



Resolución Directoral N° 548-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
055-2019-PTT

Lima, 07 de febrero de 2020

VISTO: El correo electrónico de fecha 23 de septiembre de 2019, el cual contiene la reclamación formulada por [REDACTED] contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.**

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Mediante Oficio N° 847-2019-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 17 de octubre de 2019, la Dirección de Fiscalización e Instrucción remite a la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo la **DPDP**) una solicitud de procedimiento trilateral de tutela presentada por el señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**) contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** (en adelante la **reclamada**), en ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales (celular N° [REDACTED] que se viene usando para el envío de mensajes de texto requiriéndole el pago de un recibo por un servicio de telefonía fija N° [REDACTED] que no es de su titularidad, correspondiente a la señora [REDACTED] de acuerdo a la consulta efectuada en el enlace [REDACTED]



M. GONZÁLEZ L.

2. El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:

- Tres capturas de pantalla donde se advierten los mensajes de texto de cobranza por el servicio telefónico N° [REDACTED]
- Print de la consulta efectuada al enlace: [REDACTED]
- Solicitud de tutela de fecha 01 de agosto de 2019, efectuada en el Libro de Reclamaciones de la reclamada.

¹ Cabe señalar que, con fecha 22 de junio de 2017 se publicó el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través del cual en el artículo 74 se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.

Resolución Directoral N° 548-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Oficios N° 2746-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 2747-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación² respecto al derecho de cancelación.

III. Contestación de la reclamación.

4. La reclamada presentó la contestación de la reclamación señalando los siguientes fundamentos:

- La reclamada manifestó haber realizado las gestiones necesarias en los sistemas comerciales y a la fecha el número móvil del reclamante se encuentra eliminado de la base de datos, por lo que ya no recibirá mensajes de texto ni llamadas.

IV. Visita de fiscalización a cargo de la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

5. Con Oficio N° 3100-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 09 de diciembre de 2019, la DPDP solicitó a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la **DFI**), la realización de una visita de fiscalización, a fin de verificar el contenido del banco de datos "clientes" y determinar si actualmente contiene información del reclamante, referida al celular N° [REDACTED] el cual se encontraría registrado a nombre de la cliente [REDACTED]. La visita se dispuso realizar en la dirección donde obra el banco de datos denominado "Clientes de servicios de telefonía móvil, prepago, postpago y valor añadido", declarada por la reclamada al momento de su inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales [REDACTED].
6. Mediante Oficio N° 127-2020-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 07 de febrero de 2020, la DFI remitió el Informe Técnico N° 028-2020-DFI-ETG, que contiene los resultados conforme a lo solicitado por la DPDP, entre ellos los siguientes:
 - De la evaluación realizada al banco de datos personales de clientes de la reclamada, se verificó que los datos personales y el celular N° [REDACTED] del reclamante no se encuentra registrado en dicho banco de datos.

² Artículo 232, numeral 232.1 y 232.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:
"232.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 124 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.
232.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga (...)"

Resolución Directoral N° 548-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Se verificó que entre los datos personales registrados de la cliente [REDACTED] no se encuentra el número celular del reclamante.

V. Competencia.

7. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74³ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

VI. Análisis.

8. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de "sustracción de la materia"; sin embargo, comprende que la actuación de la reclamada se dirige a establecer que ha atendido la reclamación, por lo que carecería de sentido pronunciarse sobre ella y es en ese sentido que realiza el análisis de lo expuesto.
9. Visto lo anterior, el reclamante solicitó el ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales (celular N° [REDACTED]) que la reclamada viene usando para el envío de mensajes de texto requiriéndole el pago de una deuda, que no es de su titularidad, correspondiente a la señora [REDACTED] por el servicio de telefonía fija N° [REDACTED].
10. La DPDP consideró necesario realizar una visita de fiscalización al local de la reclamada, a fin de verificar el contenido del banco de datos "clientes" y determinar si actualmente contiene información del reclamante, referida al celular N° [REDACTED], el cual se encontraría registrado a nombre de la cliente [REDACTED].
11. Al respecto, mediante Informe Técnico N° 028-2020-DFI-ETG se verificó que: (i) los datos personales y el celular N° [REDACTED] del reclamante no se encuentra registrado en el banco de datos "clientes" y (ii) entre los datos personales registrados de la cliente [REDACTED] no se encuentra el celular N° [REDACTED] del reclamante.
12. En tal sentido, habiendo obtenido la tutela el reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuyo cese se solicitaba, conforme con lo establecido por



M. GONZÁLEZ L.

³ **Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales**
Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:
(...)
b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

Resolución Directoral N° 548-2020-JUS/DGTAIPD-DPDP

el numeral 197.2⁴ del artículo 197 del TUO de la LPAG, carece de sentido para la DPDP pronunciarse sobre el fondo por sustracción de la materia⁵.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 297333, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Declarar **IMPROCEDENTE** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra la empresa Telefónica del Perú S.A.A, por sustracción de la materia controvertida, toda vez que ya no se produce el tratamiento objeto de la tutela; y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

Artículo 2°.- INFORMAR a las partes que de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución directoral, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

Artículo 3°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.


MARÍA ALEJANDRA GONZÁLEZ LUNA
Directora (e) de la Dirección de Protección de
Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

⁴ Artículo 197 del TUO de la LPAG.- Fin del procedimiento.
"197.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo."

⁵ Figura jurídica que faculta la declaración de improcedencia de un proceso, generalmente de orden constitucional, porque ha cesado la amenaza o violación de un derecho constitucional o se ha convertido en irreparable.