



Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Expediente N°
134-2022-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 13 de septiembre de 2023

VISTOS:

El Informe N° 074-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 26 de mayo de 2023¹, 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. El 21 de julio de 2021, la señora [REDACTED] (en adelante, la denunciante), presentó una denuncia en la que reportó que en esa misma fecha solicitó la cancelación del tratamiento de sus datos personales con fines publicitarios a Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, la administrada), remitiéndole un correo electrónico a la cuenta que figuraba en el sitio web <https://www.movistar.com.pe/atencional-cliente/tramites/solicitud-arco>, que era protecciondedatos@movistar.com.pe (sic), corrigiendo la misma en su mensaje a protecciondedatos@movistar.com.pe; no obstante esto último, el correo electrónico de su solicitud fue rechazado por encontrarse dicho buzón lleno, según el mensaje automático que recibió², con lo que se constata que la administrada no contaba con un canal para la atención de derechos ARCO.
2. Mediante la Orden de Fiscalización N° 149-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 16 de agosto de 2021³, la DFI dispuso el inicio de las acciones de fiscalización correspondientes.
3. A través de la Carta N° 353-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 16 de agosto de 2021⁴, se corrió traslado de la denuncia a la administrada y se le requirió lo siguiente:

¹ Folios 147 al 175

² Folios 1 al 9

³ Folio 10

⁴ Folios 11 al 14

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Señalar si la denunciante es cliente actual o ha sido cliente.
 - Especificar si se dio atención a la solicitud de derechos ARCO presentada por la denunciante, de ser afirmativa la respuesta, señalar en qué plazo se atendió.
4. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 1291980 del 20 de septiembre de 2021⁵, la administrada dio respuesta a lo solicitando, detallando:
- La denunciante es su cliente, con una línea móvil, desde abril de 2017.
 - La solicitud presentada no ha sido atendida sino hasta el 9 de septiembre de 2021, fecha en la que se procedió con la cancelación pedida.
5. Con la Orden de Visita de Fiscalización N° 236-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 22 de octubre de 2021⁶, se dispuso efectuar una visita de fiscalización al establecimiento donde se encontraría la dirección del banco de datos personales de clientes de la administrada, Calle Cruz del Sur N° 129, Santiago de Surco; sitio en el cual operaba otra empresa en la fecha de visita, de acuerdo con lo consignado en el acta de fiscalización correspondiente⁷.
6. Por medio de la Carta N° 568-2021-JUS/DGTAIPD-DFI del 1 de diciembre de 2021⁸, se solicitó a la administrada indicar la ubicación física del banco de datos personales de clientes.
7. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 357970 del 30 de diciembre de 2021⁹, la administrada brindó la dirección solicitada, manifestando que la fiscalización deberá realizarse en cualquiera de sus locales comerciales, en los cuales también se reciben solicitudes de derechos ARCO. Así también, brindó como domicilios procesales electrónicos las siguientes cuentas de correo electrónico: rafael.ponce@telefonica.com y giancarlo.delacruz@telefonica.com.
8. Por medio de la Carta N° 037-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 28 de enero de 2022¹⁰, se solicitó a la denunciante informar si había vuelto a recibir comunicaciones publicitarias luego de septiembre de 2021. Esta solicitud de información no obtuvo respuesta.
9. El 7 de febrero de 2022, se realizó la visita de fiscalización pendiente al establecimiento del banco de datos personales "Clientes", de la administrada, en cuya acta de fiscalización se consignó lo siguiente¹¹:
- Se verificó el funcionamiento de la cuenta de correo electrónico protecciondedatos@movistar.com.pe, que es manejada por el Responsable de Protección de Datos Personales de la administrada.

⁵ Folios 16 al 24

⁶ Folios 28 al 29

⁷ Folios 30 al 33

⁸ Folios 36 al 37

⁹ Folios 44 al 52

¹⁰ Folios 53 al 57

¹¹ Folios 60 al 72

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Para ello, accede con su usuario y contraseña, a fin de evaluar que las solicitudes cumplan con los requisitos formales, para luego derivarlas al área a la que correspondería atenderlas.
 - En caso de saturación de dicha cuenta, se informa a los remitentes que la información no ha sido correctamente enviada, sin que se genera una estructura de datos (cola); a la vez que se procede a liberar espacio en el lapso máximo de un día hábil.
10. En el Informe Técnico N° 018-2022-DFI-ORQR del 7 de febrero de 2022¹², se detallaron los hallazgos de dicha visita de fiscalización.
 11. En el Informe de Fiscalización N° 040-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC del 9 de febrero de 2022¹³, la Analista Legal de Fiscalización de la DFI, determina con carácter preliminar las circunstancias que justifican la instauración de un procedimiento administrativo sancionador contra la administrada por el incumplimiento de lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), que configuraría la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 y la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del reglamento de dicha ley, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).
 12. Dicho informe fue notificado a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 146-2022-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁴.
 13. El 31 de octubre de 2022, personal de la DFI ingresó al sitio web movistar.com.pe/atención-al-cliente/tramites/solicitud-arco, a fin de verificar la consignación de la cuenta de correo electrónico dispuesta para recibir las solicitudes para su ejercicio¹⁵.
 14. En esa misma fecha, se consultó al Registro Nacional de Protección de Datos Personales (en adelante, RNPDP), a fin de verificar la información del banco de datos personales “Clientes”, de titularidad de la administrada¹⁶.
 15. Mediante la Resolución Directoral N° 280-2022-JUS/DGTAIPD-DFI del 20 de diciembre de 2022¹⁷, la DFI dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador a la administrada por haber incurrido en los siguientes presuntos hechos infractores:
 - **Hecho imputado N° 1:** No haber contado con un medio idóneo que garantice la atención de solicitudes de derechos ARCO, lo cual impide y obstaculiza el ejercicio de los derechos señalados en el Título III de la LPDP, en los términos del artículo 55 del Reglamento de la LPDP; lo que configuraría la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 dicho reglamento.

¹² Folios 73 al 75

¹³ Folios 76 al 85

¹⁴ Folios 86 al 93

¹⁵ Folios 94 al 98

¹⁶ Folios 99 al 104

¹⁷ Folios 105 al 101

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- **Hecho imputado N° 2:** No haber actualizado en el RNPDP, la información declarada de su banco de datos personales “Clientes”, incumpliendo la obligación del artículo 78 del Reglamento de la LPDP; lo que configuraría de la infracción grave tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 dicho reglamento.
16. Dicha resolución fue notificada a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 1081-2022-JUS/DGTAIPD-DFI el 22 de diciembre de 2022¹⁸, remitiéndose a los correos electrónicos consignados como domicilio procesal de la administrada.
 17. Dado que la administrada no había formulado sus descargos, mediante el proveído del 6 de marzo de 2023¹⁹, la DFI dispone notificar la Resolución Directoral N° 280-2022-JUS/DGTAIPD-DFI a las direcciones de dos sedes físicas de la administrada: Calle Dean Valdivia N° 148, Dpto. 201, Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre 1), San Isidro; y Jr. Domingo Martínez Luján N° 1130, Surquillo.
 18. Se notificó dicha resolución directoral a tales establecimientos, por medio de las Cédulas de Notificación N° 208 y 209-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, recibidas el 14 y 13 de marzo de 2023²⁰, respectivamente.
 19. Ante ello, la administrada no presentó descargos.
 20. Posteriormente, se tomó conocimiento de la Resolución Directoral N° 3517-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP del 20 de septiembre de 2022, mediante la cual 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), inscribe las modificaciones a la ubicación del banco de datos personales “Clientes”, de titularidad de la administrada.
 21. No habiéndose presentado descargo alguno, por medio del Informe N° 067-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI remitió a la DPDP los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer las siguientes sanciones:
 - Multa de siete coma cincuenta unidades impositivas tributarias (7,50 UIT) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
 - Archivar la imputación por la presunta comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.
 22. Con la Resolución Directoral N° 106-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 26 de mayo de 2023²¹, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.

¹⁸ Folios 124 al 128

¹⁹ Folios 134 al 136

²⁰ Folios 137 al 142

²¹ Folios 176 al 180

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

23. Dichos documentos fueron notificados a la administrada mediante las Cédulas de Notificación N° 496, 497 y 498-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, a los correos electrónicos proporcionados por la administrada, así como a los establecimientos de Calle Dean Valdivia N° 148, Dpto. 201, Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre 1), San Isidro; y de Jr. Domingo Martínez Luján N° 1130, Surquillo²².
24. Ante tales documentos, la administrada no presentó descargos.

II. Competencia

25. 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.
26. 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

27. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, la LPAG), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
28. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, 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 administrada²³, sin provenir del mandato de la autoridad a través de algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón²⁴.
29. 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 LPAG²⁵, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento

²² Folios 181 al 184

²³ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

(...)

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.

²⁴ MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

²⁵ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

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 LPDP²⁶.

30. 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. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección

31. 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.

(...)”

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

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

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.

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.

²⁶ **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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.”

33. 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.
34. 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.
35. 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.
36. 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. Segunda cuestión previa: Sobre las notificaciones efectuadas

37. En su escrito del 20 de septiembre de 2021, la administrada consignó como domicilio procesal el establecimiento de Jr. Domingo Martínez Luján N° 1130, Surquillo.
38. A su vez, en su comunicación del 30 de diciembre de 2021, la administrada informó que cuenta como domicilios procesales electrónico las cuentas de correo electrónico: rafael.ponce@telefonica.com y giancarlo.delacruz@telefonica.com.
39. En tal sentido, se notificó a dichos correos electrónicos el Informe de Fiscalización N° 040-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC, así como la Resolución Directoral N° 280-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, el 22 de diciembre de 2022.
40. Posteriormente, ante la falta de descargos de la administrada, se notificó dicha resolución directoral al domicilio procesal físico señalado en el considerando 37 de esta 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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

41. Al respecto de tales notificaciones, es necesario revisar los artículos de la LPAG relativos al régimen de notificación:

“Artículo 20. Modalidades de notificación

20.1 Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1 Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

(...)

20.2 La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

(...)

20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1, volviéndose a computar el plazo establecido en el numeral 24.1 del artículo 24

(...)”

“Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

(...)”

42. Tales disposiciones deben entenderse complementadas por el principio de Buena Fe Procedimental, que rige lo concerniente a las decisiones de los administradas durante los procedimientos administrativos, tales como la elección de un domicilio físico o electrónico para la recepción de notificaciones:

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

(...)

1.8. Principio de buena fe procedimental.- *La autoridad administrativa, los administrados, sus representantes o abogados y, en general, todos los partícipes del procedimiento, realizan sus respectivos actos procedimentales guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. La autoridad administrativa no puede actuar contra sus propios actos, salvo los supuestos de revisión de oficio contemplados en la presente Ley.*

Ninguna regulación del procedimiento administrativo puede interpretarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procedimental.”

43. Subyace de la colaboración y de la buena fe exigidas por el principio transcrito, la diligencia de parte de los administrados de revisar las cuentas de correos electrónicos consignados como domicilio procesal electrónico, así como dar seguimiento a las notificaciones efectuadas a los domicilios procesales físicos, al haber elegido tales direcciones en su momento.
44. Asimismo, la diligencia y colaboración exigidas implican también el deber de los administrados de informar sobre algún cambio en sus domicilios procesales a la unidad orgánica que esté tramitando el procedimiento; debiendo reportar documentalmente ello de forma tal que conste en el expediente, a través de comunicaciones dirigidas a ser anexadas a este, consignando la nueva dirección y, de ser el caso, los otros expedientes en los que deba considerarse el cambio del domicilio.
45. En el presente caso, se aprecia que la administrada consignó una dirección física y correos electrónicos domicilios procesales, a los cuales la DFI notificó las resoluciones directorales e informes emitidos en el marco del presente procedimiento administrativo sancionador; vale decir, que se notificaron tales actos atendiendo a la voluntad de la administrada, por lo que tales notificaciones se deben tener por válidas.
46. Por consiguiente, esta Dirección notificará la presente resolución directoral tanto a los domicilios procesales electrónicos como al domicilio físico consignado por la administrada y en caso de considerarlo necesario, al domicilio fiscal que figure en su RUC, con la finalidad de asegurar el conocimiento de tales actos administrativos y el ejercicio de sus derechos.
47. Sin perjuicio de lo anterior, siguiendo lo dispuesto en el numeral 21.1 del artículo 21 de la LPAG así como su finalidad respecto de la mayor participación de los administrados y la prevalencia de sus derechos, esta Dirección dispone que también se notifique la presente al establecimiento consignado como domicilio procesal para notificaciones en los procedimientos concernientes al Registro Nacional de Protección de Datos Personales: Calle Dean Valdivia N° 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro empresarial Platinum Plaza, Torre 1), San Isidro, Lima.

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

VI. Cuestiones en discusión

48. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:

- Si la administrada es responsable por los siguientes presuntos hechos infractores:
 - No haber contado con un medio idóneo que garantice la atención de solicitudes de derechos ARCO, lo cual impide y obstaculiza el ejercicio de los derechos señalados en el Título III de la LPDP, en los términos del artículo 55 del Reglamento de la LPDP.
 - No haber actualizado en el RNPDP, la información declarada de su banco de datos personales “Clientes”, incumpliendo la obligación del artículo 78 del Reglamento de la LPDP.
- 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.
- Determinar la multa que corresponde imponer en cada caso, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

VII. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el incumplimiento del deber de implementar un medio idóneo para el ejercicio de los derechos ARCO

49. La Constitución Política del Perú, establece en el artículo 2, numeral 6, que toda personal tiene derecho “a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar”, es decir toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, y por lo tanto a la protección de sus datos personales.

50. El Tribunal Constitucional, máximo intérprete de la Constitución Política del Perú, ha definido el derecho a la autodeterminación informativa en la Sentencia recaída en el Expediente N° 04739-2007-PHD/TC, de la siguiente forma:

“el derecho a la autodeterminación informativa consiste en la serie de facultades que tiene toda persona para ejercer control sobre la información personal que le concierne, contenida en registros ya sean públicos, privados o informáticos, a fin de enfrentar las posibles extralimitaciones de los mismos. Se encuentra estrechamente ligado a un control sobre la información, como una autodeterminación de la vida íntima, de la esfera personal. Mediante la autodeterminación informativa se busca proteger a la persona en sí misma, no únicamente en los derechos que conciernen a su esfera personalísima, sino a la persona en la totalidad de ámbitos; por tanto, no puede identificarse

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

con el derecho a la intimidad, personal o familiar, ya que mientras éste protege el derecho a la vida privada, el derecho a la autodeterminación informativa busca garantizar la facultad de todo individuo de poder preservarla ejerciendo un control en el registro, uso y revelación de los datos que le conciernen (...). En este orden de ideas, el derecho a la autodeterminación informativa protege al titular del mismo frente a posibles abusos o riesgos derivados de la utilización de los datos, brindando al titular afectado la posibilidad de lograr la exclusión de los datos que considera “sensibles” y que no deben ser objeto de difusión ni de registro; así como le otorga la facultad de poder oponerse a la transmisión y difusión de los mismos”

51. Por su parte, la LPDP tiene como objeto, conforme con su artículo 1, *“garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen”*.
52. Para facilitar el ejercicio de tales facultades de control, la LPDP contempla en el Título III, los derechos que tiene el titular del dato personal para poder ejercer:
 - Derecho de información del titular de datos personales (artículo 18 de la LPDP)
 - Derecho de acceso del titular de datos personales (artículo 19 de la LPDP)
 - Derecho de actualización, inclusión, rectificación y supresión (artículo 20 de la LPDP)
 - Derecho a impedir el suministro (artículo 21 de la LPDP)
 - Derecho de oposición (artículo 22 de la LPDP)
 - Derecho al tratamiento objetivo (artículo 22 de la LPDP)
53. Establecidos tales derechos, a través del artículo 55 del Reglamento de la LPDP señala los plazos para su ejercicio, una vez presentada la solicitud por parte del titular de los datos personales:

“Artículo 55.- 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.”

“Artículo 57.- Ampliación de los plazos.

Salvo el plazo establecido para el ejercicio del derecho de información, los plazos que correspondan para la respuesta o la atención de los demás derechos, podrán ser ampliados una sola vez, y por un plazo igual, como máximo, siempre y cuando las circunstancias lo justifiquen.

La justificación de la ampliación del plazo deberá comunicarse al titular del dato personal dentro del plazo que se pretenda ampliar.”

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

54. En el presente caso, la denunciante reportó que al escribir al correo electrónico presentado por la administrada para recibir solicitudes de derechos ARCO, su solicitud “rebotó”, vale decir, recibió una respuesta automática de no recepción en dicho correo electrónico, de su comunicación, al haberse llenado tal buzón.
55. La administrada, por su parte, informó haber atendido la solicitud el 9 de septiembre de 2021, una vez levantada la información necesaria de sus sistemas, luego de lo cual verificó la falta de atención de la solicitud.
56. En la visita de fiscalización efectuada el 7 de febrero de 2022, el personal fiscalizador constató que en caso de saturación de la cuenta de correo electrónico mencionada, se informa a los remitentes que la información no ha sido correctamente enviada, sin que se genera una estructura de datos (cola), lo cual quiere decir que los mensajes no van a un período de “espera”, mientras se libera espacio.
57. Al respecto, se anotó en el Informe de Fiscalización N° 040-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC lo siguiente:

“19. Cabe precisar que, se verificó en la visita de fiscalización que consta en el Acta 01-2022 (f. 55 a 67) que el correo electrónico protecciondedatos@movistar.com.pe no genera una estructura de datos (colas), situación que no garantiza que las solicitudes de derechos ARCO presentadas durante el periodo en el que se encuentra saturado, ingresen inmediatamente después de realizar la liberación de espacio (f. 57). Prueba de ello, es que la solicitud (...) se atiende cuando la DFI pone en conocimiento de TELEFONICA DEL PERU S.A.A. el hecho denunciado. Situación que obstaculiza el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y su Reglamento, tanto de la denunciante, así como de los demás titulares de datos personales.”

58. La Resolución Directoral N° 280-2022-JUS/DGTAIPD-DFI, de inicio de procedimiento administrativo sancionador, se sustentó en lo siguiente:

“v) (...) las actuaciones de fiscalización han constatado que la administrada no habría atendido la solicitud de la denunciante para que cesen el tratamiento de sus datos para fines comerciales / publicitarios dentro del plazo de 10 días hábiles que establece el artículo 55° del Reglamento de la LPDP, esto queda evidenciado, en principio con las capturas de pantalla del correo rechazado que ha presentado la denunciante en su denuncia (f. 06 a 07), en segundo lugar, se evidencia con el reconocimiento de la administrada cuando afirma que la solicitud de la denunciante fue atendida con fecha 09 de setiembre de 2021, plazo que ha transcurrido en exceso a aquel que establece la norma antes citada; asimismo, es preciso indicar que en el acervo documental no se advierte que la administrada haya ampliado el plazo inicial de los 10 días hábiles para la atención de la solicitud de la denunciante, pues esta debe ser de manera expresa a efectos de que pueda ser comunicada al titular del dato personal dentro del plazo que se pretende ampliar, a tenor de lo dispuesto por el artículo 57° 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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

w) En ese contexto, es necesario precisar que, el hecho se ha materializado y concretizado en una persona en específico, causando una afectación directa al ejercicio del derecho de la denunciante previsto en el Título III de la LPDP; por tanto, el tratamiento de los datos personales de la denunciante realizado por la administrada resulta una conducta insubsanable, pues el hecho se consumó cuando excedió el plazo de los 10 días para atender la solicitud de la denunciante, lo cual no ocurrió hasta el 09 de setiembre de 2021, es decir recién cuando la titular de los datos personales presentó una denuncia ante la Autoridad es que se atendió su derecho lo cual es un obstáculo para el ejercicio de los derechos regulados en el Título III de la LPDP.

x) Igualmente se ha verificado en la visita de fiscalización que consta en el Acta 01-2022 (f. 55 a 67), que la dirección electrónica protecciondedatos@movistar.com.pe, provista por la administrada para que los interesados ejerciten los derechos señalados en el Título III de la LPDP, se satura sin generar una estructura de datos (colas); situación que no garantiza que las solicitudes presentadas por el titular de los datos durante el lapso en el que el correo electrónico se encuentra saturado ingresen después de realizar la liberación de espacio. Hecho que estaría obstaculizando e impidiendo a los interesados el ejercicio de sus derechos señalados en la LPDP. Como habría ocurrido en el presente caso.

59. Entonces, la DFI detectó los siguientes componentes del hecho infractor imputado:
- La no atención de la solicitud de cancelación en el plazo normativamente establecido de diez días hábiles, sin haber ampliado tal plazo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67 del Reglamento de la LPDP.
 - Las condiciones desfavorables para la recepción de solicitudes de derechos ARCO en la cuenta protecciondedatos@movistar.com.pe, al no tener una estructura de datos que permita conservar en una estructura de datos, los correos electrónicos que no lleguen al buzón, una vez este se llene.
60. Sobre este hecho, la administrada no presentó descargo o documentación alguna, una vez que se inició el presente procedimiento.
61. Esta Dirección advierte que la administrada solo pudo tomar conocimiento de la solicitud de la denunciante cuando se le trasladó la denuncia, el 23 de agosto de 2021, habiendo atendido luego de once días hábiles, el 9 de septiembre de 2021. Antes de ello, la administrada no informó haber ampliado el plazo para atender alguna solicitud previa, ni haber recibido la solicitud del 11 de julio de 2021.
62. Dicha circunstancia se debió a las condiciones desfavorables que se pudieron comprobar en la visita de fiscalización efectuada, que conllevó la no recepción de los correos electrónicos una vez que el buzón llegaba al tope de su capacidad, por no contar con una estructura de datos prevista para los mensajes llegados posteriormente.
63. Esta última situación implicó el impedimento para que la denunciante ejerza oportunamente su derecho de cancelación, configurando el hecho infractor consumado, que se agotó con la respuesta tardía, de acuerdo con lo detallado en

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

el considerando 61 de esta resolución directoral, no habiendo lugar a una subsanación que implique la exención de responsabilidad de la administrada.

64. Entonces, debe entenderse la atención brindada representa una acción de enmienda parcial, toda vez que detuvo la situación perjudicial para la denunciante en particular, derivada de la no atención de su solicitud de cancelación, esto es, la continuidad del tratamiento de sus datos personales con fines publicitarios.
65. Dicha situación obedece también a que la administrada no informó acerca de las medidas adoptadas sobre el otro componente del hecho infractor analizado, que es la falta de condiciones en el correo electrónico empleado para recibir solicitudes de derechos ARCO, que impidan el rechazo de mensajes una vez se haya llegado a su límite de capacidad.
66. Por consiguiente, aparte de la atenuación correspondiente de acuerdo con el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, corresponde dictar una medida correctiva relativa al manejo de estos mensajes no recibidos en dicha cuenta de correo electrónico.
67. Sin perjuicio de lo anterior, corresponde a esta Dirección indicar que la situación detectada respecto de las solicitudes que no son atendidas por la mencionada circunstancia del correo electrónico, deberá ser examinada en caso de que se presente una nueva denuncia por no atender a las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO, a fin de verificar si es una de las causas o la principal causa de dicha omisión, debiendo establecer para su caso, una medida correctiva similar a la del presente procedimiento.
68. De acuerdo con lo expuesto en este subtítulo, la administrada es responsable por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP; siendo su responsabilidad objeto de atenuación por enmienda parcial, de acuerdo con el artículo 126 de dicho reglamento.

Sobre la omisión de actualización del registro del banco de datos personales “Clientes”, de titularidad de la administrada

69. El artículo 34 de la LPDP dispone la creación del RNPDP, que tiene entre sus finalidades inscribir los bancos de datos personales de administración pública o privada²⁷; así también, permite que cualquier ciudadano realice en él consultas sobre la existencia y finalidad de los bancos de datos personales inscritos, así como sobre la identidad y domicilio de sus titulares.

²⁷ **Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**
“Artículo 34. Registro Nacional de Protección de Datos Personales

Créase el Registro Nacional de Protección de Datos Personales como registro de carácter administrativo a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, con la finalidad de inscribir en forma diferenciada, a nivel nacional, lo siguiente:

1. Los bancos de datos personales de administración pública o privada, así como los datos relativos a estos que sean necesarios para el ejercicio de los derechos que corresponden a los titulares de datos personales, conforme a lo dispuesto en esta Ley y en su reglamento.

(...)

Cualquier persona puede consultar en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales la existencia de bancos de datos personales, sus finalidades, así como la identidad y domicilio de sus titulares y, de ser el caso, de sus encargados.”

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

70. Por su parte, el artículo 78 del Reglamento de la LPDP establece el carácter obligatorio de la inscripción en el mencionado registro de los bancos de datos personales que las entidades generen:

“Artículo 78.- Obligación de inscripción.

Las personas naturales o jurídicas del sector privado o entidades públicas que creen, modifiquen o cancelen bancos de datos personales están obligadas a tramitar la inscripción de estos actos ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

(...)”

71. Durante las actuaciones de fiscalización, la DFI detectó que la ubicación física del banco de datos personales “Clientes”, de titularidad de la administrada, era distinta a la registrada en la Resolución Directoral N° 249-2018-JUS/DGTAIPD-DPDP, lo cual se consignó en el Informe de Fiscalización N° 040-2022-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC.
72. Una vez efectuada la consulta en el RNPDP respecto del mencionado banco de datos personales, se verificó que no figuraba la modificación debida, lo cual sustentó la segunda imputación de la Resolución Directoral N° 280-2022-JUS/DGTAIPD-DFI.
73. Posteriormente, la DFI tomó conocimiento de la Resolución Directoral N° 3517-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP del 22 de septiembre de 2022, mediante la cual se dispuso la modificación de la dirección de ubicación física del banco de datos personales “Clientes” y de otros factores.
74. En tal sentido, en el Informe N° 067-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI recomendó el archivo de esta imputación.
75. Teniendo en cuenta que la emisión de esta última resolución directoral, mediante la cual se actualizaba la información requerida, se emitió en una fecha anterior al inicio del presente procedimiento sancionador, se debe entender que la administrada subsanó su conducta infractora, por lo que debe aplicarse la exención de su responsabilidad, según lo previsto en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, siguiendo el criterio de la DFI.

VIII. Sobre la determinación de las sanciones a aplicar

76. La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, modificó el artículo 38 de la LPDP que tipificaba las infracciones a la LPDP y su reglamento, incorporando el artículo 132 al Título VI sobre Infracciones y Sanciones de dicho reglamento, que en adelante tipifica las infracciones.
77. Por su parte, el artículo 39 de la LPDP establece las sanciones administrativas calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de cero coma cinco (0,5) unidades impositivas tributarias hasta una multa

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

de cien (100) unidades impositivas tributarias²⁸, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo con el artículo 118 del Reglamento de la LPDP²⁹.

78. En el presente caso, se ha establecido la responsabilidad de la administrada por no haber contado con un medio idóneo para la atención de solicitudes de derechos ARCO, obstaculizando el ejercicio de los derechos señalados en el Título III de la LPDP, en los términos del artículo 55 del Reglamento de la LPDP.
79. Con el objeto de establecer las pautas y criterios para realizar el cálculo del monto de las multas aplicables por infracciones a la normativa de protección de datos personales en el ejercicio de la potestad sancionadora de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, mediante Resolución Ministerial N° 0326-2020-JUS, se aprobó la Metodología para el Cálculo de Multas en materia de Protección de Datos Personales³⁰.
80. En tal contexto, se procederá a calcular la multa correspondiente.

No haber contado con un medio idóneo para la atención de solicitudes de derechos ARCO

Se ha determinado la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, a la cual, de acuerdo con lo establecido en el inciso 2 del artículo 39 de la LPDP, corresponde una multa desde más de cinco (5) U.I.T. hasta cincuenta (50) U.I.T.

El beneficio ilícito no se ha podido determinar, pues en el trámite del procedimiento administrativo sancionador se ha verificado que la administrada no retuvo ningún ingreso como consecuencia de la infracción; así como tampoco se tiene información sobre el monto que ahorró, ahorraría o pensaba ahorrar cometiendo la infracción (costos evitados).

En la medida que el beneficio ilícito es indeterminable, para determinar el monto de la multa corresponde aplicar la “multa prestablecida”, cuya fórmula general es:

²⁸ Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

Artículo 39. Sanciones administrativas

En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT).
2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT).
3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT).

(...)

²⁹ **Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas.**

Una vez iniciado el procedimiento sancionador, la Dirección de Sanciones podrá disponer, mediante acto motivado, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el referido procedimiento, con observancia de las normas aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda por una infracción a las disposiciones contenidas en la Ley y el presente reglamento, se podrán dictar, cuando sea posible, medidas correctivas destinadas a eliminar, evitar o detener los efectos de las infracciones.

³⁰ Documento disponible en: <https://bnl.minjus.gob.pe/bnl/>.

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

$M = Mb \times F$, donde:

M	Multa preestablecida que corresponderá aplicar en cada caso.
Mb	Monto base de la multa. Depende de la gravedad del daño del bien jurídico protegido: variable absoluta y relativa.
F	Criterios o elementos agravantes o atenuantes.

Bajo la fórmula de la multa preestablecida, el monto de la misma es producto del Monto Base (variable absoluta y la variable relativa) por los factores atenuantes o agravantes que se hayan presentado, conforme al inciso 3 del artículo 248 de la LPAG, así como los artículos 125 y 126 del Reglamento de la LPDP.

La variable absoluta da cuenta del rango en el que se encontraría la multa aplicable, dependiendo de si es una infracción muy grave, grave o leve. Por su parte, la variable relativa determina valores específicos dependiendo de la existencia de condiciones referidas al daño al bien jurídico protegido, como se aprecia en el siguiente gráfico:

Cuadro 2
Montos base de multas preestablecidas (Mb),
según variable absoluta y relativa de la infracción

Gravedad de la infracción	Multa UIT		Variable relativa y monto base (Mb)				
	Min	Máx	1	2	3	4	5
Leve	0.5	5	1.08	2.17	3.25		
Grave	5	50	7.50	15.00	22.50	30.00	37.50
Muy grave	50	100			55.00	73.33	91.67

Siendo que en el presente caso se ha acreditado la responsabilidad administrativa de la administrada conforme a la tipificación establecida en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP, corresponde el grado relativo "1" lo cual significa que la multa tendrá como Mb (Monto base) **7,50 U.I.T.**, conforme al siguiente gráfico:

N°	Infracciones graves	Grado relativo
2.a	No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales de acuerdo a lo establecido en el Título III de la Ley N° 29733 y su Reglamento.	
	2.a.2 No se atiende los derechos ARCO en el plazo establecido	1

Ahora, conforme a lo expuesto, el Mb debe multiplicarse por F, el valor atribuido a cada uno de los factores agravantes y atenuantes previstos en la normativa.

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Cuadro 3
Valores de factores agravantes y atenuantes

f_n	Factores agravantes o atenuantes	Valor
f_1	(d) Perjuicio económico causado	
$f_{1.1}$. No existe perjuicio.	0.00
$f_{1.2}$. Existiría perjuicio económico sobre el denunciante o reclamante.	0.10
f_2	(e) Reincidencia	
$f_{2.1}$. No hay reincidencia.	0.00
$f_{2.2}$. Primera reincidencia.	0.20
$f_{2.3}$. Dos o más reincidencias.	0.40

f_n	Factores agravantes o atenuantes	Valor
f_3	(f) Las circunstancias	
$f_{3.1}$. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a una persona.	0.10
$f_{3.2}$. Cuando la conducta infractora genere riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas.	0.20
$f_{3.3}$. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés público.	0.30
$f_{3.4}$. Cuando la infracción es de carácter instantáneo y genera riesgo de afectación de otros derechos.	0.15
$f_{3.5}$. Cuando la duración de la infracción es mayor a 24 meses.	0.25
$f_{3.6}$. Entorpecimiento en la investigación y/o durante el procedimiento.	0.15
$f_{3.7}$. Reconocimiento de responsabilidad expreso y por escrito de las imputaciones, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
$f_{3.8}$. Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.15
$f_{3.9}$. Colaboración con la autoridad, reconocimiento espontáneo y acción de enmienda, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.	-0.30
f_4	(g) Intencionalidad	
$f_{4.1}$. Se advierte conocimiento y voluntad de cometer la conducta infractora	0.30

En el presente caso, no se tiene sustento de que se haya provocado un perjuicio económico con la conducta infractora, ni de haberse configurado una reincidencia.

En cuanto a las circunstancias de la infracción, el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 20 de la LPDP, a través del desacato de los plazos establecidos para la atención de los derechos ARCO, implicó en el presente caso, el impedimento de una atención oportuna de la solicitud de cancelación de la denunciante y con ello, la pérdida de control sobre su información, lo cual constituye la autodeterminación informativa desarrollada en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Siguiendo el análisis del caso concreto y conforme a lo expuesto en la presente resolución directoral, en relación a los factores relacionados a las circunstancias de la infracción (f_3) corresponde aplicar las siguientes calificaciones para efectos del cálculo:

- 0.10 La conducta infractora genera riesgo o daño a una persona.
- -0.15 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador.

De otro lado, entendiendo la intencionalidad en personas jurídicas desde la perspectiva de la inobservancia o no de las normas a las que debe adecuar su

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

comportamiento (calificación de diligencia o negligencia)³¹, se tiene que la administrada dio cumplimiento a la solicitud de la denunciante, cuando pudo tomar conocimiento de la misma, sin necesidad de que la autoridad la obligue a ello.

En total, los factores de graduación suman un total de -5%, como se muestra en el siguiente cuadro:

Factores de graduación	Calificación
f1. Perjuicio económico causado	0%
f2. Reincidencia	0%
f3. Circunstancias	
f3.2 La conducta infractora genera riesgo o daño a más de dos personas o grupo de personas	10%
f3.8 Colaboración con la autoridad y acción de enmienda parcial, después de notificado el inicio del procedimiento sancionador	-15%
f4. Intencionalidad	0%
f1+f2+f3+f4	-5%

Considerando lo señalado anteriormente, luego de aplicar la fórmula preestablecida para el cálculo de la multa, el resultado es el siguiente:

Componentes	Valor
Monto base (Mb)	7,50 UIT
Factor de agravantes y atenuantes (F)	0.95
Valor de la multa	7,13 UIT

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.- Sancionar a Telefónica del Perú S.A.A. con la multa ascendente a siete coma trece Unidades Impositivas Tributarias (7,13 U.I.T.) por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal a) del numeral 2 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 2.- Eximir de responsabilidad a Telefónica del Perú S.A.A. por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal e) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 3.- Imponer como medida correctiva a Telefónica del Perú S.A.A. la adopción de medidas que impidan que la cuenta de correo electrónico empleada para recibir solicitud de ejercicio de derechos ARCO, rechace mensajes o los descarte totalmente una vez que su buzón llegó a su límite de capacidad, o cualquier otra medida análoga que garantice que no se rechazará los mensajes remitidos.

³¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 457.

Resolución Directoral N° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Para el cumplimiento de tal medida correctiva, se otorga el plazo de cincuenta y cinco días hábiles (55) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución directoral. En caso de presentar recurso impugnatorio el plazo para el cumplimiento de la medida correctiva es de cuarenta (40) días hábiles de notificada la resolución que resuelva dicho recurso y agote la vía administrativa.

Artículo 4.- Informar a Telefónica del Perú S.A.A. que, contra la presente resolución directoral, de acuerdo con el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación³².

Artículo 5.- Vencido el plazo para interponer recurso impugnatorio, o de ser el caso, al día siguiente de notificada la resolución que resuelve el recurso impugnatorio, se considera inscrita la sanción y la medida correctiva impuesta en el RNPDP.

Artículo 6.- Informar a Telefónica del Perú S.A.A. que deberá realizar el pago de las multas en el plazo de veinticinco (25) días útiles desde el día siguiente de notificada la presente resolución directoral³³.

Artículo 7.- En caso se presente recurso impugnatorio, el plazo para pagar la multa es de diez (10) días hábiles de notificada la resolución que agota la vía administrativa, plazo que se contará desde el día siguiente de notificada dicha resolución de segunda instancia administrativa.

Artículo 8.- Se entenderá que cumplió con pagar las multas impuestas, si antes de que venzan los plazos mencionados, cancela el sesenta por ciento (60%) de la multa impuesta conforme a lo dispuesto en el artículo 128 del Reglamento de la LPDP³⁴. Para el pago de la multa, se deberá tener en cuenta el valor de la U.I.T. del año 2021.

Artículo 9.- Notificar a Telefónica del Perú S.A.A. la presente resolución directoral, de acuerdo con lo desarrollado en su segunda cuestión previa.

³² **Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

- a) Recurso de reconsideración
- b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

³³ El pago de la multa puede ser realizado en el Banco de la Nación con el código 04759.

³⁴ **Artículo 128.- Incentivos para el pago de la sanción de multa.**

Se considerará que el sancionado ha cumplido con pagar la sanción de multa si, antes de vencer el plazo otorgado para pagar la multa, deposita en la cuenta bancaria determinada por la Dirección General de Protección de Datos Personales el sesenta por ciento (60%) de su monto. Para que surta efecto dicho beneficio deberá comunicar tal hecho a la Dirección General de Protección de Datos Personales, adjuntando el comprobante del depósito bancario correspondiente. Luego de dicho plazo, el pago sólo será admitido por el íntegro de la multa impuesta.

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° 2837-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Artículo 10.- Notificar a la denunciante la presente resolución directoral, con finalidad informativa.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/rvr

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.