



## Resolución Directoral N.º 2981-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 28 de octubre de 2021

<b>Expediente N.º</b>
<b>151-2021-PTT</b>

**VISTO:** El Formulario de Solicitud de Procedimiento Trilateral de Tutela, registrado con Hoja de Trámite N° 170254-2021MSC de fecha 26 de julio de 2021, mediante el cual [REDACTED] solicita el inicio del procedimiento administrativo trilateral de tutela contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.**; y,

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes

1. Que, conforme al referido formulario, la señora [REDACTED] (en adelante la reclamante) solicita ante la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la DPDP) el inicio del procedimiento trilateral contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** (en adelante la reclamada), con el propósito de tutelar el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales.
2. La reclamante refiere que solicitó ante la reclamada el acceso a sus datos personales, enviando su pedido a la cuenta de correo electrónico **protecciondedatos@movistar.com.pe**, conforme se señala en la página web de la reclamada; sin embargo, recibió en su correo electrónico el siguiente mensaje proveniente del correo **postmaster@telefonicamoviles.com.pe**:

*“El buzón de correo del destinatario está lleno y no puede aceptar mensajes por el momento. Trata de volver a enviar este mensaje más tarde o ponte en contacto con el destinatario directamente”.*

3. Por ese motivo, acude ante la DPDP en vía de reclamación, a fin solicitar la tutela de su derecho de acceso a sus datos personales, el mismo que no habría sido atendido por la reclamada.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el artículo 25 del 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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda”

# Resolución Directoral N.º 2981-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

## II. Competencia

4. 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 lo establece el literal b) del artículo 74<sup>1</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

## III. Análisis

5. El artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la LPDP), señala que en caso de que el titular o el encargado de datos personales deniegue al titular de datos personales, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP, este puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en vía de reclamación.
6. Para tal efecto, según el artículo 74 del reglamento de la LPDP, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela, lo siguiente:
  - (i) El cargo de la solicitud que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos y,
  - (ii) El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.
7. En el presente caso, de la revisión efectuada al escrito y la documentación que adjunta la reclamante, la DPDP verificó que no se cumplió con adjuntar el cargo de la solicitud dirigida a la reclamada, conforme lo dispone el citado artículo 74 del reglamento de la LPDP, por lo que para proseguir con el procedimiento, la reclamante deberá subsanar dicha observación adjuntando el cargo respectivo.
8. Ahora, si bien la reclamante adjuntó una captura de pantalla del mensaje proveniente del correo **postmaster@telefoniamoviles.com.pe**, indicando que «*el buzón está lleno y no puede aceptar mensajes por el momento (...)*», se debe precisar que ello no constituye un cargo de recepción, sino que corresponde a un mensaje conocido como «mensaje de rebote»<sup>2</sup> generado por el propio servidor ante la imposibilidad de recibir mensajes en ese momento por

---

<sup>1</sup> **Artículo 74 del ROF del MINJUS.- 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.

<sup>2</sup> Otra definición se puede ver en: <https://www.ionos.es/ayuda/correo/glosario-explicaciones-sobre-conceptos-y-temas-importantes/mensaje-de-rebote/> [Consultado el 08 de setiembre de 2021].

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el artículo 25 del 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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda”

## *Resolución Directoral N.º 2981-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

diversos motivos, lo que demuestra por el contrario que su solicitud no fue recibida por la reclamada.

9. A mayor abundamiento, se tiene el numeral 125.1 del artículo 125 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el TUO de la LPAG), que respecto a los cargos señala: *“La copia es devuelta al administrado, con la firma de la autoridad y el sello de recepción que indique fecha, hora y lugar de presentación”*; en otras palabras, el acuse de recibo, ya sea en medios físicos o virtuales, debe acreditar que el escrito o solicitud fue recibida por el destinatario, lo que no sucede en el presente caso con el mensaje del correo **postmaster@telefonicomoviles.com.pe**, al no tener las características de un acuse de recibo.
10. Por esa razón, mediante Proveído N.º 1 de fecha 08 de setiembre de 2021, la DPDP resolvió otorgar a la reclamante el plazo de diez (10) días hábiles para que subsane la observación advertida. El citado proveído fue notificado a la reclamante el 15 de setiembre de 2021, mediante Carta N.º 2019-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 10 de setiembre de 2021, conforme al respectivo cargo que obra en el expediente.
11. Sin embargo, pese al tiempo transcurrido, la reclamante a la fecha no ha cumplido con subsanar la referida observación, por lo que procede hacerse efectivo el apercibimiento dispuesto en el artículo segundo del Proveído N.º 1, esto es, tenerse por no presentada la reclamación, disponiéndose su archivo.

Por las consideraciones expuestas y conforme a lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.º 013-2017-JUS.

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.-** Declarar **IMPROCEDENTE** la solicitud de inicio de procedimiento trilateral de tutela presentada por [REDACTED] contra **Telefónica del Perú S.A.A.** al no haberse subsanado la observación advertida en el plazo otorgado, procediéndose a su archivo definitivo.

**Artículo 2º.- INFORMAR** a [REDACTED] que según lo establecido por los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG, procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aplicando lo dispuesto por el artículo 25 del 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](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](https://sgd.minjus.gob.pe/gesdoc_web/verifica.jsp) e ingresando Tipo de Documento, Número, Remitente y Año, según corresponda”

## *Resolución Directoral N.º 2981-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 3º.- NOTIFICAR** a la interesada la presente resolución directoral.

**Regístrese y comuníquese.**

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