



Resolución Directoral N° 2984-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 31 de agosto de 2022

Expediente N°
091-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 207124-2022MSC de fecha 02 de junio de 2022, el cual contiene la solicitud formulada por la señora [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] (en adelante la **reclamante**), presentó una reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**) contra **América Móvil Perú S.A.C.** (en adelante la **reclamada**), en ejercicio del derecho de cancelación al tratamiento de sus datos personales, con la finalidad que cese el tratamiento de las llamadas efectuadas al número telefónico [REDACTED], efectuadas con fines publicitarios durante varias veces en el día.
2. La reclamante señaló que, a pesar que de manera reiterada se le ha comunicado a la reclamada que no ha dado el consentimiento para el uso de sus datos personales y no tiene el interés de contratar sus productos, continúan realizando las llamadas.
3. La reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
 - La solicitud dirigida a la DPDP, solicitando el inicio del procedimiento trilateral.

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° 2984-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

II. Observación a la reclamación.

4. Con Carta N° 1829-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP notificada el 17 de agosto de 2022, la DPDP puso en conocimiento de la reclamante el Proveído N° 1, a través del cual se evaluó la documentación presentada y se efectuó la siguiente observación:
 - La reclamante no presentó el cargo de la solicitud de tutela que, previamente a la fecha de presentación de la solicitud de procedimiento trilateral de tutela, envió a América Móvil Perú S.A.C., para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho; o el documento que contenga la respuesta del responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere o no satisfactoria, de haberla recibido.
5. Conforme con lo establecido por el numeral 4 del artículo 143 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**), se le otorgó el plazo de diez (10) días hábiles para subsanar la observación.

III. Documento de subsanación de observación.

6. Con fecha 28 de agosto de 2022, la reclamante señaló adjuntar la solicitud de tutela dirigida a la reclamada, a través de la cual solicitó la cancelación al tratamiento de sus datos personales; no obstante, se verificó que ha presentado una solicitud efectuada en el Libro de Reclamaciones de la reclamada, lo que recién habría presentado el día 28 de agosto de 2022; es decir, a la fecha de presentación de la reclamación no contaba con dicho documento.

IV. Competencia.

7. 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 74² del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis.

8. El artículo 74³ del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, el **Reglamento**

² **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.

³ **Artículo 74 del Reglamento de la LPDP. - Procedimiento trilateral de tutela.**

“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° 2984-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

de la LPDP) establece que, para iniciar el procedimiento administrativo trilateral de tutela, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela:

1. 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.
 2. El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.
9. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP⁴ establece que el ejercicio de los derechos ARCO se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos o responsable del tratamiento, quedando este último obligado a dar una respuesta en los plazos previstos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP⁵.
10. Es así que, transcurrido el plazo sin haber recibido una respuesta o siendo denegada total o parcialmente, el titular de los datos personales queda habilitado

“El procedimiento administrativo de tutela de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento, se sujeta a lo dispuesto por los artículos 219 al 228 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en lo que le sea aplicable, y será resuelto mediante resolución del Director General de Protección de Datos Personales. Contra esta resolución solo procede recurso de reconsideración, el que, una vez resuelto, agota la vía administrativa.

Para iniciar el procedimiento administrativo a que se refiere este artículo, sin perjuicio de los requisitos generales previstos en el presente reglamento, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela:

1. *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.*
2. *El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.*

*El plazo máximo en que debe resolverse la solicitud de tutela de derechos será treinta (30) días, contado desde el día siguiente de recibida la contestación del reclamado o desde el vencimiento del plazo para formularla y podrá ampliarse hasta por un máximo de treinta (30) días adicionales, atendiendo a la complejidad del caso.
(...)”*

⁴ **Artículo 73 del Reglamento de la LPDP.- Procedimiento de tutela directa.**

“El ejercicio de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento se inicia con la solicitud que el titular de los datos personales debe dirigir directamente al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, de acuerdo a las características que se regulan en los artículos precedentes del presente título.

El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta, en los plazos previstos en el artículo 55 del presente reglamento, expresando lo correspondiente a cada uno de los extremos de la solicitud. Transcurrido el plazo sin haber recibido la respuesta el solicitante podrá considerar denegada su solicitud.

La denegatoria o la respuesta insatisfactoria habilitan al solicitante a iniciar el procedimiento administrativo ante la Dirección General de Protección de Datos Personales, de acuerdo al artículo 74 del presente reglamento.”

⁵ **Artículo 55 del Reglamento de la LPDP.- Plazos de respuesta.**

“(…)”

3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.”

“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° 2984-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

a iniciar el procedimiento administrativo ante la DPDP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento de la LPDP.

11. Asimismo, conforme con lo establecido por los numerales 232.1 y 232.2 del artículo 232 del TUO de la LPAG, la reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el artículo 124⁶ del TUO de la LPAG y deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.

“Artículo 232.- 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.

(...)”

12. Al respecto, la DPDP advirtió que, si bien la reclamante adjuntó el cargo de una solicitud de tutela efectuada con fecha 28 de agosto de 2022, esta habría sido efectuada luego de tomar conocimiento de la observación efectuada mediante el Proveído N° 01, es decir, con fecha posterior a la presentación de la reclamación; por tanto, la reclamante no habría cumplido con presentar el cargo de la solicitud de tutela que previamente a la fecha de presentación de la reclamación envió a la reclamada para obtener la tutela de su derecho; no cumpliendo con el requisito previo que dispone el artículo 73 del Reglamento de la LPDP.
13. Por tanto, al no haber transcurrido el plazo de diez (10) días hábiles, el titular de los datos personales no se encontraba habilitado a iniciar el procedimiento administrativo ante la DPDP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74 del Reglamento de la LPDP.
14. En consecuencia, al no cumplirse con lo dispuesto en los artículos 73 y 74 del Reglamento de la LPDP, se concluye que la reclamante no ha subsanado la observación advertida por la DPDP, considerando como no presentada la solicitud, de conformidad a lo establecido en el numeral 4 del artículo 136 del TUO de la LPAG⁷.

⁶ **Artículo 124 numerales 1, 2 y 3 del TUO de la LPAG. - Requisitos de los escritos**

“Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.

2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.

3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

(...)”

⁷ **Artículo 136 del TUO de la LPAG.- Observaciones a documentación presentada.**

“(...)”

136.4 Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarles, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado.”

“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° 2984-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

15. Finalmente, se le informa a la reclamante que queda expedito su derecho de iniciar un procedimiento trilateral de tutela (reclamación) ante la DPDP, en caso cuente con una respuesta denegatoria de su solicitud de tutela o no haya recibido una respuesta dentro del plazo regulado en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP⁸, debiendo presentar los requisitos establecidos en el artículo 74 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 la señora [REDACTED] contra **América Móvil Perú S.A.C.**, por no haber subsanado la observación advertida dentro del plazo legal; procediéndose a su archivo definitivo.

Artículo 2°.- INFORMAR a la señora [REDACTED] que, contra esta resolución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 227.1 y 227.2 del TULO de la LPAG 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 al interesado la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym

⁸ **Artículo 55 del Reglamento de LPDP.- Plazos de respuesta.**

“(…)

3. *Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.*”

“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.”