

EXPEDIENTE: 080-08-2017-DEN

RESOLUCIÓN N° 169-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 11:30 horas del 24 de junio de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **MILLICON CABLE COSTA RICA S.A (TIGO)**.

RESULTANDO

1. Que mediante oficio 07252-SUTEL-DGF-2017 de fecha 31 de agosto de 2017, la Superintendencia de Telecomunicaciones, trasladó a esta Agencia denuncia de la señora [NOMBRE 1] para que se proceda como en derecho corresponda de conformidad con lo dispuesto en la Ley No. 8968 Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
2. Que mediante resolución N° 02 de las 14:00 horas del 20 de diciembre de 2017, se ordenó el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que brinden el informe respectivo.
3. Que MILLICON CABLE COSTA RICA S.A, presentó el informe solicitado en tiempo y forma, no así CREDIX.
4. Que en fecha 14 de febrero de 2018, la empresa denunciada aportó como prueba para mejor resolver, la resolución de la SUTEL RDGM-00002-SUTEL-2018, según la cual se ordena el archivo del expediente administrativo.
5. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I- HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos: **1-** Que mediante oficio 07252-SUTEL-DGF-2017 de fecha 31 de agosto de 2017, la Superintendencia de Telecomunicaciones, trasladó a esta Agencia denuncia de la señora [NOMBRE 1] para que se proceda como en derecho corresponda de conformidad con lo dispuesto en la Ley No. 8968 Ley de Protección de la persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. (Ver folios 01 al 100). **2-** Que la resolución de la SUTEL RDGM-00002-SUTEL-2018, ordena el archivo del expediente administrativo de denuncia en contra de Millicom Cable Costa Rica S.A. (Ver folio 166 al 184). **3-** Que la empresa Millicom Cable Costa Rica S.A. cuenta con medidas de índole técnica y de organización acordes a lo que establece e tanto la ley No. 8968 como su Reglamento, necesarios para garantizar un adecuado tratamiento de datos personales. (Ver folio 213).

II- HECHOS NO PROBADOS: De relevancia para la resolución del presente asunto, se tiene los siguientes: **1-** Que el audio objeto de la denuncia haya sido filtrado de la base de datos de TIGO.



III- SOBRE EL FONDO: 1- Sobre la falta de competencia alegada: Indica la empresa denunciada que sus bases de datos son de uso interno, que además no comercializan datos, ni lucran con ellos, lo que implica que nos le aplica el régimen de protección de datos, lo que incluye además cualquier obligación de inscripción o reporte de vulnerabilidad; y por lo tanto alegan la falta de competencia de PRODHAB para pronunciarse sobre el reclamo presentado. El reglamento a la Ley No. 8968 señala, en lo que interesa: **ARTÍCULO 3.- Definiciones. Para los efectos de la presente ley se define lo siguiente:** a) *Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso. (...) i) Tratamiento de datos personales: cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.* En ese sentido, tenemos claro que siempre que haya tratamiento de datos personales, ese tratamiento debe de cumplir con todos los principios y derechos que establece tanto la Ley No. 8968 como su reglamento, lo cual incluye, sin duda alguna, el reporte de vulnerabilidades que eventualmente ocurran, en protección de los derechos de los titulares de los datos personales. Pero, además, no lleva razón la empresa denunciada, toda vez que el reglamento en claro en indicar que las bases de datos interna, personal o doméstica, son aquellas mantenidas por PERSONAS FÍSICAS, a *contrario sensu*, las bases de datos mantenidas por personas jurídicas, no pueden considerarse internas, personales o domésticas. Así las cosas, toda discusión al respecto carece de sentido lógico y jurídico, quedando claro que para los efectos de la aplicación de la Ley No. 8968 y su régimen de protección de datos personales, esta Agencia tiene competencia legal para ordenar lo que corresponde en esta materia.

2. Sobre el fondo: Mediante oficio 07252-SUTEL-DGF-2017 de fecha 31 de agosto de 2017, la Superintendencia de Telecomunicaciones traslada a esta Agencia la denuncia presentada por la señora [NOMBRE 1], para que esta Instancia resuelva lo que corresponda, el marco de la aplicación de la Ley No. 8968. La señora [NOMBRE 1] señala su queja que: *“hace unas siete semanas tuve que llamar al servicio al cliente Tigo por 3 días consecutivos dada las constantes interrupciones en el servicio de internet, en la última llamada telefónica, y ya cansada y aburrida, al ver que no me resolvían el problema de manera airada y vehemente me quejo por la interrupción del servicio de internet contratado por Tigo, ya que como indiqué tenía 3 días consecutivos de tener dicho problema, lo que evidentemente me producía no cumplir con los trabajos de traducción que de manera urgente me solicita mi clientela. La empresa Tigo procedió a grabar la conversación, supuestamente por “razones de calidad en el servicio”. El pasado martes 18 de abril aparece en las diferentes redes sociales la grabación de la citada conversación causando un enorme revuelo y caos no solo a nivel nacional sino a nivel internacional. Dicha grabación que fue remitida por una persona conocida mía, ya que a mí no me llegó directamente aparecen mis datos como son: nombre completo y apellidos, número de cédula, número de teléfono y otros datos personales. Dicha grabación fue subida a la red en Facebook en una página específica denominada “elmaecr”, grabación esta que fue necesariamente obtenida de los archivos de Tigo y sacada de los mismos por funcionarios de la citada empresa, ya que solamente personas allegadas a la empresa tienen acceso a los mismos. (...). A la empresa denunciada se le remitieron tres correos electrónicos en fechas 20,*



25, 26 de abril de 2017, correos que no recibieron ningún tipo de atención por parte de la empresa aquí denunciada a la fecha, demostrando la misma un absoluto desinterés en la atención del presente caso”. La Superintendencia de Telecomunicaciones, resolvió el reclamo de la señora [NOMBRE 1], en fecha 02 de febrero de 2018, mediante resolución RDGM-00002SUTEL-2018, que, en lo que interesa, señaló: “Que en razón de los elementos destacados de previo esta Dirección considera que es procedente acoger en su totalidad el informe 00187sutel-dgm-2018, por lo cual no resultaría procedente llevar cabo la apertura de un procedimiento administrativo ordinario de carácter sancionatorio contra MILLICON CABLE COSTA RICA S.A por el supuesto incumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos de los usuarios finales a que se refiere la Ley General de Telecomunicaciones, específicamente en implementar los sistemas y las medidas técnicas y administrativas necesarias 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 sus usuarios finales, esto dado que de la investigación realizada por los funcionarios de la DGM se concluyó que: i) Las llamadas al call center de TIGO a nombre de la señora [NOMBRE 1] provienen del número de teléfono 2253-0756, ii) Del análisis de los CDR’S relacionados con las llamadas del número de teléfono 2253-0756, no coincide ninguna llamada que esté relacionada con los hechos puestos en conocimiento en el periodo de tiempo indicado por la señora [NOMBRE 1], iii) La empresa TIGO manifiesta que no tiene en sus registros el año 2017 una grabación con la misma duración al audio aportado por la señora [NOMBRE 1], (...) vii) No hay indicios de que los sistemas y las medidas técnicas y administrativas adoptadas por TIGO infrinjan el deber de 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 8642. En virtud de lo cual, no existen indicios de que se pudiera haber presentado una afectación al derecho fundamental de autodeterminación informativa.”. Bajo ese escenario, y siendo que estamos ante hechos que se relacionan más con asuntos de carácter técnico, se procedió a consultar a la Unidad de TI de la PRROHAB, la cual, mediante oficio No. APD-UTI-009-04-2019, suscrito por el MSc. Salatiel Hernández Porras, señala: “Revisada la documentación aportada en el Expediente No. 80-08-2017-DEN relacionado con las medidas de índole técnica (Acciones para la seguridad de los datos personales) y de organización (Protocolos Mínimos de Actuación) entre otras, necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar con esto la alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a la Ley 8968, La Unidad de Tecnologías de Información(UTI) posterior al análisis del expediente se considera que: MILLICON CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO) cuenta con medidas de índole técnica y de organización acordes a lo que establece tanto la Ley 8968 como su Reglamento, necesarias para garantizar un adecuado tratamiento de datos personales. No hay evidencia que permita determinar qué, base de datos de la empresa MILLICON CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO) en donde se almacenan datos de carácter personal de sus usuarios, hayan sufrido un incidente de seguridad por fuga de información. No hay evidencia o registros que permitan determinar que un funcionario(a) de MILLICON CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO) fue quien pudo realizar la captación y/o dar a conocer el audio en cuestión. No hay evidencia que permita confirmar que el audio en cuestión, se obtuvo de una de sus bases de datos de la empresa MILLICON CABLE COSTA RICA, S.A. (TIGO). Así las cosas, o encuentra esta Agencia elementos de prueba que permitan determinar que el audio de la llamada de la denunciante fue tomado de la base de datos MILLICON CABLE COSTA RICA (TIGO), y que por lo tanto se dio una vulneración de esa base de datos, causando un perjuicio a la denunciante, razón por la cual no se ha incurrido en una infracción a los

derechos que consagra, a favor del habitante, la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, particularmente el derecho de autodeterminación informativa, que señala el artículo 4 de la ley indicada. En ese sentido, y con base en los informes de SUTEL y la Unidad de TI de la PRODHAB, lo procedente es declarar sin lugar la denunciada entablada contra MILLICON CABLE COSTA RICA (TIGO).

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley: Se acogen los informes emitidos por Superintendencia de Telecomunicaciones y la de Unidad de TI de la PRODHAB, y se declara SIN LUGAR la presente denuncia en contra MILLICON CABLE COSTA RICA (TIGO). De conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. ***NOTIFÍQUESE.***

Licda. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB