



**EXPEDIENTE: 053-03-2019-DEN**

**RESOLUCION N° 700-2022**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 15:00 horas del 28 de noviembre de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **(NOMBRE 1)** contra el **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD –en adelante ICE-**.

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito enviado mediante correo electrónico del 27 de febrero de 2019, por el Departamento de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la señora **(NOMBRE 1)**, presentó formal denuncia contra el ICE, alegando que cuenta con información crediticia que le perjudica para obtener créditos, relacionada con una supuesta deuda adquirida en el año 2011 a su nombre con la entidad denunciada, por un servicio que nunca contrató pues para esa fecha tenía 12 años de edad, asimismo manifiesta que acudió a la sucursal de San Antonio de Coronado para solicitar información al respecto, lo cual le negaron. Indica que interpuso la denuncia correspondiente ante las instancias judiciales, y en cuya pretensión solicita que se elimine dicha información de la base de datos de la denunciada. (Visible a folios 01 al 07 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución N° **053-2019** de las 10:00 horas del 22 de marzo de 2019, se da la admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 08 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante resolución N° **218-2019** de las 08:20 horas del 27 de junio de 2019, se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 27 de junio de 2019. (Visible a folios 10 al 12 del Expediente Administrativo).
4. Que la entidad denunciada, envió por medio de correo electrónico del 02 de julio de 2019 y posteriormente de forma física, en tiempo y forma, el informe solicitado en la resolución antes dicha, suscrito por el señor **(NOMBRE 2)**, Apoderado General Judicial y Extrajudicial sin límite de suma del ICE. (Visible a folios 14 al 52 del Expediente Administrativo).
5. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **CONSIDERANDO**

**I. HECHOS PROBADOS:** Concluido el análisis de la denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que en fecha 21 de febrero de 2019, la señora **(NOMBRE 1)**, presentó denuncia contra el ICE, alegando que cuenta con información crediticia que le perjudica para obtener créditos, relacionada con una supuesta deuda adquirida en el año 2011 a su nombre con la entidad denunciada, por un servicio que nunca contrató pues para esa fecha tenía 12 años de edad.



2. Que la denunciada acudió a la Agencia de San Antonio de Coronado del ICE para solicitar información al respecto, lo cual le negaron. (Visible a folios 04 y 15 del Expediente Administrativo).
3. Que al 20 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), contaba con una deuda pendiente de pago a su nombre ante el ICE. (Visible a folio 07 vuelto del Expediente Administrativo).
4. Que el 20 de febrero de 2019, la denunciante presentó denuncia judicial ante la sección de fraudes del OIJ por el delito de falsedad ideológica. (Visible a folios 05 y 06 del Expediente Administrativo).
5. Que la denunciante presentó en fecha 21 de febrero de 2019, solicitud de investigación al Subproceso de Detección de Fraude de la Dirección Protección y Seguridad Institucional del ICE, por un aparente fraude por suscripción o falsedad ideológica. (Visible a folios 14 vuelto, 16 y 19 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 16 de noviembre de 2011, se activó el servicio (**CELULAR 1**) ligado a la denunciante, bajo el usuario (**USUARIO 1**), perteneciente al señor (**NOMBRE 3**), quien para esa fecha era funcionario activo del ICE. (Visible a folios 15 y 16 del Expediente Administrativo).
7. Que ante la denuncia presentada por la señora (**NOMBRE 1**), ante el ICE, la denunciada solicitó la finalización del proceso monitorio de cobro, ante el Juzgado Especializado de Cobro II Circuito Judicial de San José. (Visible a folios 15 y 31 vuelto y del Expediente Administrativo).
8. Que, ante la presente denuncia, la entidad denunciada solicitó la limpieza del historial de record crediticio de la denunciante ante la Dirección de Facturación y Gestión de Ingresos del ICE. (Visible a folio 15 y 29 vuelto del Expediente Administrativo).

## **II.- HECHOS NO PROBADOS:**

1. Que el ICE cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales.
2. Que, a la fecha, la denunciada no cuente con los datos personales de la denunciada dentro de sus bases de datos.

**III.- SOBRE LA EXCEPCION DE INCOMPETENCIA ALEGADA POR LA DENUNCIADA:** La representación legal del ICE alega en su escrito de contestación, en lo que nos interesa, lo siguiente: *“SEGUNDO: En cuanto a la resolución citada, resulta oportuno y conveniente reiterar lo manifestado por mi representado en otras ocasiones (Resolución 007-11-2014-DEN) en relación con las excepciones de incompetencia que han sido interpuestas por el ICE ante esa sede, y donde la PRODHAB ha resuelto en los siguientes términos: “La Ley General de Telecomunicaciones (LGT), número 8642, establece un régimen especial para la protección de datos personales en dicho campo, el cual es de aplicación tanto a operadores como prestadores de servicios de telecomunicaciones. En tal sentido, se observa como en el Capítulo II “REGIMEN DE PROTECCION A LA INTIMIDAD Y DERECHOS DEL USUARIO FINAL, artículos 41: Régimen Jurídico, 42: Privacidad de las Comunicaciones y Protección de Datos Protección de Datos (sic) Personales y 48: Procedimiento de Reclamaciones ante Sutel, se comprueba que el ICE es tutelado por un régimen especial que supera la norma general, en este caso, a la Ley de Protección de la Persona ante el Tratamiento de sus Datos Personales. Con igual importancia, se ha establecido el Régimen del Procedimiento Administrativo (Libro II de la Ley General de la*



*Administración Pública), para conocer las denuncias interpuestas ante la SUTEL por violación a los derechos de los usuarios finales en materia de telecomunicaciones, mismo régimen que es el normado para los procedimientos de protección de derechos incoados ante la PRODHAB. Con lo cual deben impedirse las duplicidades en términos de órganos competentes para conocer de un mismo caso.”. En razón de lo expuesto, resulta claro que materia de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, el ICE como operador y proveedor de servicios de telecomunicaciones, está sujeto a un régimen especial que regula este tipo de derechos, por tanto, el órgano legalmente competente de velar por el cumplimiento y garantía de los derechos de los usuarios finales y la protección de sus datos personales, es la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL).”.* Al respecto, es menester aclarar a la denunciada, que las resoluciones de la Agencia no generan jurisprudencia, pues la PRODHAB es un órgano administrativo y no jurisdiccional, y, por lo tanto, lo resuelto en el marco de un procedimiento de protección de derechos, resulta ser casuístico, y vinculante solo para las partes involucradas, razón por la cual, cada caso debe ser analizado en particular y resuelto lo que en derecho corresponde. La Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, en su artículo 1, establece que es una ley de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. Siendo así, es criterio de esta Agencia, que, en el caso bajo estudio, se presenta una evidente vulneración al derecho de autodeterminación informativa que debe ser conocido y resuelto por esta instancia, pues, aunque existe un órgano regulador de los servicios de telecomunicaciones que prestan los operadores y prestadores de servicios de este tipo, que es la SUTEL, lo cierto es que la normativa transcrita en la resolución No. 02 del expediente 0007-11-2014-DEN, es clara en especificar que ésta regula 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, siendo que en el caso en particular, la señora (**NOMBRE 1**), indica expresamente en su denuncia que nunca ha adquirido servicio alguno con el ICE, resulta más que claro que ella no es abonada ni usuaria final, máxime que inclusive, su calificación como “cliente morosa” se debió a una posible falta de controles y medidas de seguridad a lo interno de la institución, que ocasionaron un fraude, tal como lo menciona la misma denunciada en su escrito de contestación. Asimismo, y siendo concordantes con lo dispuesto en la resolución citada supra, se aclara que tampoco se está frente a una violación a la privacidad de las comunicaciones, hecho que efectivamente sería resuelto mediante el régimen de procedimiento administrativo dispuesto en el Libro II de la Ley General de la Administración Pública, a través de la SUTEL, sino que, nos encontramos frente al uso y tratamiento de datos personales de una persona ajena a una relación comercial, y que está siendo afectada por tal actuación; lo anterior guarda relación con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley No. 8968, que a la letra indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa.** Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho



*a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”* (Lo subrayado no corresponde al original); de tal suerte que ambos derechos, tanto el de privacidad como el de autodeterminación informativa, son derechos fundamentales derivados de un principio constitucionalmente protegido, por lo que, según la jerarquía de las normas, ninguna ley especial o general puede inobservar, desaplicar o estar por encima de dicha regulación, lo cual será ampliamente analizado y discutido de seguido. Así las cosas, se rechaza la excepción de incompetencia planteada por la denunciada, y se procede a resolver por el fondo lo que en derecho corresponde.

**IV.- SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la señora (**NOMBRE 1**) en su denuncia contra el ICE, lo siguiente: *“Inicié un proceso para la compra de un vehículo, en medio del proceso me indican que tengo una demanda por parte del ICE, de la cual no tenía conocimiento, por lo tanto, procedí a comunicarme con el ICE para buscar información acerca de esto, me indican que debo ir a una sucursal. Entonces me dirijo personalmente a la sucursal de San Antonio de Coronado, donde solicito información, ya que yo no he tenido servicios de ningún tipo con esta empresa. Cuando llego a la sucursal, me indican que no me pueden dar más información que un número telefónico, el cual nunca he tenido, las fechas en que, según esta institución adquiriré el servicio, las cuales no concuerdan porque para esas fechas, yo tenía 12 años, por lo tanto, no podrían brindarme un servicio de éstos. En este momento, todo el proceso que tenía avanzado para la compra se encuentra detenida. El día de ayer, al darme cuenta de esto, se interpuso la denuncia en el OIJ No. Único (**EXPEDIENTE 1**), No. Denuncia (**DENUNCIA 1**). Está (sic) demanda me afecta con una mancha crediticia desde que tengo 12 años, año 2011, entonces solicito ante esta dependencia que se solucione el tema y limpiar mi nombre ante la SUGEF debido a que esta situación, me está afectando hoy, para créditos futuro.”* Por su parte, la entidad denunciada, representada por el señor (**NOMBRE 2**), Apoderado General Judicial y Extrajudicial sin límite de suma del ICE, señala en el informe solicitado, en lo que nos interesa lo siguiente: *“CUARTO: El incumplimiento normativo que se le acusa a mi representada, según lo indicado en el hecho primero, en lo que corresponde a “recopilar y utilizar datos personales para gestionar un servicio telefónico, sin contar con el consentimiento informado de la señora (**NOMBRE 1**)”, se evidencia que todo obedeció a una actuación producto de un posible Fraude por Suscripción, el cual aún se encuentra en investigación, según denuncia judicial (OIJ) (**EXPEDIENTE 1**). (Se adjunta). Sin embargo, de nuestras diligencias administrativas realizadas, podemos informar a la PRODHAB, que el servicio móvil (**CELULAR 1**) se activó el 16 de noviembre del 2011, bajo el usuario (**USUARIO 1**), el cual pertenecía al señor (**NOMBRE 3**), cédula de identidad (**CÉDULA 1**), quien, para la fecha de la activación, laboraba como empleado activo del ICE. Cabe destacar, que dicho empleado fue despedido por actuaciones similares a la aquí denunciada, el 15 de octubre del 2013. En cuanto al incumplimiento de “No entregar a la denunciante la información requerida en relación a la supuesta deuda que ésta mantiene con dicha entidad (sic), he de manifestar que al tomar la denuncia presentada en sede administrativa por la señora (**NOMBRE 1**), el 21 de febrero citado, ante el Subproceso Detección de Fraude de la Dirección Protección y Seguridad Institucional; toda la información comercial relacionada fue trasladada a dicho Subproceso con la finalidad de que ingresara en el ámbito investigado administrativo del ICE, razón por la cual, trascendió las esferas comerciales de las agencias y con*



ello, no encontrándose rastro alguno en los sistemas comerciales. Esta fue la razón por la que, el día en que la señora (**NOMBRE 1**) se presentó en la agencia de San Antonio de Coronado, el frontal de atención no le pudo satisfacer su petición de datos o mayor información al respecto. Sin embargo, aclaramos que esta fue una situación aislada, dado que el ICE tiene claro su obligación de proveer y dar acceso a sus clientes, sobre sus datos personales, comerciales y de facturación, como es el caso en investigación. **QUINTO:** Al no existir documentación comercial autentica de respaldo para el ICE, con la cual se pueda comprobar la relación comercial con la denunciante y siendo que todo arroja a la configuración de un Fraude por Suscripción, la institución no puede realizar el cobro de las sumas pendientes. Por lo anterior, se determinó en sede administrativa, que la deuda citada no le corresponde a la señora (**NOMBRE 1**), procediéndose a solicitar en sede judicial, expediente (**EXPEDIENTE 2**) del Juzgado Especializado de Cobro II Circuito Judicial de San José, Sección Primera, la finalización del proceso monitorio. **SEXTO:** Al día de hoy, se procedió ante la Dirección de Facturación y Gestión de Ingresos, el envío de la solicitud de limpieza de su historial de record crediticio de la denunciante, siendo que en un plazo de 24 horas quedará reflejado y actualizado el expediente de la señora (**NOMBRE 1**). (...)”. En virtud de lo anterior, solicita se acoja la excepción de incompetencia planteada y se archive la presente denuncia. Del análisis de las pruebas aportadas a los autos por la denunciante, se constata que, en fecha 21 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), presentó denuncia contra el ICE, alegando que cuenta con información crediticia que le perjudica para obtener créditos, relacionada con una supuesta deuda adquirida en el año 2011 a su nombre con la entidad denunciada, por un servicio que nunca contrató pues para esa fecha tenía 12 años de edad. Por tal motivo, acudió a la Agencia de San Antonio de Coronado del ICE para solicitar información al respecto, lo cual le negaron. Asimismo, se tiene que, al 20 de febrero de 2019, la señora (**NOMBRE 1**), contaba con una deuda pendiente de pago a su nombre ante el ICE y que en esa misma fecha la denunciante presentó denuncia judicial ante la sección de fraudes del OIJ por el delito de falsedad ideológica. Además, en fecha 21 de febrero de 2019, la denunciante presentó solicitud de investigación al Subproceso de Detección de Fraude de la Dirección Protección y Seguridad Institucional del ICE, por un aparente fraude por suscripción o falsedad ideológica, todos estos hechos fueron reafirmados por la entidad denunciada en su informe. Ahora bien, con base en los términos de la contestación del ICE, se determina que en fecha 16 de noviembre de 2011, se activó el servicio (**CELULAR 1**) ligado a la denunciante, bajo el usuario (**USUARIO 1**), perteneciente al señor (**NOMBRE 3**), quien para esa fecha era funcionario activo del ICE, así como que, ante la denuncia presentada por la señora (**NOMBRE 1**) ante el ICE, éste solicitó la finalización del proceso monitorio de cobro, ante el Juzgado Especializado de Cobro II Circuito Judicial de San José y la limpieza del historial de record crediticio de la denunciante ante la Dirección de Facturación y Gestión de Ingresos del ICE. Tal y como se expuso supra, los principios de privacidad y de autodeterminación informativa, son derechos fundamentales derivados de un principio constitucionalmente protegido, por lo que, según la jerarquía de las normas, ninguna ley especial o general puede inobservar, desaplicar o estar por encima de dicha regulación. En concordancia con lo anterior, la Ley No. 8968, es de orden público y tiene como objetivo garantizar a cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, residencia o domicilio, el respeto a sus derechos fundamentales, concretamente, su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento



automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. En el presente caso, resulta más que evidente que la entidad denunciada incurrió en una violación a tales derechos, pues la situación ocurrida, demuestra una falta de controles, protocolos de actuación y medidas de seguridad en el uso y tratamiento de datos personales. Inclusive, se puede observar que, ya la denunciada conocía de situaciones como las analizadas, que en apariencia habían sido cometidas por un ex funcionario de la institución, lo cual, considera esta Agencia que lo legalmente procedente hubiese sido haber prevenido, comunicado y resuelto oportunamente a los afectados lo correspondiente, sin tener que acudir a esta instancia, como en el caso que nos ocupa, para hacer valer sus derechos. Esto en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 38 y 39 del Reglamento a la Ley No. 8968, que a la letra indican: “**Artículo 38. Vulnerabilidad de seguridad.** *El responsable deberá informar al titular sobre cualquier irregularidad en el tratamiento o almacenamiento de sus datos, tales como pérdida, destrucción, extravío, entre otras, como consecuencia de una vulnerabilidad de la seguridad o que tuviere conocimiento del hecho, para lo cual tendrá cinco días hábiles a partir del momento en que ocurrió la vulnerabilidad, a fin de que los titulares de estos datos personales afectados puedan tomar las medidas correspondientes. Dentro de este mismo plazo deberá iniciar un proceso de revisión exhaustiva para determinar la magnitud de la afectación, y las medidas correctivas y preventivas que correspondan.* **Artículo 39. Información mínima.** *El responsable deberá informar al titular y a la Agencia, en caso de vulnerabilidades de seguridad, al menos lo siguiente: a) La naturaleza del incidente; b) Los datos personales comprometidos; c) Las acciones correctivas realizadas de forma inmediata; y, d) Los medios o el lugar, donde puede obtener más información al respecto.*”, cuya acción no fue realizada por el ICE. Llama la atención que inclusive la denunciada alegue que al no existir documentación comercial autentica de respaldo para el ICE, con la cual se pueda comprobar la relación comercial con la denunciante y siendo que todo arroja a la configuración de un Fraude por Suscripción, la institución no puede realizar el cobro de las sumas pendientes, con mucha mayor razón, debieron haber tomado las medidas necesarias previamente para que la denunciante no se viera perjudicada por el mal uso y manejo de sus datos personales, esto en concordancia con lo dispuesto en el supra citado numeral 4 de la Ley No. 8968, que tutela el derecho a la privacidad, con el fin de evitar que se propicien acciones discriminatorias, concordante con el numeral 12 del Reglamento a la citada ley: “**Artículo 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*”. También se logra observar que, existe una vulneración por parte de la denunciada, con respecto a mantener activa una deuda que, cumple de sobra con el plazo para mantenerla dentro de sus bases de datos, toda vez que la misma fue adquirida en noviembre del año 2011, es decir a la fecha de interposición de la presente denuncia en febrero del año 2019, contaba con más de 7 años de antigüedad. Es menester hacer la siguiente aclaración, sobre el almacenamiento de los datos crediticios, toda vez que es responsabilidad de la denunciada, ajustarse a los plazos de prescripción previstos en materia mercantil y comercial, cuando de obligaciones crediticias se trate. Siendo así, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que se tiene como



límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios, lo cual además guarda relación con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 1-05 “Reglamento para la calificación de deudores”, emitido por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), artículo 3, inciso b) que a la letra indica: “*Artículo 3. Definiciones. Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. **Comportamiento de pago histórico**: Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los **últimos cuatro años**, independientemente de si éstas se encuentran **vigentes o extintas** a la fecha de corte. (...)” (Lo subrayado y resaltado no corresponde del original). Dicho plazo se computa a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, es decir, se registra el último pago, se emite una resolución judicial que declara la prescripción de la deuda o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. Sobre este mismo tema, la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, se ha pronunciado bajo los siguientes términos: “(...) **IV.- EN CUANTO AL DERECHO AL OLVIDO:** (...) Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. **Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. La idea es que dicho término ocurra una vez transcurridos cuatro años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable. De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.**” (Resolución No. 2011-07937 de 10:28 horas del 17 de junio de 2011). Tal jurisprudencia ha sido reiterada por el Órgano Constitucional, a través de diferentes sentencias y resulta aplicable para todas las actividades comerciales y entidades financieras reguladas por la SUGEF, la cual precisamente sería de acatamiento obligatorio para el caso que nos ocupa, toda vez que constituye normativa especial sobre el tema, razón por la cual, no resulta viable la aplicación de la figura del Derecho al Olvido regulada en la Ley No. 8968, que sobre el particular establece: “**Artículo 6.- Principio de calidad de la información:** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.-Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, **salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa.** En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. (...)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). En igual sentido, el numeral 11 del Reglamento*



a la citada ley, dispone: “**Artículo 11. Derecho al olvido.** La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato. (Así reformado por el artículo 5° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Nótese que dicha normativa señala que tal plazo de 10 años aplica, en el tanto no exista disposición normativa especial que disponga otra cosa. Siendo así, lo procedente es que esa institución debe tener claro el citado plazo, para la eliminación de los registros correspondientes, una vez transcurridos los cuatro años, posteriores a que se declaró incobrable la deuda, para todo usuario o cliente que presente esta condición, dejando claro, que no es el caso que nos ocupa, pues la denunciante no es cliente ni deudora del ICE, sin embargo, es necesario realizar la aclaración para que sea tomado en consideración por la denunciada en los demás casos que se presenten. En otro orden de ideas, el numeral 6 de la Ley No. 8968, a la letra indica: “**ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información.** Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. **1.-Actualidad.** Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular. **2. Veracidad.** Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligada a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita. **3.- Exactitud.** Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificados. Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificados, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección. **4.-Adecuación al fin.** Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.”. Asimismo, la citada Ley, dispone en cuanto las medidas de seguridad y confidencialidad del tratamiento de los datos, lo siguiente: “**ARTÍCULO 10.- Seguridad de los datos.** El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción





*accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos. (...)*

**ARTÍCULO 12.- Protocolos de actuación.** *Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhav. La Prodhav podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo. La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhav hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base." En este mismo sentido, en el Capítulo IV de su respectivo Reglamento, se establece: "Artículo 27. **Procedimientos para el tratamiento.** El responsable establecerá y documentará procedimientos para la inclusión, conservación, modificación, bloqueo y supresión de los datos personales, en el sitio o en la nube, con base en los protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales. Además, deberá el responsable de la base de datos velar por la aplicación del principio de calidad de la información. Artículo 28. **Condiciones del tratamiento.** Corresponde al responsable o al encargado, la difusión, comercialización y distribución de dichos datos, según lo que determine el consentimiento informado otorgado por el titular, aún y cuando estos datos sean almacenados o alojados por un intermediario tecnológico. (...) Artículo 32. **De los protocolos mínimos de actuación.** Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento. e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos. Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación. (...) Artículo 34. **De las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales.** El responsable, deberá establecer y mantener las medidas de seguridad*



*administrativas, físicas y lógicas para la protección de los datos personales, con arreglo a lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento. Se entenderá por medidas de seguridad el control o grupo de controles para proteger los datos personales. Asimismo, el responsable deberá velar porque el encargado de la base de datos y el intermediario tecnológico cumplan con dichas medidas de seguridad, para el resguardo de la información.”.* Como parte de las atribuciones encomendadas a la PRODHAB por la Ley N° 8968, específicamente en el artículo 16 inciso c), con el fin de que no reincida en la comisión de conductas contrarias a la ley, se ordena al **INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD**, presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES, UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria, de conformidad con lo previsto en los artículos 28 al 30 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Por otra parte, nótese que las medidas de solicitar la finalización del proceso de cobro judicial ante el Juzgado Especializado de Cobro II Circuito Judicial de San José y la limpieza del historial de record crediticio de la denunciante ante la Dirección de Facturación y Gestión de Ingresos del ICE, se realizan una vez que es conocida la presente denuncia por la institución. Sobre esta última gestión, no se tiene comunicación formal ni reciente por parte de la denunciada, de que se haya procedido con la eliminación de los datos personales de la denunciante de sus bases de datos ni de que así se haya requerido ante las demás instituciones (protectoras de crédito y SUGEF). Razón por la cual, se ordena al ICE, informar tanto a la denunciante como a esta Agencia, en un plazo de **5 DÍAS HÁBILES**, sobre la supresión de sus datos personales de sus bases de datos y ante dichas instituciones. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria, de conformidad con lo previsto en los numerales 28 al 30 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso. Tampoco resultan de recibo, los argumentos de la denunciada, en cuanto alega que la acción de no entregar a la denunciante la información requerida en relación a la supuesta deuda que ésta mantenía con la entidad denunciada, se debió a que al tomar la denuncia presentada en sede administrativa por la señora (**NOMBRE 1**), el 21 de febrero de 2019, ante el Subproceso Detección de Fraude de la Dirección Protección y Seguridad Institucional; toda la información comercial relacionada fue trasladada a dicho Subproceso, con la finalidad de que ingresara en el ámbito investigado administrativo del ICE, y que fue por esta razón trascendió las esferas comerciales de las agencias, no encontrándose rastro alguno en los sistemas comerciales, pues la Ley No. 8968, en su artículo 7 establece los derechos que le asisten a la persona titular de los datos personales, estableciendo lo siguiente: **“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona. Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. 1.- Acceso a la información. La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de**



*datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. (...)*”. De igual manera, el Reglamento respectivo señala: “**Artículo 21. Derecho de acceso a la información.** El titular tiene derecho a obtener del responsable, la información relacionada con sus datos personales, entre ellos lo relativo a las condiciones, finalidad y generalidades de su tratamiento. Podrá realizar las consultas de información a la base de datos, con un intervalo mínimo de seis meses, salvo que de manera fundamentada el titular exprese al responsable de la base de datos sus motivos y pruebas, por los cuales considera existe una vulneración de sus derechos protegidos en la Ley y el presente Reglamento. En caso de que el responsable de la base de datos considere que los motivos no son de recibo y existiera la posibilidad de un uso abusivo de ese derecho, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la solicitud, elevará el asunto ante la PRODHAB, quien resolverá, en definitiva, dentro del plazo de diez días hábiles, a partir de la recepción de dicha gestión. El responsable, deberá evacuar la consulta de información dentro del plazo de cinco días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.”. Asimismo, no es congruente lo dicho por la entidad denunciada, pues se observa que la señora (**NOMBRE 1**) presentó su denuncia en fecha 21 de febrero de 2019, denunciando precisamente que previo a esa fecha, se había presentado ante la Sucursal del ICE de San Antonio de Coronado y que le habían negado el acceso a su información. Razón por la cual, la justificación brindada por la el ICE no es de recibo. Al respecto, se insta a dicha institución, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de conductas contrarias a la ley, y velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa legal vigente, en cuanto al tratamiento de datos personales, entendiéndose como tratamiento: “*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.*”; según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968. Por otra parte, no se tiene por demostrado que el ICE cuente con el consentimiento informado de la denunciante para hacer uso y tratamiento de sus datos personales. Es responsabilidad de la entidad denunciada, asegurarse de que, en el ejercicio de sus funciones, se haya gestionado del debido consentimiento de los titulares de los datos personales, bajo todos los términos que establece la Ley No. 8968. El respeto a estos derechos, se fundamenta en el consentimiento del individuo, como regla general, para que determinada información sea recabada y se garantice que la información que conste en diferentes archivos o bases de datos, no se utilice con fines diferentes y que estos sean lícitos, exactos y legítimos. De tal manera que, el mecanismo



ideal para garantizar el ejercicio del derecho a la autodeterminación informativa, y que, debe emplear y utilizar cualquier persona física o jurídica que realice el tratamiento de datos personales, sería precisamente el consentimiento informado por parte del titular de los datos personales. De esta manera, y en estricto apego al ordenamiento jurídico, quien requiera hacer tratamiento de datos personales, deberá obtener de su titular el consentimiento informado, con excepción de aquellas situaciones en las que no se requiera. El consentimiento informado, es el derecho que tienen los ciudadanos a que se les comunique sobre los tratamientos que se les darán a sus datos personales, mismo que tiene una relación directa con el derecho a la intimidad y con el derecho de la autodeterminación informativa. Con la protección de estos derechos lo que se busca es garantizarle al ciudadano, el control sobre el manejo de sus datos personales, lo cual constituye a su vez, una garantía de libertad individual, al otorgarle al individuo la posibilidad de fiscalizar quién está haciendo un tratamiento de sus datos personales y con qué objetivo se realiza éste, pero, además, son derechos dirigidos a proteger la identidad de las personas, ya que no sólo otorga la posibilidad de conocer los datos personales que ostenten terceros, sino de "transmitir" esos datos, de corregirlos o rectificarlos en el caso de que sean incorrectos, de solicitar su eliminación, en caso de que no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recabados inicialmente o cuando su titular así lo solicite, aun cuando éstos sean datos de acceso público, de acceso irrestricto y crediticios, véase al respecto lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley No. 8968, que a la letra indica: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. **2.- Derecho de rectificación.** Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. (...).” (Lo subrayado y en negrita no corresponde al original). Nótese que la ley no hace diferencia sobre a qué tipo de datos personales se refiere, por lo que la PRODHAB no puede hacer distinciones donde la ley no las hace. Sobre el consentimiento informado, la Ley No. 8968, estipula lo siguiente: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado.** (...) **2.-Otorgamiento del consentimiento.** Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.”, y en su respectivo Reglamento se dispone: “Artículo 5. **Formalidades del consentimiento.** Quien recopile datos



*personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley. El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. (Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016). De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Artículo 6. **Carga de la prueba del consentimiento.** Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable de la base de datos.”;* lo cual, se reitera, no ha sido presentado dentro de las pruebas aportadas en el presente expediente por la parte denunciada. Finalmente, siendo que, de la prueba aportada a los autos, eventualmente se podría haber cometido una falta de las señaladas en los artículos 29, 30 y 31 de la Ley No. 8968, se ordena la apertura del procedimiento ordinario señalado en el artículo 27 de dicha ley. Así las cosas, con base en todo lo expuesto, se declara con lugar la denuncia incoada.

#### **POR TANTO:**

Con fundamento en los numerales 4, 6 y 7, de la Ley N° 8968, y los artículos 11,12, y 23 al 26, siguientes y concordantes del Reglamento N° 37.554-JP a dicha Ley:

- 1. Se declara CON LUGAR la denuncia interpuesta por la denunciante (NOMBRE 1) contra el INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD.**
- 2. Se ordena a la denunciada, presentar en un plazo de DIEZ DÍAS HÁBILES, UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD,** que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales y la indicación del nombre de las bases de datos que son aplicables. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria, de conformidad con lo previsto en los artículos 28 al 30 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 3. Se ordena al ICE, informar tanto a la denunciante como a esta Agencia, en un plazo de 5 DÍAS HÁBILES,** sobre la supresión de sus datos personales de sus bases de datos y ante las protectoras de crédito y SUGEF, indicando taxativamente las bases de datos en que se ordenó su supresión. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria, de conformidad con lo previsto en los numerales 28 al 30 de la Ley N° 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 4. Se insta a la entidad denunciada, en lo sucesivo, abstenerse de incurrir en este tipo de conductas contrarias a la ley, y velar por la observancia y el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa**



**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

legal vigente, respecto al uso y tratamiento de datos personales, bajo todos los términos expuestos en la presente resolución.

5. De conformidad con la Ley N° 8968 y su Reglamento, contra el presente acto procede el recurso de reconsideración, mismo que podrá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez