



Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
102-2020-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 20 de agosto de 2021

VISTOS:

El Informe N° 003-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 23 de enero de 2021¹, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la **DFI**), y demás documentos que obran en el respectivo expediente, y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Por medio del Oficio N° C. 04622/TRSU-2019 del 29 de diciembre de 2019², la Secretaria Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, Trasu) del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) puso en conocimiento de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, DGTAIPD), la reclamación presentada por el señor [REDACTED] (en adelante, el denunciante) contra Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, la administrada).
2. En dicha reclamación, el denunciante sostiene que el 18 de junio de 2019³, se suspendió la línea fija de su titularidad sin su autorización, hecho que demostraría un tratamiento que no garantiza la protección de sus datos personales.
3. Se adjuntó a la comunicación remitida por el Trasu, la comunicación de la administrada remitida al denunciante, mediante la cual se le informa que se resolvió la apelación a su primera respuesta y con ello, se acogió su reclamación, restituyéndose el servicio de la línea fija que le corresponde; así como la comunicación remitida por el denunciante al Trasu, señalando que la administrada

¹Folios 117 a 125

²Folio 2 a 3

³Folio 4

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

no había cumplido con garantizar la protección de sus datos personales, respecto de la información sobre la persona que solicitó la suspensión de su línea telefónica⁴.

4. Mediante el Oficio N° 32-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 9 de enero de 2020⁵, se solicitó a la administrada lo siguiente:
 - Indicar el motivo por el cual se dio de baja el servicio del denunciante, debiendo presentar documentación que acredite lo señalado.
 - Precisar si dio respuesta a la solicitud del denunciante sobre la persona que pidió la baja de su línea telefónica, adjuntando documentación sustentatoria.
5. Por medio del escrito ingresado con Hoja de Trámite N° 6672-2020MSC del 30 de enero de 2020⁶, la administrada informó lo siguiente:
 - El servicio fue reactivado, atendiendo a la reclamación del denunciante.
 - Habiendo revisado el expediente del reclamo y sus sistemas comerciales, se verificó que la baja habría sido a pedido del denunciante.
 - No obstante, tras haber realizado denodados esfuerzos al interior de las áreas involucradas, no pudieron ubicar el audio o el documento por el cual se solicitó la baja del servicio en nombre del titular.
 - Más allá de ello, remite los procedimientos de solicitud de baja de las líneas, de manera presencial, telefónica o virtual (internet o Whatsapp).
6. Mediante el Oficio N° 293-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 10 de marzo de 2020⁷, la DFI reiteró a la administrada la solicitud para precisar si dio respuesta a la solicitud del denunciante sobre la persona que pidió la baja de su línea telefónica.
7. Por medio del Oficio N° C. 01442/GPSU-2020 del 9 de marzo de 2020⁸, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario de Osiptel remitió a la DGTAIPD información sobre una segunda reclamación del denunciante, respecto de una presunta vulneración a la seguridad de sus datos personales, presente en la suspensión de su servicio "Trío", desactivada el 26 de noviembre de 2019.
8. Mediante el Informe de Fiscalización N° 112-2020-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC del 16 de junio de 2020⁹, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, concluyendo que se han determinado preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP). Dicho informe fue notificado a la

⁴ Folios 5 a 15

⁵ Folio 17

⁶ Folios 21 a 28

⁷ Folio 30

⁸ Folio 32 a 41

⁹ Folios 43 a 45

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

administrada a través del Oficio N° 354-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 16 de junio de 2020¹⁰ y del Oficio N° 798-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 28 de agosto de 2020¹¹.

9. A través del correo electrónico del 23 de octubre de 2020, la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos remitió a la DFI una comunicación del denunciante, respecto de la atención a su segunda reclamación, que incluyó una copia de los formatos de reclamo y de apelación que presentó, así como las respuestas que se les brindó¹².
10. Por medio de la Resolución Directoral N° 173-2020-JUS/DGTAIPD-DFI del 19 de noviembre de 2020¹³, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por la supuesta comisión del hecho infractor consistente en haber realizado el tratamiento de los datos personales del denunciante para dar de baja a la línea telefónica de su titularidad, sin haber obtenido su consentimiento, siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP; lo cual configuraría la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
11. A través del Oficio N° 1233-2020-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁴ se notificó el 23 de noviembre de 2020 dicha resolución directoral a la administrada.
12. Por medio del escrito ingresado el 16 de diciembre de 2020 (Registro N° 679234-2020MSC)¹⁵, la administrada presentó sus descargos ante la imputación efectuada.
13. Mediante el Informe N° 003-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de enero de 2021, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción, remitiendo a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la DPDP) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer una sanción administrativa de trece coma cinco (13,5) U.I.T. a la administrada por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
14. Mediante la Resolución Directoral N° 005-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de enero de 2021¹⁶, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
15. Dicho documentos fueron notificados el 22 de enero de 2021, a través de la Cédula de Notificación N° 042-2021-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁷.

¹⁰ Folio 46

¹¹ Folio 55

¹² Folio 61 a 68

¹³ Folios 70 a 76

¹⁴ Folios 77 y 78

¹⁵ Folios 92 a 116

¹⁶ Folios 126 a 128

¹⁷ Folios 129 a 131

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

16. Por medio del escrito del 29 de enero de 2021 (Registro N° 18824-2021USC), la administrada presentó sus descargos contra el informe final de instrucción mencionado, solicitando el uso de la palabra para exponer sus argumentos en un informe oral, que se realizó el 12 de agosto de 2021.
17. Mediante el escrito ingresado con Hoja de Trámite N° 187848-2021MSC del 12 de agosto de 2021, la administrada complementó sus argumentos y solicitó la caducidad del procedimiento.

II. Competencia

18. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.
19. En tal sentido, la autoridad que debe conocer el presente procedimiento sancionador, a fin de emitir resolución en primera instancia, es la Directora de Protección de Datos Personales.

III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

20. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, la LPAG), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
21. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación voluntaria del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos¹⁸.
22. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG¹⁹, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma

¹⁸ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

¹⁹ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda para diluir los efectos dañinos derivados de la infracción, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP²⁰.

IV. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección

23. El artículo 254 de la LPAG establece como carácter fundamental del procedimiento administrativo sancionador, la separación entre la autoridad instructora y la autoridad sancionadora o resolutora:

“Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

- 1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.
(...).”*

24. Por su parte, el artículo 255 de dicha ley establece lo siguiente:

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.”

25. De los artículos transcritos, se desprende que la separación de las dos autoridades, así como la previsión de ejercicio de actuaciones por parte de la autoridad sancionadora o resolutora, implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.

²⁰ **Artículo 126.- Atenuantes.**

La colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones acompañado de acciones de enmienda se considerarán atenuantes. Atendiendo a la oportunidad del reconocimiento y a las fórmulas de enmienda, la atenuación permitirá incluso la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la Ley.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

26. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora en su informe final de instrucción, así como puede efectuar una distinta evaluación de los hechos comprobados o inclusive, cuestionar estos hechos o evaluar situaciones que si bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.
 27. Por tal motivo, la resolución que emita una autoridad sancionadora o resolutora, puede apartarse de las recomendaciones del informe final de instrucción o incluso cuestionar los hechos expuestos y su valoración, haciendo una evaluación diferente, considerando su naturaleza no vinculante, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
 28. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.
- V. Segunda cuestión previa: Sobre la supuesta contravención a los principios de la potestad sancionadora de la administración**
29. En su escrito de descargos ante la imputación formulada por la DFI, la administrada alega que en el presente procedimiento se vulneraron principios de la potestad sancionadora de la administración, previsto en el 248 de la LPAG, haciendo alusión a los de legalidad y tipicidad; argumento que reitera en los documentos presentados ante el informe final de instrucción.
 30. En ese sentido, la administrada arguye que se estaría contraviniendo dichos principios, al emprender un procedimiento sancionador sobre una tipificación establecida reglamentariamente y no por una norma legal, como sí sucede con el artículo 21 de la Ley Universitaria, de acuerdo con la Sentencia del Pleno del Tribunal Constitucional recaída para los expedientes N° 14-2014-PI/TC, N° 16-2014-PI/TC, N° 19-2014-PI/TC y N° 7-2015-PI/TC; siendo que, además, la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 0020-2015-PI/TC, establece que no es posible que a través de reglamentos se puedan tipificar infracciones que no han sido previstas en una norma con rango de ley.
 31. Esta Dirección aprecia que del principio de legalidad de la potestad sancionadora de la administración, desarrollado en el artículo 248 de la LPAG, derivan dos requisitos: La de atribuir potestad sancionadora a las entidades solamente por medio de normas con rango de ley; y que por normas de este rango, se prevean las consecuencias administrativas que a título de sanción se aplicarían a un infractor, vale decir, las medidas represivas, de gravamen, cancelación de derechos, inhabilitaciones, así como los márgenes de estos (sanciones mínimas

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

y máximas, o plazos de inhabilitación mínimos y máximos), como señala Morón²¹, sin que pueda crearse un nuevo tipo de sanción reglamentariamente.

32. A su vez, el principio de tipicidad establece como regla o situación ordinaria, que la tipificación de las infracciones, esto es, las conductas que afectan los bienes jurídicos protegidos por una norma y que son sancionables por tal motivo, se realiza por norma con rango de ley, salvo que a través de una norma de este rango, se haya permitido expresamente que se efectúe dicha tipificación por vía reglamentaria.
33. Al respecto, debe tenerse en cuenta que la sentencia recaída en el Expediente N° 0020-2015-PI/TC, en su párrafo 44, acoge la posibilidad de tipificar infracciones a través de un reglamento, siempre que no establezcan conductas infractoras sin una adecuada base legal o, de forma subrepticia, nuevas conductas infractoras, que puedan constituirse como una regulación no subordinada a la ley de la cual se remiten, de acuerdo con lo transcrito a continuación:

“Nada de ello puede interpretarse de manera tal que se permita la desnaturalización de los principios de legalidad y tipicidad o taxatividad. Es admisible que, en ocasiones, los reglamentos especifiquen o gradúen infracciones previstas de manera expresa en la ley. Sin embargo, nada justifica que establezcan conductas prohibidas sin adecuada base legal o que, al desarrollar disposiciones legales generales o imprecisas, los reglamentos terminen creando infracciones nuevas subrepticamente.”

34. En el caso de la LPDP, se aprecia claramente que cumple con el requisito de reserva de ley absoluta para la delegación de potestad sancionadora y de establecer consecuencias jurídicas (sanciones) ante incumplimientos de sus disposiciones a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en observancia del principio de legalidad, de acuerdo con lo establecido en sus artículos 32, 33 y 39:

“Artículo 32. Órgano competente y régimen jurídico

(...)

Corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la presente Ley y de su reglamento. Para tal efecto, goza de potestad sancionadora, de conformidad con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces, así como de potestad coactiva, de conformidad con la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, o la que haga sus veces.

(...)

Artículo 33. Funciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales

La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales ejerce las funciones administrativas, orientadoras, normativas, resolutivas, fiscalizadoras y sancionadoras siguientes:

²¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos: “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 400 a 401.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

(...)

20. Iniciar fiscalizaciones de oficio o por denuncia de parte por presuntos actos contrarios a lo establecido en la presente Ley y en su reglamento y aplicar las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las medidas cautelares o correctivas que establezca el reglamento.

(...)

Artículo 39. Sanciones administrativas

En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

(...)"

35. Respecto de la tipificación de las infracciones a sancionar, el artículo 38 de la LPDP señala en su primer párrafo solo una clasificación de las infracciones que se tipificarán por vía reglamentaria, lo cual se aprecia en el artículo 132 del Reglamento de la LPDP, que contiene una clasificación según su gravedad, de acuerdo con lo establecido en dicho artículo de la ley.
36. Sin embargo, dicho artículo de la LPDP no se puede leer de manera aislada, sin atender a lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 37:

"Artículo 37. Procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador se inicia de oficio, por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales o por denuncia de parte, ante la presunta comisión de actos contrarios a lo dispuesto en la presente Ley o en su reglamento, sin perjuicio del procedimiento seguido en el marco de lo dispuesto en el artículo 24."

37. Sin establecer una tipificación exhaustiva, en el artículo precitado se establece una situación sancionable general: La comisión de actos contrarios a la LPDP y su reglamento; dejando su pormenorización o desarrollo a su reglamento, como dispone el artículo 38 de dicha ley.
38. Acerca de la infracción imputada en el presente procedimiento, es pertinente señalar que su tipificación reglamentaria no es una reiteración o añadidura de alguna previsión adicional a las que esta ya contenga; ni mucho menos, desnaturaliza el objeto de preservar el cumplimiento de las disposiciones de tal ley y su reglamento, justamente porque alude al incumplimiento disposiciones específica de dicha ley y su reglamento, como sucede en este caso, respecto de la establecidas en el numeral 13.5 de su artículo 13.
39. Por tales razones, la situación de la tipificación de las infracciones, delegada por el artículo 38 de la LPDP a su reglamento, se mantienen dentro de los límites establecidos en la sentencia recaída en el Expediente N° 0020-2015-PI/TC, lo cual hace permisible la remisión expresa en dicho artículo legal.
40. Por su parte, cabe analizar la comparación que la administrada hace entre la Ley Universitaria y la LPDP, respecto de la habilitación para la tipificación de infracciones por vía reglamentaria, y el motivo por el cual el Tribunal Constitucional

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

considera que aquella ley sí establecería condiciones para dicha clase de tipificación.

41. En el caso del artículo 21 de la Ley Universitaria, se aprecia que este permitiría delegar su tipificación porque tiene una categorización de situaciones infractoras genéricas: Las referidas al licenciamiento, al uso educativo de los recursos y al cumplimiento de condiciones básicas de calidad para ofrecer servicios de educación, así como al cumplimiento de las obligaciones que dicha ley y su reglamento de infracciones y sanciones incorporen; siendo todos estos factores componentes relacionados con el bien jurídico que busca proteger dicha ley, dejando la pormenorización de cada conducta a la tipificación de su reglamento.
42. El escenario del articulado de la LPDP resulta más sencillo, puesto que equipara el bien jurídico a proteger (preservar el derecho fundamental del numeral 6 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú) con el cumplimiento del íntegro de sus disposiciones, siendo la situación contraria a estas, la situación sancionable genérica, que se pormenoriza en su reglamento, que se complementa con la pormenorización en su reglamento.
43. En tal sentido, la LPDP establece una previsión general de conductas o actos infractoras, cualquier acto contrario a ella o a su reglamento, permitiendo identificar de forma exhaustiva las conductas infractoras específicas en dicho reglamento, vale decir, disgregando las conductas que la contraríen o constituyan una situación contraria a sus disposiciones, sin “crear” supuestos jurídicos que carezcan de base legal alguna.
44. En consecuencia, esta Dirección aprecia que la tipificación del artículo 132 del Reglamento de la LPDP se está aplicando en observancia de los principios contenidos en el artículo 248 de la LPAG, por lo que el acto administrativo que se emita respecto de ella estará premunido de validez en lo concerniente a los mismos, sin proceder a inaplicar tal normativa, como solicita la administrada.

VI. Tercera cuestión previa: Sobre la naturaleza del presente procedimiento y la sustracción de la materia

45. De acuerdo con lo señalado por la administrada en sus descargos, la denuncia en realidad constituiría una solicitud de tutela por parte del denunciante ante la autoridad, debido a una omisión en la atención de su reclamo.
46. En tal sentido, al haberse satisfecho el interés del denunciante, al restituir la línea que había sido objeto de suspensión, es que correspondería una sustracción de la materia, a fin de detener lo que vendría a ser un procedimiento trilateral de tutela.
47. Asimismo, la administrada señala que, en el caso de que este procedimiento sea uno sancionador, debería archivar, por haberse subsanado la conducta infractora antes del inicio del procedimiento, sin importar la naturaleza de la infracción, pues el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG aplica la causal eximente de responsabilidad referida a la subsanación previa al inicio del procedimiento, de forma general, sin distinción.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

48. Esta dirección no comparte el criterio de la administrada, puesto que, de las comunicaciones del denunciante, subyacen hasta tres cuestiones:
- La disconformidad por la suspensión de la línea de la cual es titular.
 - La disconformidad por la falta de garantías y seguridad para sus datos personales, cuestión de responsabilidad de la administrada.
 - En el caso de la apelación presentada ante el pronunciamiento en respuesta a su reclamación de junio de 2019, la no atención de su solicitud de puesta en conocimiento de factores de las personas que solicitaron la baja de su línea.
49. El primer factor es un tema que escapa de la competencia de esta autoridad, de acuerdo con la LPDP y con la simple verificación de los hechos, al ser un cuestionamiento respecto de la idoneidad del servicio prestado por la administrada.
50. La segunda mención se aprecia claramente autónoma respecto de la primera, pues reitera su disconformidad con el negligente tratamiento de sus datos personales por parte de la administrada, el cual entiende como causa de la suspensión de sus líneas, toda vez que estas fueron realizadas por una persona ajena, haciendo uso de los datos del denunciante para tramitar la solicitud de suspensión respectiva.
51. Lo concerniente al tercer factor de las comunicaciones del denunciante no forma parte de la imputación en el presente caso, pese a haber sido revisado por el personal fiscalizador y hasta haberse presentado indicios de una presunta infracción que habría ameritado el inicio de un procedimiento sancionador, lo cual subyace de la segunda conclusión del Informe de Fiscalización N° 112-2020-JUS/DGTAIPD-DFI.
52. El presente procedimiento se centra, entonces, en valorar si existió o no un tratamiento inadecuado e ilícito de los datos personales del denunciante, establecer las responsabilidades del caso y eventualmente, señalar la medida correctiva necesaria para disipar los efectos antijurídicos de la conducta cuestionada.
53. Es evidente también que este cuestionamiento por parte del denunciante tiene un objeto distinto a los otros, así como consecuencias jurídicas diferentes también; motivo por el cual corresponde atenderlo de manera autónoma en un procedimiento sancionador, sin que ello impida al denunciante realizar una solicitud de acceso y/o información respecto del tratamiento de los datos personales, y a la administrada dar respuesta a esta.
54. Por tales motivos, la sustracción de la materia planteada por la administrada no procede en el presente caso, al igual que la solicitud de declaración de nulidad de los actuados.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

VII. Cuarta cuestión previa: Sobre la caducidad del procedimiento administrativo sancionador

55. En su escrito del 12 de agosto de 2021, la administrada solicitó la caducidad del presente procedimiento, en mérito a la superación del plazo de veinte días hábiles que esta Dirección, en su calidad de autoridad resolutora, tiene para emitir pronunciamiento definitivo en primera instancia, de acuerdo con el artículo 122 del Reglamento de la LPDP.
56. El razonamiento que presenta la administrada se sustenta en que el mencionado plazo reglamentario prevalece por entenderse esta una norma más favorable para los administrados que el artículo 259 de la LPAG²², siguiendo lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de dicha ley, así como el hecho de tratarse de una norma especial.
57. Al respecto, esta Dirección considera que la interpretación que propone la administrada sobre el mencionado artículo de la LPAG, deja de lado que este mismo establece solo una situación excepcional: Un plazo diferente establecido por norma de ley, plazo mayor al que ya impone para el común de los procedimientos administrativos, que no imponga condiciones menos favorables a esta, como establece el artículo II de su Título Preliminar.
58. Dicha situación excepcional no se daría con el artículo 122 del Reglamento de la LPDP, puesto que no se establece por ley, no otorga un plazo mayor al de la LPAG, ni regula una situación derivada de las particularidades de una materia como la protección de datos personales (circunstancia que sí se da con los procedimientos administrativos tributarios, como ejemplifica Morón²³) que requiera un trato excepcional.
59. Asimismo, a diferencia de dicho artículo reglamentario, el artículo 259 de la LPAG sí establece expresamente la terminación del procedimiento administrativo al haber transcurrido el plazo establecido como consecuencia perentoria aplicable,

²² Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS

“Artículo 259.- Caducidad administrativa del procedimiento sancionador

1. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos. Este plazo puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, debiendo el órgano competente emitir una resolución debidamente sustentada, justificando la ampliación del plazo, previo a su vencimiento. La caducidad administrativa no aplica al procedimiento recursivo. Cuando conforme a ley las entidades cuenten con un plazo mayor para resolver la caducidad operará al vencimiento de este.

2. Transcurrido el plazo máximo para resolver, sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado administrativamente el procedimiento y se procederá a su archivo.

3. La caducidad administrativa es declarada de oficio por el órgano competente. El administrado se encuentra facultado para solicitar la caducidad administrativa del procedimiento en caso el órgano competente no la haya declarado de oficio.

4. En el supuesto que la infracción no hubiera prescrito, el órgano competente evaluará el inicio de un nuevo procedimiento sancionador. El procedimiento caducado administrativamente no interrumpe la prescripción.

5. La declaración de la caducidad administrativa no deja sin efecto las actuaciones de fiscalización, así como los medios probatorios que no puedan o no resulte necesario ser actuados nuevamente. Asimismo, las medidas preventivas, correctivas y cautelares dictadas se mantienen vigentes durante el plazo de tres (3) meses adicionales en tanto se disponga el inicio del nuevo procedimiento sancionador, luego de lo cual caducan, pudiéndose disponer nuevas medidas de la misma naturaleza en caso se inicie el procedimiento sancionador.”

²³ MORÓN URBINA, Juan Carlos: “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo I, p. 58.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

consecuencia favorable al administrado que no se incluye en la norma reglamentaria.

60. Por lo tanto, para los procedimientos administrativos sancionadores a cargo de la Autoridad Nacional de Datos Personales y su caducidad, debe considerarse aplicable únicamente lo dispuesto por el artículo 259 de la LPAG, al ser la única norma con rango legal que la establece como consecuencia perentoria ante el transcurso del término para emitir resolución que agota la instancia.

VIII. Quinta cuestión previa: Sobre la subsanación del hecho presuntamente infractor

61. La administrada, en sus comunicaciones de descargo, alega que el presente procedimiento sancionador no debería haberse iniciado, pues a la fecha de la emisión de la Resolución Directoral N° 173-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, ya se había resuelto la reclamación del denunciante, restituyéndole las líneas de su titularidad.
62. Como ya se ha visto en la anterior cuestión previa, las comunicaciones del denunciante no se relacionaban únicamente con la deficiencia específica de la suspensión de la línea, pues su reclamación versaba en realidad sobre lo que permitió dicha suspensión no autorizada: El presunto uso de sus datos personales sin garantizar su seguridad.
63. Del análisis meramente fáctico de la situación presentada, puede verificarse que el hecho infractor, a la luz de la LPDP y su reglamento, se habría consumado con el instantáneo uso no autorizado de los datos personales presunto, cuyo efecto fue la suspensión de la línea del titular del denunciante.
64. Siguiendo ese razonamiento, se colige que tal tratamiento de tales datos personales, que acaba con su consignación en los documentos respectivos y su entrega a los representantes de la administrada, no es reversible ni tiene forma de retraer totalmente sus efectos a un estado anterior, lo cual impide su estricta subsanabilidad y la consecuente exención de responsabilidad.
65. Sin embargo, dicha circunstancia que no impide la atenuación de la responsabilidad por la realización de acciones de enmienda, de acuerdo a la efectividad de estas para disminuir los efectos del hecho infractor, en aplicación del numeral 2 del artículo 257 de la LPAG conjuntamente con el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, de acuerdo con lo señalado en el considerando 22 de esta resolución directoral; cuestión que terminará por dilucidarse en el análisis de las cuestiones en discusión.
66. Respecto de los hechos presentes en el expediente, es necesario indicar que, de acuerdo con la comunicación remitida por el Osiptel, en el Oficio N° C. 01442/GPSU-2020, así como lo manifestado por el denunciante, el uso de sus datos personales para suspender los servicios de su titularidad sin su autorización, se repitieron el 25 de noviembre de 2019, lo cual demuestra el carácter insubsanable de este hecho infractor, cuya repetición no fue evitada por la administrada, lo cual implica también una imperfección en las acciones de enmienda adoptadas para prevenir la repetición del hecho infractor.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

IX. Cuestiones en discusión

67. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:

- 67.1 Si la administrada es responsable por haber realizado el tratamiento de los datos personales del denunciante para dar de baja a la línea telefónica de su titularidad, sin haber obtenido su consentimiento, siguiendo lo dispuesto en el numeral 13.5 del artículo 13 de la LPDP y en el artículo 12 del Reglamento de la LPDP.
- 67.2 En el supuesto de resultar responsable, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, prevista en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.
- 67.3 Determinar en cada caso, la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

X. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el presunto tratamiento de los datos personales del denunciado, sin haber obtenido válidamente su consentimiento

68. La LPDP establece que todo tratamiento de datos personales requiere el consentimiento del titular de los datos personales. Así, el principio de consentimiento se tiene previsto en su artículo 5:

“Artículo 5. Principio de consentimiento

Para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular.”

69. Asimismo, según lo dispone el inciso 13.5 del artículo 13 de la LPDP, el consentimiento del titular de los datos personales deberá ser otorgado de manera previa, informada, expresa e inequívoca:

“Artículo 13. Alcances sobre el tratamiento de datos personales

(...)

13.5 Los datos personales solo pueden ser objeto de tratamiento con consentimiento de su titular, salvo ley autoritativa al respecto. El consentimiento debe ser previo, informado, expreso e inequívoco.”

70. Por su parte, el artículo 12 del Reglamento de la LPDP²⁴ establece los presupuestos bajo los cuales se otorga válidamente el consentimiento para el

²⁴ **Artículo 12.- Características del consentimiento.**

Además de lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley y en el artículo precedente del presente reglamento, la obtención del consentimiento debe ser:

1. Libre: Sin que medie error, mala fe, violencia o dolo que puedan afectar la manifestación de voluntad del titular de los datos personales. La entrega de obsequios o el otorgamiento de beneficios al titular de los datos personales con ocasión de su consentimiento no afectan la condición de libertad que tiene para

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

tratamiento de los datos personales: 1. Libre; 2. Previo; 3. Expreso e Inequívoco; y, 4. Informado.

71. Cabe reparar también en el artículo 15 del Reglamento de la LPDP, que lo siguiente, acerca de la carga de la prueba sobre la obtención del consentimiento:

“Artículo 15.- Consentimiento y carga de la prueba.

Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento en los términos establecidos en la Ley y en el presente reglamento, la carga de la prueba recaerá en todos los casos en el titular del banco de datos personales o quien resulte el responsable del tratamiento.”

72. Por otro lado, es preciso tener en cuenta que la obligación de obtener el consentimiento tiene excepciones, las cuales se encuentran previstas en el artículo 14 de la LPDP²⁵.

otorgarlo, salvo en el caso de menores de edad, en los supuestos en que se admite su consentimiento, en que no se considerará libre el consentimiento otorgado mediando obsequios o beneficios. El condicionamiento de la prestación de un servicio, o la advertencia o amenaza de denegar el acceso a beneficios o servicios que normalmente son de acceso no restringido, si afecta la libertad de quien otorga consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, si los datos solicitados no son indispensables para la prestación de los beneficios o servicios.

2. Previo: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaban.

3. Expreso e Inequívoco: Con anterioridad a la recopilación de los datos o en su caso, anterior al tratamiento distinto a aquel por el cual ya se recopilaban queda o pueda ser impreso en una superficie de papel o similar. La condición de expreso no se limita a la manifestación verbal o escrita. En sentido restrictivo y siempre de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 7 del presente reglamento, se considerará consentimiento expreso a aquel que se manifieste mediante la conducta del titular que evidencie que ha consentido inequívocamente, dado que de lo contrario su conducta, necesariamente, hubiera sido otra.

Tratándose del entorno digital, también se considera expresa la manifestación consistente en “hacer clic”, “clickear” o “pinchar”, “dar un toque”, “touch” o “pad” u otros similares. En este contexto el consentimiento escrito podrá otorgarse mediante firma electrónica, mediante escritura que quede grabada, de forma tal que pueda ser leída e impresa, o que por cualquier otro mecanismo o procedimiento establecido permita identificar al titular y recabar su consentimiento, a través de texto escrito. También podrá otorgarse mediante texto preestablecido, fácilmente visible, legible y en lenguaje sencillo, que el titular pueda hacer suyo, o no, mediante una respuesta escrita, gráfica o mediante clic o pinchado. La sola conducta de expresar voluntad en cualquiera de las formas reguladas en el presente numeral no elimina, ni da por cumplidos, los otros requisitos del consentimiento referidos a la libertad, oportunidad e información.

4. Informado: Cuando al titular de los datos personales se le comunique clara, expresa e indubitadamente, con lenguaje sencillo, cuando menos de lo siguiente a. La identidad y domicilio o dirección del titular del banco de datos personales o del responsable del tratamiento al que puede dirigirse para revocar el consentimiento o ejercer sus derechos. b. La finalidad o finalidades del tratamiento a las que sus datos serán sometidos. c. La identidad de los que son o pueden ser sus destinatarios, de ser el caso. d. La existencia del banco de datos personales en que se almacenarán, cuando corresponda. e. El carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, cuando sea el caso. f. Las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo. g. En su caso, la transferencia nacional e internacional de datos que se efectúen.

25 Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

1. Cuando los datos personales se recopilen o transfieran para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.
2. Cuando se trate de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
3. Cuando se trate de datos personales relativos a la solvencia patrimonial y de crédito, conforme a ley.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

73. En el presente caso, la DFI había verificado que se dio la suspensión de la línea telefónica del denunciante, como se desprende en la Consulta de Peticiones del Cliente²⁶, utilizando sus datos personales para ello, en junio de 2019; siguiendo uno de los procedimientos que tiene previstos para dar cumplimiento a tales solicitudes, los cuales requieren, en todos los casos, la verificación de la identidad del titular.
74. Durante las actuaciones de fiscalización, la DFI solicitó a la administrada informar acerca del motivo por el cual se dio de baja el servicio del denunciante y la documentación, recibiendo como respuesta, en el escrito del 30 de enero de 2020, lo transcrito a continuación: *“Revisado el expediente de reclamo y nuestros sistemas comerciales, se verifica que la baja habría sido a pedido del cliente - APC (Anexo 1). No obstante, tras haber realizado denodados esfuerzos al interior de las áreas involucrados no hemos podido ubicar el audio o el documento por el cual se solicitó la baja del servicio en nombre del titular.”* (sic)
75. Dicha situación fue interpretada como una carencia del documento (escrito, sonoro, visual o de otra índole) mediante el cual la administrada habría podido probar el haber obtenido el consentimiento del denunciante para dar tratamiento a sus datos personales, de acuerdo con el artículo 15 del Reglamento de la LPDP,

4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario. bf

5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.

6. Cuando se trate de datos personales relativos a la salud y sea necesario, en circunstancia de riesgo, para la prevención, diagnóstico y tratamiento médico o quirúrgico del titular, siempre que dicho tratamiento sea realizado en establecimientos de salud o por profesionales en ciencias de la salud, observando el secreto profesional; o cuando medien razones de interés público previstas por ley o cuando deban tratarse por razones de salud pública, ambas razones deben ser calificadas como tales por el Ministerio de Salud; o para la realización de estudios epidemiológicos o análogos, en tanto se apliquen procedimientos de disociación adecuados.

7. Cuando el tratamiento sea efectuado por organismos sin fines de lucro cuya finalidad sea política, religiosa o sindical y se refiera a los datos personales recopilados de sus respectivos miembros, los que deben guardar relación con el propósito a que se circunscriben sus actividades, no pudiendo ser transferidos sin consentimiento de aquellos.

8. Cuando se hubiera aplicado un procedimiento de anonimización o disociación.

9. Cuando el tratamiento de los datos personales sea necesario para salvaguardar intereses legítimos del titular de datos personales por parte del titular de datos personales o por el encargado de tratamiento de datos personales.

10. Cuando el tratamiento sea para fines vinculados al sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo u otros que respondan a un mandato legal.

11. En el caso de grupos económicos conformados por empresas que son consideradas sujetos obligados a informar, conforme a las normas que regulan a la Unidad de Inteligencia Financiera, que éstas puedan compartir información entre sí de sus respectivos clientes para fines de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como otros de cumplimiento regulatorio, estableciendo las salvaguardas adecuadas sobre la confidencialidad y uso de la información intercambiada.

12. Cuando el tratamiento se realiza en ejercicio constitucionalmente válido del derecho fundamental a la libertad de información.

13. Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley.

²⁶ Folio 22

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

entendiendo ello como la omisión de tal obtención; lo cual habría configurado la infracción imputada en la Resolución Directoral N° 173-2020-JUS/DGTAIPD-DFI.

76. En sus descargos, la administrada señala dos cosas que deben tomarse en consideración:
- La autorización a la cual se refiere el denunciante, no es la que corresponde para autorizar el tratamiento de sus datos personales, sino la dirigida a autorizar transacciones respecto de la línea telefónica de su titularidad (modificaciones de planes o suspensiones, por ejemplo).
 - En el caso de las suspensiones de las líneas, no se requiere que el usuario de su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales necesario para tal transacción, por ser una actividad relacionada con la vigencia, funcionamiento o terminación de la relación contractual.
77. Respecto del primer punto, se aprecia que el extremo de la reclamación correspondiente fue tratado primero por la administrada y luego, aplicando el silencio administrativo positivo para la apelación ante el pronunciamiento desfavorable de la administrada, por Osipitel, siendo esta la entidad competente para resolver conflictos en lo referente a vigencia o suspensiones de servicios de telecomunicaciones, haya o no tratamiento inadecuado de datos personales, de acuerdo con el artículo 28 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL.
78. En el caso del segundo punto, se debe entender que el uso de los datos personales necesarios para la conclusión de una relación contractual con el responsable del tratamiento, es uno de los escenarios previstos en el numeral 5 del artículo 14 de la LPDP, debido a que con tal tratamiento por parte del responsable o algún encargado suyo, se busca satisfacer el interés del mismo titular de los datos personales.
79. Ahora bien, para que se configure tal escenario excepcional, motivado por la voluntad del titular de los datos personales de dar de baja el contrato del servicio de telecomunicaciones o cualquier otro similar en otros casos, se requiere constatar ciertas cuestiones de las que dependerá la validez de la manifestación de dicha voluntad:
- La voluntad de suspender el servicio debe ser manifestada por el mismo titular o a través de una persona autorizada o apoderada por este, con los medios que se hayan previsto en el contrato (carta poder legalizada que contenga la voluntad del contratante de encomendar a un tercero gestiones a su nombre, según se aprecia en el procedimiento de baja en los servicios fijos).
 - Debe darse el uso de los datos personales correctos y veraces del contratante, así como de quien actúa en su nombre, para identificarlo correctamente.
 - Relacionado con lo anterior, debe validarse adecuadamente la identidad de la persona que realiza el trámite vinculado a la relación contractual, ya sea el mismo titular o el autorizado por este para tal fin, con el objeto de evitar la intervención de una persona no autorizada para ello; siendo esto último, de aplicación en medios virtuales o no presenciales.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

80. Entonces, el uso de los datos personales en una comunicación entre partes contratantes, respecto de asuntos sobre su vínculo, no requiere de consentimiento, siempre que se efectúe a través de una persona o representante capaz y lícitamente autorizado por el titular, como sucede con otros actos jurídicos.
81. En el presente caso, debido a la no presentación de la documentación que sustenta la solicitud de baja o suspensión de la línea telefónica de titularidad del denunciante, realizada el 18 de junio de 2019, documentación requerida a la administrada, no se tiene certeza de la identidad de la persona que efectuó tal solicitud, no siendo posible conocer si se trata de una persona autorizada, lo cual no deja apreciar si en este caso se configura o no la excepción del numeral 5 del artículo 14 de la LPDP.
82. Fuera de la validez de los argumentos respecto de la no obligatoriedad del consentimiento, presentados por la administrada y analizados entre los considerandos 76 y 78 previos, esta Dirección percibe que con la mencionada insuficiencia de documentación, no se tienen elementos de juicio suficientes para establecer la efectiva comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
83. Sin embargo, esta Dirección también detecta otras posibles deficiencias en el tratamiento de los datos personales del denunciante en el marco de las solicitudes objeto de reclamaciones que constan en el expediente; que se centran en la validación de la identidad del denunciante o persona autorizada para solicitar la baja o suspensión de línea telefónica, según lo que se analizará a continuación.

Sobre el tratamiento de datos personales en la validación de la identidad del titular de la línea

84. De lo analizado en el anterior subtítulo, se desprende la necesidad de una correcta validación de la identidad de la persona que, en el presente caso, solicitó la baja o suspensión de la línea telefónica de titularidad del denunciante, el 18 de junio de 2019 (hecho que se repitió con su línea “trío” en noviembre de ese año).
85. Dicha necesidad encuentra apoyo en el principio de Calidad del artículo 8 de la LPDP, transcrito a continuación:

“Artículo 8. Principio de calidad

Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.”

86. Según la documentación presentada por la administrada, respecto de los procedimientos de baja de servicios fijos que se siguen en cada canal de atención (WhatsApp, call center o presencial)²⁷, en estos se tiene como requisito la

²⁷ Folios 23 a 28

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

validación de la identidad del solicitante, utilizando los siguientes datos: Nombre completo, documento de identidad, dirección de instalación del servicio que figura en el sistema ATIS (solo para solicitudes en canales de WhatsApp y *call center*), así como un poder legalizado y documento de identidad del representante autorizado (para el caso de solicitudes presenciales).

87. En tal sentido, para que se admita la solicitud de baja debe validarse la identidad del titular de la línea antes de realizar cualquier operación, contrastándose la que ofrece al momento de la solicitud con la que se tiene en el sistema ATIS, o en su caso, la identidad del representante o apoderado. En ambos casos, se requiere que la administrada, como responsable del tratamiento, verifique la veracidad y exactitud de los datos personales que se le proporcionaron para atender la solicitud de baja mencionada.
88. Es pertinente indicar que una inadecuada validación de la identidad del solicitante, haría posible el acceso a los datos personales del usuario por parte de un tercero no autorizado, así como la modificación de los datos personales de este usuario, lo cual representaría el incumplimiento de la obligación de confidencialidad establecida en el artículo 17 de la LPDP, en los siguientes términos:

“Artículo 17. Confidencialidad de datos personales

El titular del banco de datos personales, el encargado y quienes intervengan en cualquier parte de su tratamiento están obligados a guardar confidencialidad respecto de los mismos y de sus antecedentes. Esta obligación subsiste aun después de finalizadas las relaciones con el titular del banco de datos personales.

El obligado puede ser relevado de la obligación de confidencialidad cuando medie consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco del titular de los datos personales, resolución judicial consentida o ejecutoriada, o cuando medien razones fundadas relativas a la defensa nacional, seguridad pública o la sanidad pública, sin perjuicio del derecho a guardar el secreto profesional.”

89. Al respecto, esta Dirección percibe que la omisión de entrega de la documentación solicitada por la DFI mediante el Oficio N° 32-2020-JUS/DGTAIPD-DFI imposibilitó tener elementos que, aparte de reforzar o no la imputación que se realizó a la administrada, pudieran brindar información sobre el cumplimiento o presunto incumplimiento de las disposiciones precitadas en este subtítulo, con lo que se habría podido reorientar la fiscalización.
90. Por consiguiente, se debe remitir a la DFI la presente resolución directoral conjuntamente con el expediente, a fin de que evalúe realizar acciones de fiscalización a la administrada, en lo concerniente al tratamiento de datos personales del denunciante, tomando en cuenta lo señalado en los considerandos 84 a 89 previos, sin perjuicio de que examine otros factores que considere relevantes.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la LPDP y su reglamento, la LPAG, y el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353;

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.

Resolución Directoral N° 2255-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar infundada la imputación efectuada contra Telefónica del Perú S.A.A., por la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del inciso 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP: *"Dar tratamiento a los datos personales sin el consentimiento libre, expreso, inequívoco, previo e informado del titular, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley N° 29733 y su Reglamento"*.

Artículo 2.- Remitir la presente resolución directoral a la DFI, conjuntamente con el expediente respectivo, a fin de que realice acciones de fiscalización a la administrada, en lo concerniente al tratamiento de datos personales del denunciante, tomando en cuenta lo señalado en los considerandos 84 a 90 de esta resolución.

Artículo 3.- Informar a Telefónica del Perú S.A.A. que, contra la presente resolución, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación²⁸.

Artículo 4.- Notificar a Telefónica del Perú S.A.A. la presente resolución directoral.

Artículo 5.- Notificar a la Secretaría Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios y a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, la presente resolución directoral.

Artículo 6.- Notificar al denunciante, [REDACTED] la presente resolución directoral, con fines informativos.

Regístrese y comuníquese.

María Alejandra González Luna
Directora (e) de Protección de Datos Personales

MAGL/rvr

²⁸ **Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/login.jsp e ingresando el Tipo de Documento, Número y Rango de Fechas de ser el caso o https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda.