



Resolución Directoral N° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
154-2020-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 14 de marzo de 2022

VISTOS:

El Informe N° 114-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 2 de septiembre 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° 1446-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP del 11 de junio de 2019², 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, DPDP), informó que América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, la administrada) no habría cumplido en el plazo otorgado para ello, con la medida correctiva que se le impuso mediante la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, confirmada por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, DGTAIPD) mediante la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD, notificada el 5 de marzo de 2019; remitiendo las copias del expediente del respectivo procedimiento trilateral de tutela (expediente N° 005-2018-PTT), para que la DFI ejerza sus funciones.
2. La Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, dispuso lo siguiente:

“Artículo 1°.- Declarar **FUNDADA** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] instar a la empresa América Móvil Perú S.A.C (Claro) para que en el plazo de diez (10) días hábiles proceda a la

¹ Folios 220 al 236

² Folio 1

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

cancelación de los datos personales del reclamante registrados en su Banco de Datos denominado 'CLIENTE - BI MDM', inscrito mediante Resolución N° 038-2014-JUS/DGPDP, de 7 de abril de 2014.

Artículo 2°.- *América Móvil Perú S.A.C (Claro) deberá INFORMAR a la Dirección de Protección de Datos Personales dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes de vencido el plazo de los diez (10) días hábiles que ha cumplido con adoptar las medidas técnicas para la cancelación de los datos personales del reclamante; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento."*

3. Sobre dicho caso, es pertinente indicar que mediante el Proveído N° 02 del 15 de abril de 2019, se hizo el requerimiento a la administrada de cumplir con las disposiciones transcritas, otorgando un plazo adicional de cinco días para ello. Dicho proveído fue notificado el 26 de abril de 2019, por medio del Oficio N° 1045-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP³.
4. Dicho requerimiento tuvo respuesta a través del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 31697-2019MSC del 6 de mayo de 2019⁴, en el que la administrada señala haber presentado una demanda contencioso-administrativa respecto del procedimiento trilateral de tutela mencionado.
5. Por medio del Informe de Fiscalización N° 0174-2020-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM del 25 de agosto de 2020⁵, se remitió a la Directora de la DFI el resultado de la fiscalización a la administrada, determinando preliminarmente las circunstancias que justifican el inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra ella, relativas al supuesto incumplimiento de lo dispuesto como medida correctiva en la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, mediante la cual se buscaba hacer prevalecer los derechos establecidos en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y en su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP). Dicho informe fue notificado a la administrada con el Oficio N° 428-2020-JUS/DGTAIPD-DFI, el 15 de julio de 2020⁶.
6. Mediante el escrito ingresado con Registro N° 999-2021MSC del 4 de enero de 2021, la administrada absolvió el informe de fiscalización, reiterando haber presentado la demanda contencioso-administrativa mencionada, haber procedido con el blanqueamiento (disociación) y bloqueo de los datos personales del reclamante; así como haber solicitado la modificación del banco de datos personales "CLIENTES - BI MDM" el 10 de noviembre de 2020.
7. Por medio de la Resolución Directoral N° 114-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 10 de mayo de 2021⁷, la DFI resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a la administrada por no haber cumplido con la medida correctiva ordenada, del procedimiento trilateral de tutela del expediente N° 005-2018-PTT, con lo que se configuraría la infracción muy grave tipificada en el literal e) del numeral 3 del

³ Folios 98 y 105

⁴ Folios 117 al 126

⁵ Folios 132 al 135

⁶ Folios 136 al 145

⁷ Folios 96 al 117

Resolución Directoral N° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

artículo 132 del Reglamento de la LPDP: “No cumplir con las medidas correctivas establecidas por la Autoridad como resultado de un procedimiento trilateral de tutela”.

8. A través de la Cédula de Notificación N° 445-2021-JUS/DGTAIPD-DFI se notificó a la administrada dicha resolución directoral, el 18 de junio de 2021⁸.
9. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 157470-2021MSC del 12 de julio de 2021⁹, la administrada presentó sus descargos.
10. Mediante el Informe N° 114-2021-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI emitió el Informe Final de Instrucción dirigido 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), a fin de remitirle los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer a la administrada la multa de cien unidades impositivas tributarias (100 UIT) por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el literal e) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
11. Mediante la Resolución Directoral N° 181-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 2 de septiembre de 2021¹⁰, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
12. Dichos documentos fueron notificados a la administrada a través de la Cédula de Notificación N° 695-2021-JUS/DGTAIPD-DFI¹¹.
13. Por medio del escrito ingresado con el código N° 217737 del 7 de septiembre de 2021¹², la administrada presentó sus alegatos, acompañados de documentación sustentatoria.
14. Mediante el escrito ingresado con el código N° 231868 del 17 de septiembre de 2021¹³, la administrada solicitó el uso de la palabra para la realización de un informe oral, que se realizó el 2 de febrero de 2022.
15. Por medio del escrito ingresado con el código N° 250111 del 4 de octubre de 2021, la administrada remitió una constatación notarial de la búsqueda y no ubicación de los datos personales del reclamante, en el sistema con el cual se realiza el tratamiento de los datos personales de sus clientes.

⁸ Folios 147 al 148

⁹ Folios 150 al 219

¹⁰ Folios 237 al 240

¹¹ Folios 241 al 244

¹² Folios 246 al 259

¹³ Folios 261 al 279

Resolución Directoral N° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

II. Competencia

16. 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.
17. 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

18. 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)¹⁴, en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
19. Por ello, es pertinente atender al contenido del literal b) del numeral 1 del artículo señalado, en el que se señala como causal eximente la actuación en cumplimiento de un deber legal, vale decir, una acción u omisión establecida normativamente, de forma válida, por lo que su concreción se encuentra justificada y de conformidad con el ordenamiento jurídico¹⁵, pese a constituir una infracción para otra normativa, como puede suceder con normas que regulan distintas actividades.
20. Asimismo, debe tomarse en cuenta el literal d) de dicho numeral, que contempla como causal eximente la orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones, puesto es esta disposición emitida lícitamente por un órgano competente la que motiva la conducta del administrada, quien actúa en obediencia debida.
21. Finalmente, el literal f) del numeral 1 del mismo artículo, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos y a iniciativa voluntaria por parte de la administrada, sin provenir del mandato de la autoridad a través de algún documento mediante el

¹⁴ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

(...)

b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.

(...)

d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.

(...)

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.

¹⁵ REBOLLO PUIG, Manuel; IZQUIERDO CARRASCO, Manuel; y otros: "Derecho Administrativo Sancionador". Valladolid, Lex Nova, 2010, p. 320.

Resolución Directoral N° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón¹⁶.

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 LPAG¹⁷, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma 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, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP¹⁸.
23. Por supuesto, la efectividad de los actos de enmienda mencionados, de acuerdo con el objetivo de las normas de protección de datos personales y del procedimiento administrativo, dependerá de su capacidad de diluir la trascendencia y los efectos antijurídicos de la conducta infractora, reparando la situación al punto de acercarla lo más posible al estado anterior al hecho infractor.

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

24. 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.
(...)”*

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

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

¹⁶ MORÓN URBINA, Juan Carlos: “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

¹⁷ **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.

¹⁸ **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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.”

26. 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, situaciones que implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.
27. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora, 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.
28. 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, teniendo en cuenta la su naturaleza no vinculante de dicho informe, 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.
29. 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. Cuestiones en discusión

30. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
 - 30.1 Si la administrada es responsable por no haber cumplido con la medida correctiva ordenada en la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, confirmada con la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

emitida por la DGTAIPD, del procedimiento trilateral de tutela del expediente N° 005-2018-PTT, con lo que se configuraría la infracción muy grave tipificada en el literal e) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

- 30.2 En el supuesto de resultar responsable en cada caso, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de la infracción, según lo previsto en el 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.
- 30.3 De ser el caso, determinar la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

VI. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el presunto incumplimiento de la medida correctiva impuesta en la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, confirmada por la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD

- 31. La LPAG establece en su artículo 250, las fuentes que componen el marco legal de los procedimientos trilaterales, con el siguiente texto:

“Artículo 230.- Marco legal

El procedimiento trilateral se rige por lo dispuesto en el presente Capítulo y en lo demás por lo previsto en esta Ley. Respecto de los procedimientos administrativos trilaterales regidos por leyes especiales, este capítulo tendrá únicamente carácter supletorio.”

- 32. De la norma citada, subyace la posibilidad de regular los caracteres de dichos procedimientos con otras normas de la misma LPAG o con normas especiales con rango de ley.
- 33. Por ello, para lo concerniente a las medidas correctivas a aplicar en un procedimiento trilateral, corresponde obedecer el mandato general establecido en el siguiente artículo:

“Artículo 246.- Medidas cautelares y correctivas

Las entidades solo podrán dictar medidas cautelares y correctivas siempre que estén habilitadas por Ley o Decreto Legislativo y mediante decisión debidamente motivada y observando el Principio de Proporcionalidad.”

- 34. Así también, es importante tomar en cuenta lo establecido en la LPDP, en su calidad de norma especial aplicable a este caso:

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

“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:

(...)

16. Conocer, instruir y resolver las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales por la vulneración de los derechos que les conciernen y dictar las medidas cautelares o correctivas que establezca el reglamento.”

35. En el caso de los procedimientos trilaterales, debe entenderse que las medidas correctivas dictadas para su resolución están encaminadas a satisfacer y hacer prevalecer el interés del titular de los datos personales, afectado este por alguna acción de tratamiento realizada por terceros: Ya sea por contrariar su voluntad, manifestada en la presentación de solicitudes de tutela directa presentada directamente ante este u otros medios con los que comunique tal voluntad al responsable del tratamiento de sus datos personales, por lesionar alguno de sus otros derechos, como los de imagen, honor y reputación, entre otros; o interferir con otros particulares.
36. El cumplimiento de la medida que se impone en el marco de tales procedimientos, que constituye la acción que se impone al reclamado, resulta imprescindible para cumplir con el objetivo de los mismos, que es controlar las acciones de tratamiento de los datos personales propios en el marco de su derecho fundamental a la protección de datos personales, pudiendo solicitar alcances sobre ellos y sobre los pormenores del tratamiento, rectificándolos, solicitando su supresión o adoptando cualquier modalidad o acción que evite efectuar un tratamiento específico sobre ellos.
37. Como bien señala Carreras, las medidas correctivas son medidas de protección a posteriori para contrarrestar los efectos negativos de una vulneración ya producida¹⁹ que, en este caso, es constituida por la atención no adecuada de la reclamación, efectuada en el ejercicio de los derechos que la LPDP y su reglamento premunen al reclamante.
38. Ahora bien, es pertinente tomar en cuenta que el mencionado derecho fundamental no es absoluto, tiene sus límites en otras normas que circunscriben su aplicación o en otros derechos o bienes jurídicos de importancia similar (seguridad nacional, orden público, por ejemplo), por lo que tales solicitudes, siguiendo las normas correspondientes, pueden restringir lícitamente el ejercicio de los derechos solicitados por los titulares de los datos personales.
39. En el presente caso, se aprecia que la reclamación presentada por el señor [REDACTED] (en adelante, el reclamante), presentada el 25 de enero de 2018, se basaba en la no contestación por parte de la administrada en el plazo establecido (diez días hábiles), y constaba del siguiente texto:

¹⁹ CARRERAS SCHABAUER, Noelia: “Medidas de policía administrativa y régimen jurídico del servicio público: uso de las medidas correctivas en el Perú”, en Derecho PUCP. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2011, N° 67, p. 487-509.

Resolución Directoral N° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

“Con fecha 08 de enero de 2018, presenté por medio de correo electrónico – conforme a la pag.web del reclamado, que es información de acceso público – una solicitud a fin de ejercer mi derecho de cancelación de mis datos personales. Así, el suscrito adjuntó a dicho correo el ‘formulario para ejercer derechos ARCO’; así también, adjunté copia de mi DNI. Asimismo, es del caso señalar que el suscrito tuvo una relación contractual con la operadora reclamada y a razón de ello la reclamada posee mis datos personales. Es el caso que a la fecha, la empresa reclamada no ha respondido mi solicitud de cancelación por lo que pido que se imponga la multa respectiva y asimismo, en calidad de medida correctiva se le ordene a la reclamada que proceda a la cancelación de mis datos personales.”

40. En el marco del procedimiento trilateral de tutela, por medio de la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP se declaró fundada la reclamación, con lo que se instó a la administrada a proceder con la cancelación de sus datos personales almacenados en el banco de datos personales “CLIENTE - 81 MDM”, tal como se citó en el considerando 2 de esta resolución directoral.
41. Dicha resolución directoral, entonces, daba paso a lo establecido respecto de la cancelación, en el artículo 20 de la LPDP y al artículo 67 del Reglamento de dicha ley, transcritos a continuación:

“Artículo 20. Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión

El titular de datos personales tiene derecho a la actualización, inclusión, rectificación y supresión de sus datos personales materia de tratamiento, cuando estos sean parcial o totalmente inexactos, incompletos, cuando se hubiere advertido omisión, error o falsedad, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes a la finalidad para la cual hayan sido recopilados o cuando hubiera vencido el plazo establecido para su tratamiento.

(...)

Durante el proceso de actualización, inclusión, rectificación o supresión de datos personales, el encargado de tratamiento de datos personales dispone su bloqueo, quedando impedido de permitir que terceros accedan a ellos. Dicho bloqueo no es aplicable a las entidades públicas que requieren de tal información para el adecuado ejercicio de sus competencias, según ley, las que deben informar que se encuentra en trámite cualquiera de los mencionados procesos.

(...)” (el subrayado es nuestro)

“Artículo 67.- Supresión o cancelación.

El titular de los datos personales podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales de un banco de datos personales cuando éstos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hayan sido recopilados, cuando hubiere vencido el plazo establecido para su tratamiento, cuando ha revocado su consentimiento para el tratamiento y en los demás casos en los que no están siendo tratados conforme a la Ley y al presente reglamento.

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales del titular contenidos en un banco de datos personales o sólo a alguna parte de ellos.

Dentro de lo establecido por el artículo 20 de la Ley y el numeral 3) del artículo 2 del presente reglamento, la solicitud de supresión implica el cese en el tratamiento de los datos personales a partir de un bloqueo de los mismos y su posterior eliminación.” (el subrayado es nuestro)

42. Al presentar un recurso de apelación en su contra, este pronunciamiento fue confirmado en todos sus extremos por la DGTAIPD por medio de la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD.
43. A lo largo del procedimiento trilateral de tutela, la argumentación de la administrada se fundamentó en la existencia de otras normas sectoriales de telecomunicaciones, así como de carácter procesal penal, que sin perjuicio de obligarla a respetar la normativa sobre protección de datos personales, ordenaban conservar los datos personales de los abonados por un período de al menos tres años, siendo imposible en ese momento la supresión de los datos personales:

- **Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL**

“Artículo 9.- Celebración de contrato con abonado

(...)

La celebración del contrato de abonado se efectuará utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII. En todos los casos, la empresa operadora estará obligada a conservar el contrato de prestación de servicios y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, así como de la modalidad de pago del servicio. La empresa operadora deberá conservar dicha documentación en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato.

(...)”

- **Decreto Legislativo N° 1182, que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado**

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Segunda.- Conservación de los datos derivados de las telecomunicaciones

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y las entidades públicas relacionadas con estos servicios deben conservar los datos derivados de las telecomunicaciones durante los primeros doce (12) meses en sistemas informáticos que permitan su consulta y entrega en línea y en tiempo real. Concluido el referido periodo, deberán conservar dichos datos por

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

veinticuatro (24) meses adicionales, en un sistema de almacenamiento electrónico.

La entrega de datos almacenados por un periodo no mayor a doce meses, se realiza en línea y en tiempo real después de recibida la autorización judicial. Para el caso de los datos almacenados por un periodo mayor a doce meses, se hará entrega dentro de los siete (7) días siguientes a la autorización judicial, bajo responsabilidad.”

- **Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**

“Artículo 16.- Obligaciones de las entidades supervisadas

Las entidades supervisadas se encuentran obligadas a:

(...)

e) Conservar por un período de al menos 3 (tres) años después de originada la información realizada con la tasación, los registros fuentes del detalle de las llamadas y facturación de los servicios que explota y con el cumplimiento de normas técnicas declaradas de observancia obligatoria en el país por una autoridad competente, o de obligaciones contractuales o legales aplicables a dichos servicios.”

44. De acuerdo con esas normas, el almacenamiento de los datos relativos a los abonados podría darse en un intervalo de entre tres y diez años, optando la administrada, en su normativa interna, por un lapso de cinco años, a fin de satisfacer las normas transcritas.
45. Posteriormente, la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD, analizando los argumentos de la administrada, confirma en todos sus extremos la resolución de la DPDP.
46. Para llegar a su conclusión, la DGTAIPD analizó la compatibilidad de la finalidad del tratamiento (conservación de los datos personales del reclamante) sustentado en las normas señaladas, con el consignado en el banco de datos personales “CLIENTE - BI MDM”, inscrito con el código RNPDP-PJP N° 127, desarrollando la siguiente argumentación:
 - La finalidad de dicho banco de datos personales, según lo consignado en su inscripción (“gestión de clientes en la presentación del servicio público de telecomunicaciones que brinda la empresa”), excluye acciones como la conservación del contrato, de la derivada de las comunicaciones que sea relativa a la localización y de la relativa con la tasación, los registros fuentes del detalle de las llamadas y facturación de los servicios que explota, previstas en las normas sectoriales precitadas.
 - En mérito de ello, dado que dichas acciones no forman parte de la finalidad del tratamiento previsto para dicho banco de datos personales, no tienen la cobertura de esta y no existe impedimento para proceder con la supresión de los mencionados datos personales, de acuerdo con el artículo 20 de la LPDP y el artículo 67 del reglamento de dicha 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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

47. De forma posterior a la notificación de esta última resolución directoral y al verificarse que la administrada no había cumplido con la medida impuesta, mediante el Proveído N° 2, la DPDP resuelve lo siguiente:

Primero.- Que la empresa reclamada cumpla la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD, de fecha 25 de febrero de 2019, en la cual la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, DGTAIPD) declaró INFUNDADO el recurso de apelación presentado contra la Resolución Directoral N° 747-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, de fecha 3 de abril de 2018, que declaró FUNDADA la reclamación formulada por [REDACTED] contra América Móvil S.A.C.

Segundo.- Otorgar un plazo de cinco (05) días adicionales para que América Móvil S.A.C. proceda a la cancelación de los datos personales del reclamante registrados en su Banco de Datos denominado 'CLIENTE - BI MDM', inscrito mediante Resolución N° 038-2014-JUS/DGPDP, de 7 de abril de 2014.

Tercero.- Informar que de no cumplir se dará inicio al procedimiento de fiscalización.”

48. Habiéndose concluido la etapa de fiscalización de este caso el 29 de septiembre de 2020, con la notificación del Informe de Fiscalización N° 0174-2020-JUS/DGTAIPD-DFI-VAVM, la administrada informa que por causa del cumplimiento de las normas sectoriales que la vinculan, no puede suprimir los datos personales del reclamante hasta que se cumplan los cinco años de conservación en octubre de 2022, procediendo con las siguientes acciones:
- Blanqueamiento (disociación) y bloqueo de los datos personales del reclamante, para evitar su tratamiento con fines comerciales, situación que fue comprobada incluso notarialmente el 28 de septiembre de 2021, habiendo sido mencionada en sus comunicaciones anteriores, que incluían el respectivo sustento documentario.
 - Modificación de la finalidad del banco de datos personales “CLIENTES BI MDM”, solicitada el 10 de noviembre de 2020 y otorgada por medio de la Resolución Directoral N° 477-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP del 7 de marzo de 2021.
49. Respecto de la primera acción, es pertinente señalar que al existir una obligación de conservar los datos personales por un lapso mínimo de tres años, de acuerdo con las normas sectoriales, la administrada estableció en sus procedimientos internos un lapso de cinco años de conservación en los cuales, con la finalidad de cumplir con tales normas, no podía suprimir los datos; no obstante, con la finalidad de minimizar o impedir totalmente el tratamiento para otros fines, como los comerciales o los relacionados con la gestión contractual, se opta por su bloqueo y desvinculación a través de la disociación.
50. Esta dirección encuentra que el no inhibir el tratamiento de datos personales con finalidades de cumplimiento normativo y regulatorio, ni suprimirlos por la misma razón, tiene base normativa en las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1182 y en la Ley N° 27336, que obligan a conservar los datos personales por un período

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

mayor a los tres años y menor a diez años, lo cual evidencia que la administrada actúa en obediencia de lo establecido por tales normas de rango legal.

51. Ahora bien, dicho cumplimiento resultaría desproporcionado si la administrada no efectúa otra acción que restrinja el tratamiento, por lo que dispuso el bloqueo de los datos personales para otros fines, modalidad de tratamiento esta última, contemplada en el artículo 20 de la LPDP, como una acción previa y provisional hasta la supresión definitiva de dichos datos personales.
52. Sobre la segunda acción, se desprende del Proveído N° 2 la orden de seguir lo dispuesto por la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD, la cual, como se desarrolló en el considerando 46 de la presente resolución directoral, encontraba el fundamento principal para la cancelación en no estar prevista entre las finalidades de tratamiento del banco de datos personales “CLIENTES BI MDM”, el cumplimiento de las normas sectoriales mencionadas.
53. Al haber obtenido la modificación de dicho banco de datos personales, denominado desde el 7 de marzo de 2021 “CLIENTES”, en lo concerniente a la finalidad, ampliando esta a *“Recopilar los datos personales de los clientes para realizar venta de productos y servicios, prospección comercial, gestión de transacciones comerciales, cobranza y facturación del servicio contratado, atención post venta y prestación de servicios de telecomunicaciones; así como, enviar publicidad y cumplir con las obligaciones contractuales y legales”* e incluyendo entre los usos previstos de los datos personales *“cumplimiento de normas sectoriales”*, se hace explícita la finalidad relacionada con el cumplimiento de las normas sectoriales, siguiendo el procedimiento que se deduce del contenido de la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD.
54. Entonces, con las acciones mencionadas, esta Dirección detecta que se han configurado las siguientes causales de exención de la responsabilidad administrativa, incorporadas en el numeral 1 del artículo 257 de la LPAG:
 - Cumplimiento de los deberes legales establecidos en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1182 y el literal e) del artículo 16 de la Ley N° 27336, conjuntamente con lo establecido en el artículo 20 de la LPDP en lo referido al bloqueo de los datos personales.
 - Cumplimiento de la orden emitida de DGTAIPD que subyace de la Resolución Directoral N° 14-2019-JUS/DGTAIPD, requerida por medio del Proveído N° 2, que se refleja con la modificación del banco de datos personales “CLIENTES”.
 - Subsanación de los hechos que compondrían la infracción con la modificación del mencionado banco de datos personales y la disociación y bloqueo de los datos personales del reclamante.
55. En consecuencia, corresponde eximir a la administrada de la responsabilidad por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el literal e) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

VII. Exhortación para suprimir definitivamente los datos personales del reclamante

56. Según se verificó en el expediente de este procedimiento, así como en el expediente N° 005-2018-PTT, la administrada señaló que, en sus normas internas, tenía establecido como plazo de conservación de los datos personales de sus clientes, cinco años; concordante con lo establecido en las normas legales reseñadas en el considerando 43 de esta resolución directoral.
57. En tal sentido, sin perjuicio de lo que esta Dirección resuelva, debe tenerse en cuenta que el 6 de octubre de 2022 se cumplirán los cinco años de conservación de los datos personales del reclamante, luego de la finalización de su vínculo contractual.
58. Por tal motivo, esta Dirección exhorta a la administrada a cumplir con el plazo máximo de conservación que sus propios procedimientos y normas tienen establecido y proceder, después del 6 de octubre de 2022 con la supresión definitiva de dichos datos personales, informando a este despacho sobre las acciones tomadas.
59. Es pertinente indicar que al haber efectuado tal declaración (referida al plazo establecido por norma interna) en los procedimientos mencionados a cargo de esta Dirección, la omisión de dicha supresión podría significar que dicha declaración constituía información inexacta o falsa proporcionada a la autoridad, con lo que se activará la fiscalización por una presunta comisión de la infracción muy grave tipificada en el literal c) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP; ello, sin perjuicio de las responsabilidades por otras deficiencias que se puedan detectar.

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;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Eximir a América Móvil Perú S.A.C. de la responsabilidad por la presunta comisión de la infracción muy grave tipificada en el literal e) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, de acuerdo con el numeral 1 del artículo 257 de la LPAG.

Artículo 2.- Exhortar a América Móvil Perú S.A.C. que al cumplirse los cinco años de conservación de los datos personales del reclamante, de acuerdo con las normas internas que señaló como fundamento para no suprimir tales datos personales, proceda con la eliminación de los mismos, después del 6 de octubre de 2022, debiendo informar a esta Dirección sobre las acciones respectivas.

Artículo 3.- Informar a América Móvil Perú S.A.C. que la no supresión de los datos personales en la fecha mencionada, implicaría el incumplimiento de las normas internas, o la inexactitud o falsedad de lo declarado respecto de las mismas, constituyendo dicha situación el presunto suministro de información falsa a la Autoridad, hecho infractor muy grave tipificado en el literal c) del numeral 3 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP;

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° 1087-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

lo cual habilitará el inicio de las acciones de fiscalización pertinentes; sin perjuicio de las responsabilidades por otros hechos infractores que se puedan detectar.

Artículo 4.- Notificar a América Móvil Perú S.A.C. la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/rvr