



Resolución Directoral N° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 03 de julio de 2023

Expediente N.º
194-2022-PTT

VISTO: El Memorando N° 096-2022-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 13 de diciembre de 2022, mediante el cual la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), de conformidad al artículo 100 del reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, remite a esta Dirección de Protección de Datos Personales (en adelante la DPDP) la documentación registrada con Hoja de Trámite N° 00482499-2022MSC de fecha 06 de diciembre de 2022, presentada por el señor [REDACTED] contra la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A.- ENOSA; y,

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] presentó una denuncia por actos contrarios a la Ley de Protección de Datos Personales dirigido a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la DFI), señalando lo siguiente: *“Solicito se ordene a ENOSA la entrega efectiva de los datos personales grabados en audio, de las 2 llamadas telefónicas a su Call Center – Atención al Cliente, que el denunciante realizó con fecha 4 de noviembre del 2022, a horas aprox. 03.08 pm desde su celular número [REDACTED] y que fueron atendidas por su personal de nombre [REDACTED] y posteriormente por la [REDACTED], por motivos de reclamos por cobros abusivos”.*

2. En este sentido, la DFI evidenció que la pretensión del señor [REDACTED] (en adelante el **reclamante**), era realizar una solicitud de tutela de derechos de datos personales contra la **Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A.- ENOSA** (en adelante el “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° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

reclamado), por lo que la denuncia presentada fue reconducida a un procedimiento trilateral de tutela, y remitida a la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**) a través del Memorando N°096-2022-JUS/DGTAIPD-DFI de fecha 13 de diciembre de 2022

3. Al respecto, el reclamante sustentó su reclamación adjuntando la documentación siguiente:
 - Solicitud dirigida a la Autoridad Nacional de Datos Personales presentada con fecha 06 de diciembre de 2022.
 - Anexo 1 A- Copia del DNI del reclamante
 - Escrito del Reclamo y Queja dirigido contra ENOSA de fecha 04 de noviembre de 2022.
 - Copia de la Resolución N° 100064197 expedida por ENOSA y de la cédula de notificación respectiva.

II. Observaciones a la reclamación.

4. Mediante Carta N° 1170-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP, notificada el 31 de mayo de 2023, la DPDP puso en conocimiento del reclamante el Proveído N° 1, a través del cual se evaluó la documentación presentada y se le precisa que la Resolución N° 100064197, emitida por el reclamado, y que presenta a fin de acreditar que su solicitud de tutela de derechos no fue atendida, hace referencia a un Expediente R95789-F-2022, que no es posible corroborar que corresponde a la respuesta de su solicitud de tutela ingresada con fecha 4 de noviembre de 2022, toda vez que no presentó el cargo de ingreso respectivo.
5. En tal sentido, se efectuó la siguiente observación:
 - Que, el reclamante no cumple con adjuntar 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”, **observación que deberá ser subsanada**, debiendo adjuntar para tal efecto, copia del cargo de la solicitud de tutela directa que fue dirigida de forma previa al reclamado, la cual debe tener fecha de recepción anterior a la fecha de presentación de la presente reclamación ante esta autoridad.
6. 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 efectuada.

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° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

III. 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 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

IV. Análisis.

8. El artículo 2, numeral 6, de la Constitución Política del Perú reconoce el derecho que toda persona tiene a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar.
9. En desarrollo del mencionado derecho constitucional fue aprobada la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante LPDP), en cuyo artículo 2, numeral 16 define al titular de los datos personales como la "*persona natural*" a quien corresponden los datos personales y establece en su artículo 1 que tiene como objeto "*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*".
10. La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.
11. De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como "autodeterminación informativa".
12. El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 229 a 238² del TUO de la LPAG. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del

² Los artículos 229 a 238 del TUO de la LPAG, corresponden al Título IV: Del Procedimiento Trilateral, del Procedimiento Sancionador y la Actividad Administrativa de Fiscalización, Capítulo I: Procedimiento Trilateral.

"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° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.

13. Al respecto, 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 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.*
14. El artículo 73 del Reglamento de la LPDP, establece que el ejercicio de los derechos regulados en la LPDP y reglamento 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, quedado este último obligado a dar una respuesta en los plazos previstos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP
15. 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 a iniciar el procedimiento administrativo ante la DPDP, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo 74 del Reglamento de la LPDP.
16. Al respecto, en el presente caso, la DPDP advirtió que el reclamante adjuntó copia de la Resolución N° 100064197 y cédula de notificación, a través de la cual refiere que se le dio respuesta a su solicitud de tutela de derechos de fecha 04 de noviembre de 2022, y que presenta a fin de acreditar que la misma

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

“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.

(...)”

“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° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

no fue atendida.

17. No obstante ello, se advierte que el reclamante no habría cumplido con adjuntar el cargo de recepción de la solicitud de tutela que previamente envió al reclamado, donde se acredite la fecha de entrega de la solicitud, para obtener de ella, directamente, la tutela de su derecho;
18. En tal sentido, la DPDP mediante Proveído N° 1, notificado el 31 de mayo de 2023, observó la reclamación y le otorgó al reclamante un plazo de diez (10) días hábiles a fin de que presente la subsanación correspondiente.
19. Mediante escrito de fecha 02 de junio de 2023, registrado con Hoja de Trámite N°000244593-2023MSC, el reclamante da respuesta a lo solicitado adjuntando lo siguiente:
 - Correo electrónico de Enosa (enosa@distriluz.com.pe) dirigido al reclamante, a través del cual le comunica que la materia en reclamo fue ingresada el 3 de noviembre de 2022 con número de reclamo R95737-C-2022.
20. Sin embargo, de la revisión de los actuados se advierte que el cargo de recepción que presenta a fin de subsanar la observación efectuada no corresponde a la solicitud de tutela del presente caso, de acuerdo a la verificación siguiente:
 - La solicitud de tutela de derechos que el reclamante presenta es de fecha 4 de noviembre de 2022, sin embargo, el cargo de recepción que adjunta hace referencia a un reclamo ingresado el 03 de noviembre de 2022.
 - La Resolución N° 100064197, a través de la cual el reclamante señala que se dio respuesta a su solicitud de tutela, sin atender lo requerido, hace referencia al Expediente R95789-F-2022⁴, sin embargo, el cargo de recepción que adjunta hace referencia al número de reclamo R95737-C-2022.
21. En tal sentido, el reclamante no ha cumplido con presentar el cargo de recepción de la solicitud de tutela que, previamente a la fecha de presentación de la solicitud de procedimiento trilateral de tutela, envió al reclamado, donde se acredite la fecha de entrega de la solicitud, para obtener directamente la tutela de su derecho.
22. En consecuencia, habiéndose vencido el plazo otorgado, sin que se haya subsanado la observación advertida por la DPDP a través del Proveído N°1, y teniendo en cuenta que de conformidad con los artículos 73 y 74 del Reglamento de la LPDP⁵, el reclamante no se encuentra habilitado para iniciar

⁴ Señalado por el reclamante en el numeral Sexto de su escrito de fecha 5 de diciembre de 2022.

⁵ **Artículo 73 del Reglamento de la LPDP.- Procedimiento de tutela directa.**

“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° 1962-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

el presente procedimiento administrativo, corresponde hacer efectivo el apercibimiento dispuesto en el numeral segundo de la parte resolutive del Proveído N° 1, disponiéndose el archivo de la reclamación.

23. Sin perjuicio de ello, se le informa al reclamante que queda expedito su derecho de iniciar un nuevo procedimiento trilateral ante la DPDP, debiendo cumplir con 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 el señor [REDACTED] contra la **Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A.- ENOSA**, al no haberse cumplido con subsanar la observación realizada en el plazo otorgado, disponiéndose el archivo del presente procedimiento administrativo.

Artículo 2°.- INFORMAR al señor [REDACTED] que de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del TUO 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 directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/mlga

“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.”

“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.”