



Resolución Directoral N.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 12 de marzo de 2022

Expediente N.º
198-2021-PTT

VISTO: El Memorándum N.º 044-2021-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 14 de octubre de 2021 remitido por la Dirección de Instrucción y Fiscalización a esta Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la DPDP), en virtud a lo dispuesto por el artículo 100 del reglamento de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales¹, que contiene la reclamación presentada por el señor [REDACTED] contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.**; y,

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Que, el señor [REDACTED] (en adelante el reclamante) inicia el Procedimiento Trilateral de Tutela contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** (en adelante la reclamada), solicitando la tutela del ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales, ante la denegatoria de la reclamada para atender su derecho.
2. El reclamante señala que con fecha 22 de agosto de 2021, adquirió el servicio de Internet sin teléfono, con el código de cliente 11621044, razón por la cual le instalaron dicho servicio en la dirección: [REDACTED], percatándose luego que por el solo hecho de haber adquirido el servicio de Internet, la reclamada lo afilió a las páginas blancas sin su autorización ni su consentimiento, conforme se aprecia de la imagen que adjunta como medio probatorio.

¹ **Artículo 100 del reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.- Reconducción del procedimiento**
“En caso que, de la denuncia presentada pueda percibirse que no se dirige a los objetivos de un procedimiento de fiscalización, sino a la tutela de derechos, se derivará al procedimiento correspondiente.”

Resolución Directoral N.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

3. El reclamante alega que la reclamada jamás le informó sobre ello, por lo que presentó un reclamo para que lo desafiliaran de las páginas blancas (código de reclamo 291401643), señalando la reclamada que en veinticuatro horas estaría desafiliado; sin embargo, seguía apareciendo, por lo que el 08 de septiembre de 2021, nuevamente presentó otro reclamo, ante lo cual una vez más la reclamada señaló que en veinticuatro horas estaría desafiliado, entregándole el código de reclamo SA-545155-2021; pese a ello, refiere que la reclamada tampoco cumplió, por lo que sus datos personales siguen apareciendo en las páginas blancas sin su consentimiento ni autorización.
4. Agrega que por esa razón, decidió no pagar el servicio y darse de baja el 15 de setiembre de 2021, para ver si finalmente lo podían desafiliar de las páginas blancas, dándole el código FBT-00392471-2021; ante ello, el 17 de setiembre de 2021, la reclamada se comunicó con el reclamante ofreciéndole un descuento para quedarse con el servicio Movistar, donde pagaría dos soles mensuales y lo desafiliarían de las páginas blancas, sin embargo, aun continúa apareciendo; por lo que solicita que lo retiren de las páginas blancas de una vez por todas.

II. Admisión de la reclamación

5. El derecho a la tutela previsto en el artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la LPDP), establece que en caso el titular o el encargado del banco de datos personales deniegue al titular de los datos personales, total o parcialmente, el ejercicio de sus derechos establecidos en la LPDP, este puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en vía de reclamación, mediante el procedimiento trilateral de tutela, previsto en los artículos 73 al 75 del reglamento de la LPDP aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
6. Así, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, señala que para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela: **(i)** El cargo de la solicitud de tutela 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, se verificó que la solicitud del reclamante contenía los requisitos mínimos previstos en el artículo 74 del reglamento de la LPDP, el artículo 124 y los numerales 232.1 y 232.2 del artículo 232² 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

² **Artículo 232 numeral 1 y 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, 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.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

LPAG), por lo que mediante Proveído N.º 1 de fecha 4 de enero de 2022, la DPDP resolvió admitir a trámite el procedimiento administrativo trilateral solicitado por el reclamante, por la tutela del ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales.

8. El citado proveído fue puesto en conocimiento del reclamante el 6 de enero de 2022 mediante Carta N.º 0001-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 04 de enero de 2022; y a la reclamada el 10 de enero de 2022, mediante Carta N.º 0002-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 04 de enero de 2022, otorgándose el plazo de quince (15) días hábiles para que presente su respectiva contestación³.

III. Contestación a la reclamación

9. Conforme al cargo de notificación de la Carta N.º 0002-2021-JUS/DGTAIPD-DPDP de fecha 04 de enero de 2022, que obra en el expediente, se encuentra acreditado que la reclamada fue debidamente notificada el 10 de enero de 2022, por lo que el plazo otorgado para presentar su contestación venció el 31 de enero de 2022; en ese sentido, de la revisión efectuada al expediente se ha verificado que la reclamada no ha cumplido con presentar su contestación, por lo que en virtud a lo dispuesto por el numeral 233.1 del artículo 233⁴ del TUO de la LPAG, resulta procedente que se le declare en rebeldía; encontrándose la reclamación expedita para resolver.

Competencia

10. La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela le corresponde a la Dirección de Protección de Datos Personales como órgano dependiente de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, conforme lo establece el literal b) del artículo 74⁵ del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N.º 013-2017-JUS.

IV. Análisis

El consentimiento para el tratamiento de datos personales

11. El numeral 19 del artículo 2 de la LPDP define como tratamiento de datos personales, cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no,

³ **Artículo 233.- Contestación de la reclamación**

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta (...).

⁴ **Artículo 233.- Contestación de la reclamación**

233.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta; vencido este plazo, la Administración declarará en rebeldía al reclamado que no la hubiera presentado.

⁵ **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.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales.

12. El tratamiento de datos personales debe realizarse con pleno respeto de los derechos fundamentales de sus titulares y de los derechos que la LPDP les confiere⁶; por esa razón, según el principio de consentimiento previsto en el artículo 5 de la LPDP se establece que *“para el tratamiento de los datos personales debe mediar el consentimiento de su titular”*.
13. Sin embargo, si bien la regla general es que todo tratamiento de datos personales debe contar con el consentimiento de su titular, se debe tener presente que no todo derecho es absoluto, por lo que existen algunas limitaciones a dicho consentimiento; así, el artículo 14 de la LPDP señala que no se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento –entre otros- en los siguientes casos: *“2. Cuando se trata de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público”*.
14. Con relación a lo anterior, el artículo 17 del reglamento de la LPDP, dispone que se considerarán fuentes accesibles al público, con independencia de que el acceso requiera contraprestación, las siguientes: *“2. Las guías telefónicas, independientemente del soporte en el que estén a disposición y en los términos de su regulación específica”*.
15. En ese sentido, el argumento del reclamante respecto a que la reclamada *“lo afilió a las páginas blancas sin su autorización ni su consentimiento”* no resulta amparable toda vez que según el numeral 2 del artículo 14 de la LPDP no se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento cuando se trata de datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en fuentes accesibles para el público.
16. No obstante lo antes expuesto, la reclamada debió cumplir con el derecho de información del titular de datos personales, el cual se encuentra previsto en el artículo 18 de la LPDP, que señala que el titular de datos personales *“tiene derecho a ser informado en forma detallada, sencilla, expresa, inequívoca y de manera previa a su recopilación, sobre la finalidad para la que sus datos personales serán tratados; quiénes son o pueden ser sus destinatarios, la existencia del banco de datos en que se almacenarán, así como la identidad y domicilio de su titular y, de ser el caso, del o de los encargados del tratamiento de sus datos personales; el carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas al cuestionario que se le proponga, en especial en cuanto a los datos sensibles; la transferencia de los datos personales; las consecuencias de proporcionar sus datos personales y de su negativa a hacerlo; el tiempo durante el cual se conserven sus datos personales; y la posibilidad de ejercer los derechos que la ley le concede y los medios previstos para ello”*; por esa razón, el argumento

⁶ Numeral 13.1 del artículo 13 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.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

del reclamante con relación a que la reclamada jamás le informó sobre su afiliación a las páginas blancas resulta amparable.

El derecho de supresión o cancelación de datos personales

17. El derecho de supresión o cancelación de datos personales se encuentra reconocido en el artículo 20 de la LPDP, que establece que el titular de los datos personales tiene el derecho a la 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.
18. De forma complementaria, el artículo 67 del reglamento de la LPDP, establece que el titular de los datos personales podrá solicitar la supresión o cancelación de sus 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 LPDP y su reglamento. La solicitud de supresión o cancelación podrá referirse a todos los datos personales del titular contenido en un banco de datos personales o sólo a alguna parte de ellos.
19. Ahora, en cuanto al plazo de atención, el numeral 3 del artículo 55 del reglamento de la LPDP, señala que el plazo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, ante el ejercicio del derecho de cancelación, será de diez (10) días⁷ contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.
20. En ese marco, cabe hacer referencia al primer y segundo párrafo del artículo 99 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, que señalan lo siguiente:

“Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.

*Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado.
(...)”.*

21. Sin embargo, según el artículo 101 de la misma norma citada anteriormente, respecto a la exclusión de la guía telefónica, establece que: “Los abonados del servicio de telefonía fija podrán solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y antes de la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía, su exclusión de la guía telefónica. Dicha exclusión comprende también al

⁷ Entiéndase como días hábiles según la definición del numeral 7 del artículo 2 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.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

servicio de información de guía telefónica y a la información disponible en la página web de Internet de las empresas operadoras. (...)."

22. En consecuencia, el reclamante en el caso concreto, ha demostrado que a pesar de que ejerció su derecho de cancelación de datos personales ante la reclamada para su desafiliación de las páginas blancas, hasta en tres oportunidades, con código de reclamo 291401643, código de reclamo SA-545155-2021 y código de reclamo FBT-00392471-2021, la reclamada no ha cumplido con atender su solicitud de tutela directa, vulnerando de esa forma el ejercicio del derecho de cancelación de datos personales del reclamante.

Por lo tanto, 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 en rebeldía a la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** al no haber cumplido con presentar su contestación en el plazo establecido.

Artículo 2º.- Declarar FUNDADA la tutela por el ejercicio del derecho de cancelación de datos personales solicitada por el señor [REDACTED] contra la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** por los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 3º.- ORDENAR a la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** cumpla con **atender** el ejercicio del derecho de cancelación de los datos personales del señor [REDACTED], excluyendo sus datos personales de las páginas blancas.

Artículo 4º.- ORDENAR a la empresa **Telefónica del Perú S.A.A.** informe mediante documento a la Dirección de Protección de Datos Personales sobre el cumplimiento de la medida dispuesta en el artículo precedente, en el plazo de diez (10) días hábiles a partir de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar de oficio el procedimiento de fiscalización correspondiente.

Artículo 5º.- INFORMAR a las partes que conforme a los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, procede la interposición del 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

Artículo 6º.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

"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.º 1085-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Regístrese y comuníquese.

María Alejandra González Luna

Directora (e) 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”.