. Cuando los proveedores ofrezcan la facilidad de identificación de la línea conectada, el abonado que recibe la llamada deberá tener la posibilidad de suprimir la visualización del usuario que realiza la llamada de la identidad de la línea conectada.

Artículo 24.—Desvío automático de llamadas. Los proveedores deberán ofrecer a todos los abonados, un procedimiento sencillo y gratuito, que permita evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero.

CAPÍTULO III

Datos de tráfico y localización

Artículo 25.—Datos de tráfico y localización. De conformidad con lo establecido en los artículos 42 y 43 de la Ley N° 8642, los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán eliminar o hacer anónimos los datos de carácter personal sobre el tráfico referidos a una comunicación y relacionados con los abonados y usuarios finales que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, en cuanto ya no sean necesarios a los efectos de su transmisión.

Los datos de tráfico que fueran necesarios para realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, podrán ser tratados únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable. Transcurrido dicho plazo, los operadores deberán eliminar o hacer anónimos los datos de carácter personal, en los términos del inciso anterior.

Los operadores y los proveedores, deberán solicitar el consentimiento del abonado o usuario final, al menos, con un mes de antelación al inicio de la prestación del servicio, con el fin de informar sobre el tratamiento que se le dará a sus datos; informándole sobre los tipos de datos que serán tratados y el plazo durante el cual serán utilizados. Esta comunicación, deberá efectuarse a través de cualquier medio que garantice su recepción efectiva por parte del abonado o usuario final; pudiendo llevarse a cabo de forma conjunta con la facturación del servicio prestado.

Deberá facilitarse al abonado o usuario final un medio sencillo (número telefónico gratuito, sitio de Internet), que no le implique gasto alguno; para manifestar su negativa o aceptación del tratamiento de los datos citados.

Si en el plazo de un (1) mes a partir de recibida la solicitud de consentimiento por parte del abonado o usuario, éste no se hubiese pronunciado al respecto, se entenderá que consiente el tratamiento de sus datos de tráfico y localización para esta finalidad; siempre que así se hubiera hecho constar en la información dirigida al abonado o usuario. En todo caso, los abonados o usuarios dispondrán de la posibilidad de retirar en cualquier momento su consentimiento.

El tratamiento de los datos de tráfico y localización, realizado de conformidad con los incisos anteriores, sólo podrá ser efectuado por el personal a cargo del operador o proveedor cuyo abonado o usuario está asociado a estos datos.

Cuando se haya obtenido el consentimiento de un abonado o usuario para el tratamiento de datos de localización distintos de los datos de tráfico, el abonado o usuario deberá seguir contando con la posibilidad, por un procedimiento sencillo y gratuito, de rechazar temporalmente el tratamiento de tales datos para cada conexión a la red o para cada transmisión de una comunicación.

Artículo 26.—Datos personales sobre el tráfico y la facturación. Los operadores y proveedores deberán eliminar o hacer anónimos los datos de carácter personal sobre el tráfico referidos a una comunicación y relacionados con los usuarios y los abonados que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, en cuanto ya no sean necesarios a los efectos de su transmisión, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes.

Los datos de tráfico que fueran necesarios para realizar la facturación y los pagos de las interconexiones, podrán ser almacenados únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable. Transcurrido dicho plazo, los operadores o proveedores deberán eliminar o hacer anónimos los datos de carácter personal.

Asimismo, podrán emplear los datos de tráfico con fines de promoción comercial de servicios de telecomunicaciones o para la prestación de servicios con valor agregado, en la medida y durante el tiempo necesarios para la prestación de tales servicios o su promoción comercial, siempre y cuando el abonado haya dado su consentimiento.

A estos efectos, los sujetos obligados deberán dirigirse a los abonados, al menos, con un mes de antelación al inicio de la promoción o de la prestación del servicio con valor añadido, informarles del tipo de servicios para los que se efectuará el tratamiento, los tipos de datos que serán objeto de tratamiento y la duración que tendrá y solicitarles su consentimiento para el tratamiento de los datos.

Esta comunicación, que deberá efectuarse a través de un medio que garantice su recepción por parte del abonado, podrá llevarse a cabo de manera conjunta a la facturación del servicio prestado por los sujetos obligados al abonado.

Deberá facilitarse al interesado un medio sencillo y que no implique ingreso alguno para el sujeto obligado, para manifestar su negativa al tratamiento de los datos.

Si en el plazo de un mes desde que el abonado reciba la solicitud éste no se hubiese pronunciado al respecto, se entenderá que consiente el tratamiento de los datos de tráfico para esta finalidad, siempre que así se hubiera hecho constar en la información dirigida al abonado.

En todo caso, los abonados dispondrán de la posibilidad de retirar en cualquier momento su consentimiento para el tratamiento de sus datos de tráfico al que se refiere este apartado.

El operador deberá informar al abonado o al usuario de los tipos de datos de tráfico que son tratados y de la duración de este tratamiento y antes de obtener el consentimiento. El tratamiento de los datos de tráfico, de conformidad con los apartados anteriores, sólo podrá realizarse por las personas que actúen bajo la autoridad del proveedor que se ocupen de la facturación o de la gestión del tráfico, de las solicitudes de información de los abonados, de la detección de fraudes, de la promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones, de la prestación de un servicio con valor agregado o de suministrar la información requerida por la administración judicial. En todo caso, dicho tratamiento deberá limitarse a lo necesario para realizar tales actividades.

Artículo 27.—Protección de los datos personales en la facturación desglosada. Los abonados tendrán derecho a recibir facturas no desglosadas cuando así lo soliciten a los proveedores que tengan la obligación de prestar dicho servicio. Asimismo, por resolución de la SUTEL, se fijarán las distintas modalidades de presentación de la facturación desglosada que los abonados pueden solicitar a los proveedores.

Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada, incluidas las llamadas a los números de asistencia, no figurarán en las facturas detalladas del abonado que efectúa la llamada.

Artículo 28.—Datos objeto de conservación. Los datos que deben conservarse de manera confidencial por los operadores y proveedores son los siguientes:

- A. Datos necesarios para rastrear e identificar el origen de una comunicación:
 - 1. Con respecto a la telefonía de red fija y a la telefonía móvil:
 - 1.1) Número de teléfono de llamada.
 - 1.2) Nombre y dirección del abonado o usuario registrado.
 - 2. Con respecto al acceso a Internet, correo electrónico por Internet y telefonía por Internet:
 - 2.1) La identificación de usuario asignada.
 - 2.2) La identificación de usuario y el número de teléfono asignados a toda comunicación que acceda a la red pública de telefonía.
 - 2.3) El nombre y dirección del abonado o del usuario registrado al que se le ha asignado en el momento de la comunicación una dirección de Protocolo de Internet (IP), una identificación de usuario o un número de teléfono.
- B. Datos necesarios para identificar el destino de una comunicación:
 - 1. Con respecto a la telefonía fija y a la telefonía móvil:
 - 1.1) El número o números marcados (el número o números de teléfono de destino) y, en aquellos casos en que intervengan otros servicios, como el desvío o la transferencia de llamadas, el número o números hacia los que se transfieren las llamadas.
 - 1.2) Los nombres y las direcciones de los abonados o usuarios registrados.
 - 2. Con respecto al correo electrónico por Internet y la telefonía por Internet:

2.1) La identificación de usuario o el número de teléfono del destinatario o de los destinatarios de una llamada telefónica por Internet.

2.2) Los nombres y direcciones de los abonados o usuarios registrados y la identificación de usuario del destinatario de la comunicación.

C. Datos necesarios para determinar la fecha, hora y duración de una comunicación:

1. Con respecto a la telefonía de red fija y a la telefonía móvil: la fecha y hora del comienzo y fin de la llamada o, en su caso, del servicio de mensajería o del servicio multimedia.

2. Con respecto al acceso a Internet, al correo electrónico por Internet y a la telefonía por Internet:

2.1) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de acceso a Internet registradas, basadas en un determinado huso horario, así como la dirección del Protocolo de Internet (IP), ya sea dinámica o estática, asignada por el proveedor de acceso a Internet a una comunicación, y la identificación de usuario o del abonado o del usuario registrado.

2.2) La fecha y hora de la conexión y desconexión del servicio de correo electrónico por Internet o del servicio de telefonía por Internet, basadas en un determinado huso horario.

D. Datos necesarios para identificar el tipo de comunicación.

1. Con respecto a la telefonía de red fija y a la telefonía móvil: el servicio telefónico utilizado: tipo de llamada (transmisión de voz, buzón vocal, conferencia, datos), servicios suplementarios (incluido el reenvío o transferencia de llamadas) o servicios de mensajería o multimedia empleados (incluidos los servicios de mensajes cortos, servicios multimedia avanzados y servicios multimedia).

2. Con respecto al correo electrónico por Internet y a la telefonía por Internet: el servicio de Internet utilizado.

E. Datos necesarios para identificar el equipo de comunicación de los usuarios o lo que se considere ser el equipo de comunicación:

1. Con respecto a la telefonía de red fija: los números de teléfono de origen y de destino.

2. Con respecto a la telefonía móvil:

2.1) Los números de teléfono de origen y destino.

2.2) La identidad internacional del abonado móvil (IMSI) de la parte que efectúa la llamada.

2.3) La identidad internacional del equipo móvil (IMEI) de la parte que efectúa la llamada.

2.4) La IMSI de la parte que recibe la llamada.

2.5) La IMEI de la parte que recibe la llamada.

2.6) En el caso de los servicios anónimos de pago por adelantado, tales como los servicios con tarjetas prepago, fecha y hora de la primera activación del servicio y la etiqueta de localización (el identificador de celda) desde la que se haya activado el servicio.

3. Con respecto al acceso a Internet, correo electrónico por Internet y telefonía por Internet:

3.1) El número de teléfono de origen en caso de acceso mediante marcado de números.

3.2) La línea digital de abonado (DSL) u otro punto terminal identificador del autor de la comunicación.

F. Datos necesarios para identificar la localización del equipo de comunicación móvil:

1. La etiqueta de localización (identificador de celda) al inicio de la comunicación.

2. Los datos que permiten fijar la localización geográfica de la celda, mediante referencia a la etiqueta de localización, durante el período en el que se conservan los datos de las comunicaciones.

Ningún dato que revele el contenido de la comunicación podrá conservarse en virtud de la legislación vigente.

Artículo 29.—Obligación de conservar datos. Los operadores adoptarán las medidas necesarias para garantizar que los datos se conserven de conformidad con lo dispuesto en este reglamento, en la medida en que sean generados o tratados por aquellos en el marco de la prestación de los servicios de telecomunicación de que se trate. Todos estos datos serán confidenciales y no podrán hacerse públicos ni ser entregados a persona física o jurídica alguna, si no es con la autorización expresa del abonado o su representante; o por orden judicial conforme a la legislación vigente.

La citada obligación de conservación se extiende a los datos relativos a las llamadas infructuosas, en la medida que los datos son generados o tratados y conservados o registrados por los proveedores.

Los datos relativos a las llamadas no conectadas están excluidos de las obligaciones de conservación contenidas en este reglamento.

Artículo 30.—Datos de localización distintos de los datos de tráfico. Cuando se trate de datos de localización, distintos a los datos de tráfico, relativos a los usuarios o abonados de redes y servicios de telecomunicaciones disponibles al público, sólo podrán tratarse estos datos si se hacen anónimos, o previo consentimiento expreso de los usuarios o abonados, en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación de un servicio con valor agregado.

A estos efectos, los proveedores deberán dirigirse a los usuarios o abonados, al menos con un mes de antelación al inicio de la prestación del servicio con valor agregado, e informarles del tipo de datos de localización distintos de los datos de tráfico que serán tratados, la finalidad y duración del tratamiento y si los datos se transmitirán a un tercero a los efectos de la prestación del servicio con valor agregado.

Para estos efectos se deberá contar con el consentimiento del usuario o abonado para el tratamiento de los datos. Esta comunicación, que deberá efectuarse por un medio que garantice su recepción por el usuario o abonado, podrá llevarse a cabo de manera conjunta a la facturación del servicio prestado por los sujetos obligados al abonado.

Se entenderá que existe consentimiento expreso cuando el usuario o el abonado se dirijan al sujeto obligado y le soliciten la prestación de los servicios con valor agregado que exijan el tratamiento de sus datos de localización.

En todo caso, los usuarios o abonados deberán tener la posibilidad de retirar en cualquier momento, su consentimiento para el tratamiento de sus datos de localización distintos de los de tráfico al que se refiere este apartado, así como de rechazar temporalmente el tratamiento de tales datos, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, para cada conexión a la red o para cada transmisión de una comunicación.

Sólo podrán encargarse del tratamiento de datos de localización distintos de los datos de tráfico las personas que actúen bajo la autoridad del proveedor o del tercero que preste el servicio con valor agregado, y dicho tratamiento deberá limitarse a lo necesario a efectos de la prestación del servicio con valor agregado.

No obstante lo dispuesto en este artículo, los proveedores facilitarán los datos de localización distintos a los datos de tráfico a la Comisión Coordinadora del Sistema de Emergencias 9-1-1 y a las instituciones que ésta indique.

CAPÍTULO IV

Comunicaciones no solicitadas

Artículo 31.—Comunicaciones no solicitadas. De conformidad con el artículo 44 de la Ley N° 8642, se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática de voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa, salvo cuando ocurran las siguientes condiciones:

- a) Cuando el cliente 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 cliente para la venta directa de sus productos o servicios con características similares. En el momento de recabarse la información, debe informarle al cliente sobre su uso ulterior.

Artículo 32.—Características de los mensajes. De conformidad con el artículo 44 de la Ley N° 8642, las comunicaciones electrónicas deberán cumplir con las siguientes características:

- a) El suministro de información a los clientes deberá ofrecerse con absoluta claridad y sencillez, a fin de identificar con facilidad al remitente y el propósito de su contenido.
- b) Los mensajes deberán contener una dirección válida a la que el destinatario pueda enviar una petición de suspender, sin costo alguno, el envío de tales comunicaciones.

Artículo 33.—Llamadas no solicitadas para fines de venta directa. Las llamadas no solicitadas por los abonados con fines de venta directa, que se efectúen mediante sistemas que no sean automáticos no podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de recibir dichas llamadas.

CAPÍTULO V

Disposiciones finales

Artículo 34.—Sanciones e infracciones. El régimen aplicable al incumplimiento de obligaciones contempladas en este reglamento se sancionará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, N° 8642 del 4 de junio del 2008, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieran derivar del incumplimiento de la obligación de respetar la intimidad y la privacidad de las telecomunicaciones.

Artículo 35.—Procedimiento de reclamación. De conformidad con los artículos 47 y 48 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley N° 8642, las reclamaciones originadas por las violaciones a los derechos a los que se refiere este reglamento, serán tramitadas de conformidad con las vías de reclamación y procedimientos indicados en dicha normativa.

Artículo 36.—Rige. Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, a los 16 días del mes de abril del 2009.

ÓSCAR ARIAS SÁNCHEZ.—El Ministro de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, Jorge Rodríguez Quirós.—1 vez.—(O. C. N° 93039).—(Solicitud N° 22044).—C-531345.—(D35205-39342).