



Resolución Directoral N° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 30 de septiembre de 2021

Expediente N°
028-2021-PTT

VISTO: El documento con registro N° 029427-2021MSC el cual contiene la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**), presentó una reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo la **DPDP**) contra **América Móvil Perú S.A.C.** (en adelante la **reclamada**), en ejercicio del se sustenta en el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales, conforme la solicitud de tutela:

“Los metadatos de comunicaciones a los cuales solicito acceso son los retenidos en los últimos doce o veinticuatro meses, según sea el caso, previos a la fecha de presentación de esta solicitud, siendo los datos solicitados los siguientes:

a. Tipo de comunicación (transmisión de voz, buzón vocal, conferencia, datos), servicios suplementarios (incluidos el reenvío o transferencia de llamada) o servicios de mensajería o multimedia empleados (incluidos los servicios de mensajes cortos, servicios multimedia y avanzados);

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.

“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° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

- b. Datos necesarios para rastrear e identificar el origen y destino de las comunicaciones que ingresaron a mi línea móvil (solo los datos disponibles): número de destino, modalidad de líneas con contrato o plan tarifario; como en la modalidad de línea prepago;*
- c. Datos necesarios para determinar la fecha, hora y duración de la comunicación, así como el servicio de mensajería o multimedia.*
- d. Además de los datos anteriores, la fecha y hora de la primera activación del servicio y la etiqueta de localización (identificador de celda) desde la que se haya activado el servicio.*
- e. En su caso, identificación y características técnicas de los dispositivos, incluyendo, entre otros, los códigos internacionales de identidad de fabricación del equipo y del suscriptor.”*

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

- Formulario de solicitud de tutela en ejercicio del derecho de acceso presentada a la reclamada de fecha 09 de diciembre de 2020.
- Captura de pantalla de la remisión del formulario al correo electrónico protecciondedatos@claro.com.pe de la reclamada, con fecha 10 de diciembre de 2020.
- Carta de respuesta de la reclamada a la solicitud de tutela, de fecha 06 de enero de 2021.
- Captura de pantalla de la remisión de la carta de respuesta al reclamante, de fecha 06 de enero de 2021.
- Formulario de solicitud de tutela en ejercicio del derecho de acceso presentada a la reclamada de fecha 01 de febrero de 2021.
- Captura de pantalla de la remisión del formulario al correo electrónico protecciondedatos@claro.com.pe de la reclamada, con fecha 01 de febrero de 2021.

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Cartas N° 956-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 957-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP², 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 contestación³ respecto al derecho de acceso.

² Cabe señalar que, mediante carta 403-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP se remitió el proveído al reclamado con fecha 15 de marzo de 2021; sin embargo, de acuerdo al acta de notificación se verificó que fue rechazado en virtud que si bien se indicaba que iba dirigido a la Gerencia General no se especificaba un nombre de contacto; en ese sentido, dicho proveído recién pudo ser notificado al reclamado con fecha 06 de abril de 2021.

³ **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.

“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° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

III. Contestación de la reclamación.

4. Mediante Hoja de Trámite N° 132719-2021MSC la reclamada presentó la contestación de la reclamación señalando lo siguiente:

- El reclamante solicitó información que califica como “metadatos” mediante el ejercicio del derecho de acceso, sin embargo, la información técnica solicitada no responde a la definición prevista en la LPDP y Reglamento de la LPDP sobre datos personales por lo que no corresponde su atención.
- Los metadatos no constituyen información sobre una persona natural sino que es información sobre un recurso o un dato, la cual es información técnica necesaria para la prestación del servicio de telecomunicaciones que no identifica ni podría hacer identificable a una persona. Así por ejemplo: con el detalle de identificación y características técnicas de los dispositivos, números de destino, duración de una comunicación, tipo de llamada, hora de emisión, geolocalización, no se podría identificar a una persona.
- Por regla general, cuando se necesitan durante la investigación de un delito, esta información SOLO es accesible para la Policía Nacional del Perú y/o el Ministerio Público luego de haber obtenido un mandato judicial. Sin embargo, también existen normas que permiten un acceso excepcional sin mandato judicial.
- En atención al artículo 65 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Directoral 138-2012-CD-OSIPTEL, los usuarios pueden tener acceso a cierto tipo de metadatos, como es el caso del registro de información de llamadas entrantes.
- Siendo ello así CLARO únicamente se encontraría obligado a brindar cualquier información de metadatos requerida por la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y/o un Juzgado, sin embargo, en el caso de los usuarios, la atención de la información se limita a lo previsto en la normativa citada en el párrafo precedente.
- Dicha limitación se justificada en el hecho que la entrega de ciertos metadatos podría implicar la revelación de datos de otros usuarios, lo cual significaría una vulneración al deber de confidencialidad que debe cumplir todo concesionario de la prestación del servicio público de telecomunicaciones.
- Aunado a ello, se debe considerar que en caso se brinde el detalle de metadatos de forma indiscriminada, es posible que se pueda revelar información sobre la gestión e infraestructura de las redes de telecomunicaciones, razón por la que otorgar este tipo de información podría involucrar la revelación de información empresarial y/o comercial, la cual debe mantenerse en reserva, dado que puede ser susceptible de uso y aprovechamiento por parte de terceros.
- CLARO se encuentra a obligado a lo siguiente:
 - i. brindar información de dos (2) meses anteriores a de realizada la solicitud.
 - ii. brindar información sobre número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación.

(...)”.

“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° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

- iii. atender solicitudes presentadas personalmente en cualquiera de las oficinas de la empresa operadora u otros mecanismos adicionales previstos por la operadora.
- En relación al punto (i), CLARO a pesar de que únicamente está obligado bajo esta normativa a brindar información de los últimos dos (2) meses anteriores a la solicitud, meses en los que EL RECLAMANTE ya no era cliente, en la medida que el servicio contratado con CLARO correspondiente a la línea [REDACTED] fue dado de baja en fecha 19 de octubre del 2020, procedió a brindarle información de los últimos dos (2) meses anteriores a la fecha en la que se dio de baja del servicio.
- En relación al punto (ii), CLARO estaría obligado a brindar información número llamante, la fecha, la hora de inicio y duración de la comunicación, sin embargo, EL RECLAMANTE ha solicitado información adicional tales como características técnicas de los dispositivos, la fecha y hora de la primera activación del servicio y la etiqueta de localización, entre otros, que le fue igualmente brindada.
- En relación al punto (iii), señalamos que a pesa CLARO cuenta con procedimiento para atender este tipo de requerimientos de forma presencial, la solicitud fue atendida de forma excepcional mediante el canal de atención de derechos ARCO de CLARO, a pesar de no ser el medio legal que correspondía.
- CLARO sí cumplió con dar respuesta a las dos solicitudes de acceso presentadas por EL RECLAMANTE dentro del plazo legal.
 - En relación al punto (ii) precisamos que el 01 de marzo de 2021 se envió al correo electrónico de EL RECLAMANTE nuestra Carta de respuesta brindándole la información requerida, ello de forma excepcional y bajo el sustento del Capítulo VII del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Directoral 138-2012-CD-OSIPTEL.
- Por temas de transparencia, CLARO decidió poner a disposición del reclamante la información disponible en los registros de CLARO, de acuerdo al siguiente detalle:
 - a. Tipo de comunicación llamadas entrantes y salientes.
 - b. Datos necesarios para rastrear e identificar el origen y destino de las comunicaciones que ingresaron a mi línea móvil (solo los datos disponibles): número de destino
 - c. Datos sobre la fecha, y duración de la comunicación.
 - d. Además de los datos anteriores, la fecha de la primera activación del servicio y la etiqueta de localización (identificador de celda) desde la que se haya activado el servicio.
 - e. En su caso, identificación y características técnicas de los dispositivos, incluyendo, entre otros, los códigos internacionales de identidad de fabricación del equipo y del suscriptor.
- Se atendió y brindó la información disponible en los registros de CLARO en base a cada uno de los puntos requeridos en las solicitudes presentadas.

Resolución Directoral N° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

IV. Competencia.

5. 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 74⁴ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis.

6. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 229 al 238 del TUO de la LPAG. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
7. Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.
8. La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.
9. De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como "autodeterminación informativa".
10. Es preciso señalar que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 33 de la LPDP, la Autoridad Nacional de Protección de Datos tiene entre sus funciones la de *"Conocer, instruir y resolver las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales por la vulneración de derechos que les concierne (...)".* Asimismo, el artículo 74, literal b), del Reglamento de Organización y Funciones

⁴ **"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.

"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° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establece como una de las funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales, la de *"resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición"*.

11. En ese marco, la DPDP se encuentra plenamente facultada para resolver los procedimientos trilaterales de tutela iniciados por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
12. Los principios y las obligaciones que emanan de las disposiciones contenidas en la LPDP y su reglamento garantizan a todo ciudadano la protección del derecho fundamental a la protección de datos personales, regulando un tratamiento adecuado así como otorgándole determinados derechos frente a terceros, tales como el derecho a ser informado de cómo y porqué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos personales que se están tratando; y, en caso lo consideren necesario, puedan ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.
13. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona⁵ a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismo, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
14. El artículo 19 de la LPDP regula el derecho de acceso del titular de datos personales señalando que: *"el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos"*.
15. Complementariamente, sobre el derecho de acceso el artículo 61 del Reglamento de la LPDP establece que: *"sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos"*.
16. Al respecto, de la revisión de la contestación de la reclamación presentada por la reclamada, ha quedado acreditado que la pretensión del reclamante ha sido acogida en todos sus extremos, conforme ha sido acreditado por la reclamada, motivo por el cual, la DPDP no emitirá un pronunciamiento respecto a si la información referida a metadatos, corresponde ser atendida en ejercicio de

⁵ Entiéndase "persona natural".

"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° 2683-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

derecho de acceso a datos personales, conforme lo establecido en la LPDP y su reglamento.

17. 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.
18. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela el reclamante, carece de sentido pronunciarse, puesto que se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, de conformidad a lo establecido en el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG⁶.

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 América Móvil Perú S.A.C., por los argumentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

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 Protección de Datos Personales

MAGL/laym

⁶ **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.”

“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.”