



VERSIÓN  
PÚBLICA

## Resolución Directoral N° 2858-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 27 de octubre de 2021

|                      |
|----------------------|
| <b>Expediente N°</b> |
| <b>140-2021-PTT</b>  |

**VISTO:** El documento con registro N° 146553-2021MSC<sup>1</sup> presentado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, se remitió el expediente administrativo seguido ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN<sup>2</sup>, el cual contiene la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra Tren Urbano de Lima S.A.<sup>3</sup>

### CONSIDERANDO:

#### I. Antecedentes.

1. Mediante Oficio N° 309-2021-STO-OSITRAN dirigido a la Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la **DPDP**), el OSITRAN señaló que el señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**) alegó que era posible encontrar en el motor de búsqueda Google Search, su nombre completo vinculado a una sugerencia que realizó a través de la página web de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante el **reclamado**) el 16 de abril de 2019, solicitando que dichos datos dejaran de aparecer eliminándose el link: [REDACTED] y/o página en el que se muestra su información personal.
2. En el expediente remitido se advierte la siguiente documentación:

<sup>1</sup> Mediante Oficio N° 309-2021-STO-OSITRAN.

<sup>2</sup> El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN declaró improcedente el recurso e apelación presentado por el reclamante, alegando que los hechos expuestos no constituían materia de reclamo al no encontrarse vinculados a la prestación de servicios regulados o derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público.

<sup>3</sup> Antes con razón social "GyM Ferrovías S.A."

"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](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° 2858-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

- Carta N° GYMF-2020-1556 emitida por el reclamado dirigida a OSITRAN para elevar el expediente de apelación interpuesto por el reclamante, de fecha 10 de noviembre de 2020.
- Formulario de Reclamo N° REC-044609 presentado por el reclamante contra el reclamado, de fecha 09 de octubre de 2020.
- Formulario de Reclamo N° REC-044778 presentado por el reclamante contra el reclamado, de fecha 19 de octubre de 2020.
- Carta N° R-CAT-044609-SAC / R-WEB-044778-2020-SAC emitida por el reclamado, declarando improcedente los reclamos presentados por el reclamante, notificado con fecha 29 de octubre de 2020.
- Formato de recurso de apelación presentado ante el reclamado con fecha 21 de octubre de 2021.
- Descargos presentados por el reclamado ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.
- Resolución de fecha 16 de abril de 2021 emitida por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN que declaró improcedente el recurso de apelación, disponiendo remitir los actuados a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

### **II. Admisión de la reclamación.**

3. Con Carta N° 954-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP y Carta N° 955-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y el reclamado 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 el reclamado presente su contestación<sup>4</sup>, respecto al derecho de cancelación.

### **III. Contestación de la reclamación.**

4. Con documento con registro N° 213597-2021MSC, el reclamado presentó su contestación, señalando lo siguiente:
  - A la fecha el link: [REDACTED], no dirige a ningún documento y/o página web que contenga los datos personales, en concreto el nombre completo del reclamante. El link señalado dirige a la página de "Inicio" de Línea 1 o no encuentra resultados.
  - La entidad prestadora, publica un registro de reclamos de carácter público en nuestra página web en cumplimiento del artículo 14° del Reglamento de

<sup>4</sup> **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](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° 2858-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el “Reglamento de OSITRAN”), mismo que indica lo siguiente:

*“Artículo 14.- Registro de Reclamos y Controversias*

*OSITRAN o la Entidad Prestadora, según corresponda, contará con un registro físico de reclamos y controversias por sede o establecimiento y uno en-línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.*

*Los reclamos y las controversias se numerarán de manera correlativa indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.*

*(...)”*

- Conforme al artículo transcrito, se encuentran en la obligación de publicar un registro de reclamos que contenga, entre otros datos, el nombre del reclamante. Es por ello que, en virtud del artículo 69° del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, no procede la cancelación del dato personal relativo al nombre del reclamante, pues este se está tratando con la finalidad de cumplir con el Reglamento de OSITRAN, siendo esta normativa la justificación del tratamiento del dato personal del reclamante.
- No obstante, conforme al artículo 70° del Reglamento de la LPDP, a la Opinión Consultiva N° 11-2019-JUS/DGTAIPD y teniendo un compromiso con la protección de los datos personales que trata, han aplicado un procedimiento de disociación de los datos personales del reclamante para evitar que figure su nombre en las listas de reclamos correspondientes publicadas de los años 2019 y 2020, conforme se expone en el Anexo N° 2 que forma parte integrante del presente escrito.

### 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 74<sup>5</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

### V. Análisis.

6. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que la pretensión del reclamante se sustenta en el ejercicio de derecho de cancelación de sus datos personales, contenidos en el link: [REDACTED] y/o página en el que se muestra su información personal.

<sup>5</sup> **“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](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° 2858-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP

7. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, comprende que la actuación del reclamado 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.
8. Visto lo anterior, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP verificó que el link reclamado: [REDACTED] no se encuentra disponible al acceder directamente al mismo, redireccionándose a la página web del reclamado [REDACTED]. Asimismo, ya no continúa almacenado ni indexado en el motor de búsqueda Google Search, como resultado de efectuar una búsqueda nominal por los nombres y apellidos del reclamante.
9. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela el reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuyo cese se solicitaba, 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 LPAG<sup>6</sup>.
10. Finalmente, se exhorta al Tren Urbano de Lima S.A. (antes GyM Ferrovías S.A.) a adoptar las medidas necesarias, a fin de dar respuesta de manera efectiva a las solicitudes de tutela presentadas por los titulares de datos personales, en ejercicio de sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) dentro de los plazos establecidos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

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 el Tren Urbano de Lima S.A., por sustracción de la materia controvertida, toda vez que ya no se produce el tratamiento objeto de la tutela; y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

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

---

<sup>6</sup> 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](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° 2858-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP*

**Artículo 3°.- NOTIFICAR** a las partes la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese.**

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

MAGL/laym

"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](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."