



Resolución Directoral N° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 31 de agosto de 2023

| |
|----------------------|
| Expediente N° |
| 168-2022-PTT |

VISTO: Los documentos con registros N° 431967-2022MSC y N° 448838-2022MSC, contienen la solicitud formulada por el señor [REDACTED] contra Telefónica del Perú S.A.A.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó una reclamación contra **Telefónica del Perú S.A.A.** (en lo sucesivo la **reclamada**) ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**), en ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de sus datos personales, , conforme lo señalado en la solicitud de tutela:

“Primero.- El nombre del titular del Banco de Datos en los cuales se encuentran mis datos personales.

Segundo.- Los datos del suscribiente recopilados:

a) Nombre, dirección, teléfonos, fotografías, entre otros datos de carácter personal, que le haya entregado a la empresa directamente.

b) Datos de carácter personal, que hayan sido recopilados o derivados a través de medios indirectos, incluyendo:

a. Si tienen mis registros de compras, visitas a sus locales, tarjetas de crédito o débito usadas (entre otros datos generados a través de los servicios que me han prestado o los productos que he adquirido).

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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

b. Si tienen mis direcciones IP, lista de páginas visualizadas en su web, fotografías subidas, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la página web).

c. Si tienen mis direcciones IP, libreta de contactos, número telefónico, historia de geolocalización, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la aplicación de la empresa).

d. Si han determinado mi nivel socioeconómico, hábitos de consumo, perfil de gasto (entre otras categorizaciones, segmentaciones, perfilamiento o cualquier otro proceso automatizado o manual de inteligencia de negocios).

c) En qué situaciones pueden compartir mis datos personales con otras empresas, que forman parte o no del grupo económico al que pertenece la empresa.

d) Si han compartido con otras empresas que formen parte o no de su grupo económico mis datos personales y de qué empresas se tratan.

e) En qué situaciones o bajo qué condiciones pueden compartir mis datos personales con autoridades policiales, judiciales o administrativas.

f) Si han compartido con Datos de carácter personal que hayan sido compartidos con autoridades policiales, judiciales o administrativas, con indicación de la fecha y razón de la compartición.

g) Durante cuánto tiempo la empresa conserva cualquiera de mis datos personales, incluso luego de que haya dejado de ser cliente.

h) por Telefónica S.A.A. a través de la interacción en: página web, dispositivos biométricos, atención al cliente vía telefónica y demás formas de captura de datos que emplea la solicitada en razón de los contratos que corresponde a los servicios brindados por la solicitada, que el solicitante mantiene y/o mantuvo (Artículo 19 de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales)

Tercero.- A quien(es) se transfirió mis datos personales. (Artículo 20, segundo párrafo, de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales)”

2. La DPDP verificó que el expediente contiene la siguiente documentación:

- La solicitud de inicio de procedimiento trilateral de tutela dirigida a la Dirección de Protección de Datos Personales.
- Formato de Solicitudes ARCO de la reclamada y anexo de la solicitud, de fecha 16 de junio de 2022.
- Copia de DNI.
- Constancia de envío de la solicitud de tutela al correo electrónico de la reclamada protecciondedatos@movistar.com.pe.
- Copia del Centro de Transparencia de la reclamada, sobre los derechos ARCO.

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Cartas N° 658-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 659-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 124 y los numerales 1 y 2 del artículo 232 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la

“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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación² respecto al derecho de acceso³.

III. Contestación de la reclamación.

4. Mediante Hoja de Trámite N° 359550-2023MSC la reclamada presentó la contestación de la reclamación, señalando lo siguiente:
 - El 5 de junio de 2023 cumplimos con dar respuesta a la solicitud ARCO del reclamante al correo electrónico [REDACTED] tal como se evidencia de la copia del correo que adjuntamos en calidad de Anexo 1-A.
 - Sin perjuicio de que la atención de la solicitud del reclamante determina que deba archiversse este procedimiento, informamos a su Dirección el alcance de la información brindada en nuestra respuesta.
 - En cuanto a la solicitud de acceso⁴, mediante la cual se nos requirió el nombre del titular del banco de datos en los cuales se encuentran sus datos personales, le informamos al reclamante que el titular del banco éramos nosotros mismos.
 - En efecto, pusimos en conocimiento del reclamante, que los datos personales almacenados en nuestro Banco de Datos Clientes habían sido recopilados el 18 de julio de 2020 al momento que este contrató con nosotros un servicio de Movistar Internet; así como también al momento de contratar su línea móvil control el 15 de abril de 2023.
 - En efecto, el artículo 11 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, "TUO de las Condiciones de Uso"), aprobado por Resolución de Consejo Directivo No 138-20212-CD-OSIPTEL⁵, nos obliga a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios con nosotros.

² Artículo 232, numeral 232.1 y 232.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:

"232.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 124 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 (...)."

³ En el proveído se señaló que los ítems solicitados serán analizados por la DPDP al momento de emitir la resolución final, a fin de determinar si los pedidos se encuentran dentro de lo dispuesto en la LPDP y su Reglamento.

⁴ Punto (i) de la solicitud de acceso

⁵ Artículo 11.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio

"La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

(...)

La información señalada en los numerales (i) y (ii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado a través de los mecanismos que hubiera dispuesto para tal fin, debiendo la empresa operadora informar al OSIPTEL acerca de los referidos mecanismos, así como sobre la seguridad de los mismos. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente. En ningún caso, la empresa operadora trasladará al abonado la responsabilidad de registrar la información de sus datos personales, ni podrá requerirle la realización de actos adicionales para tal efecto."

"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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Por otro lado, respecto del segundo punto, el cual hace referencia a todos los datos del reclamante recopilados a la fecha, hemos de señalar que pusimos en conocimiento del reclamante los siguiente:
 - (i) En primer lugar, pusimos en conocimiento todos los datos personales de titularidad del reclamante que tenemos almacenados en nuestro Banco de Datos.
 - (ii) En segundo lugar, con respecto a la información compartida por Telefónica con otras empresas, señalamos que la información será compartida únicamente con aquellas empresas con las que tercerizamos servicios. Asimismo, pusimos a su disposición el enlace de nuestra Política de Privacidad para mayor detalle.
 - (iii) En tercer lugar, pusimos en conocimiento del reclamante que, efectivamente, sus datos podrían ser compartidos con autoridades administrativas, fiscales y/o judiciales en caso nos lo requieran y nos hallemos legalmente obligados a ello. Nuevamente, comunicamos que esto se encuentra detallado en nuestra Política de Privacidad.
 - (iv) Finalmente, pusimos en conocimiento que los datos recopilados serán conservados en nuestra base de datos mientras dure nuestra relación contractual y, con posterioridad a su término, por el plazo de diez (10) años.
- Por lo expuesto, habiendo brindado la respuesta a la solicitud ARCO del reclamante, y no habiendo una solicitud pendiente de respuesta, corresponde declarar el archivo del procedimiento.

IV. Competencia.

5. 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 74⁶ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis.

Objeto de la Ley de Protección de Datos Personales y naturaleza del procedimiento administrativo de tutela.

6. 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.

⁶ **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.

"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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

7. En desarrollo del mencionado derecho constitucional fue aprobada la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante la **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*".
8. Respecto a la definición de datos personales, el artículo 2, numeral 4, de la LPDP, los define como "*toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados*".
9. Complementando el concepto de datos personales, el numeral 4 del artículo 2 del Reglamento de la LPDP los define como "*aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados*".
10. Se entiende que para que estemos frente a datos personales, se requiere la concurrencia de dos elementos:
 - a. La existencia de una información o datos de una persona natural.
 - b. La información o datos puedan vincularse a una persona física identificada o identificable.
11. En materia de protección de datos personales se considera que una persona es "identificada" cuando, dentro de un grupo de personas, se la distingue de todos los demás. Por otro lado, una persona es "identificable", directa o indirectamente cuando, aunque no se la haya identificado todavía, sea posible hacerlo.
12. En ese sentido, el criterio que permite determinar si una información es o no dato personal consiste en preguntarse si el conocimiento por parte de terceros de esos datos puede tener consecuencias para el titular o si a partir de esa información puede tomarse alguna decisión que lo afecte.
13. La LPDP en el Título III y el Reglamento de la LPDP 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, a fin de garantizar al ciudadano el control sobre sus datos personales.
14. 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

"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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como “autodeterminación informativa”.

15. 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 238⁷ del TUO de la LPAG, según lo previsto en el primer párrafo del artículo 74 del reglamento de la LPDP.
16. 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 tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.
17. Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.
18. 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.
19. En ese sentido, para iniciar el procedimiento trilateral de tutela, el artículo 74 del reglamento de la LPDP, establece que el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela: (i) El cargo de la solicitud de tutela que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos; y, (ii) El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento, con la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido.

Sobre el tratamiento de datos personales efectuado por el titular del banco de datos personales

20. En el presente caso, el reclamante solicitó iniciar un procedimiento trilateral en ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de sus datos personales, conforme lo siguiente:

“Primero.- El nombre del titular del Banco de Datos en los cuales se encuentran mis datos personales.

Segundo.- Los datos del suscribiente recopilados:

a) Nombre, dirección, teléfonos, fotografías, entre otros datos de carácter personal, que le haya entregado a la empresa directamente.

⁷ 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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

b) Datos de carácter personal, que hayan sido recopilados o derivados a través de medios indirectos, incluyendo:

a. Si tienen mis registros de compras, visitas a sus locales, tarjetas de crédito o débito usadas (entre otros datos generados a través de los servicios que me han prestado o los productos que he adquirido).

b. Si tienen mis direcciones IP, lista de páginas visualizadas en su web, fotografías subidas, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la página web).

c. Si tienen mis direcciones IP, libreta de contactos, número telefónico, historia de geolocalización, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la aplicación de la empresa).

d. Si han determinado mi nivel socioeconómico, hábitos de consumo, perfil de gasto (entre otras categorizaciones, segmentaciones, perfilamiento o cualquier otro proceso automatizado o manual de inteligencia de negocios).

c) En qué situaciones pueden compartir mis datos personales con otras empresas, que forman parte o no del grupo económico al que pertenece la empresa.

d) Si han compartido con otras empresas que formen parte o no de su grupo económico mis datos personales y de qué empresas se tratan.

e) En qué situaciones o bajo qué condiciones pueden compartir mis datos personales con autoridades policiales, judiciales o administrativas.

f) Si han compartido con Datos de carácter personal que hayan sido compartidos con autoridades policiales, judiciales o administrativas, con indicación de la fecha y razón de la compartición.

g) Durante cuánto tiempo la empresa conserva cualquiera de mis datos personales, incluso luego de que haya dejado de ser cliente.

h) por Telefónica S.A.A. a través de la interacción en: página web, dispositivos biométricos, atención al cliente vía telefónica y demás formas de captura de datos que emplea la solicitada en razón de los contratos que corresponde a los servicios brindados por la solicitada, que el solicitante mantiene y/o mantuvo (Artículo 19 de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales)

Tercero.- A quien(es) se transfirió mis datos personales. (Artículo 20, segundo párrafo, de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales)”

21. El tratamiento de datos personales es cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales, de conformidad a lo establecido en el numeral 19 del artículo 2 de la LPDP.

22. Es decir, la comunicación por transmisión, la difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a los datos personales por parte de terceros implica un tratamiento; por lo que la publicación por parte de la reclamada supone un tratamiento de datos. Estas operaciones se efectúan, al menos en parte, de manera automatizada; por lo que la conducta que consiste en identificar a una persona por diversos tipos de información, constituye un tratamiento total o parcialmente automatizado 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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

23. El derecho de protección de datos personales se ejerce con atención a una serie de principios rectores, entre los que se encuentra el principio de consentimiento, regulado por el artículo 5 de la LPDP, según el cual, para el tratamiento de los datos personales, debe mediar el consentimiento de su titular, el mismo que debe ser libre, informado, expreso e inequívoco, conforme al artículo 13, inciso 13.5, de la misma Ley; no obstante, el artículo 14 de la LPDP, establece circunstancias que constituyen excepciones a la obligación de solicitar el consentimiento para el tratamiento de datos personales, entre ellas las siguientes:
- Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento. (numeral 5 del artículo 14 de la LPDP)
 - Otros que deriven del ejercicio de competencias expresamente establecidas por Ley. (numeral 13 del artículo 14 de la LPDP)
24. Dichas excepciones se refieren únicamente a la obligación del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento de obtener el consentimiento del titular de los datos personales, de forma previa al tratamiento de datos, por lo que debe cumplirse con los demás principios establecidos en la LPDP, entre ellos los principios de finalidad, proporcionalidad, calidad y seguridad para el tratamiento de los datos personales.
25. Al respecto, conforme señaló la reclamada en el escrito de contestación, recopiló los nombres, apellidos, número de documento de identidad, dirección domiciliaria y de facturación, correo electrónico y teléfono del reclamante con fecha 18 de julio de 2020 al momento de contratar el servicio de Movistar Internet y el 15 de abril de 2023 al momento de contratar la línea móvil control con N° [REDACTED] con lo que se acredita que el reclamante era cliente de la reclamada y realiza un tratamiento de datos personales del reclamante; por ello, se encuentra sujeto al cumplimiento de las disposiciones contenidas en la LPDP y su Reglamento, con independencia de que administre o no “bancos de datos”; por lo que la reclamada como titular de banco de datos personales se encuentra sujeto a las obligaciones propias de todo responsable de tratamiento, de las finalidades y de las medidas de seguridad que sobre ellas recaigan, puesto que tiene a su cargo la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, consulta, utilización, comunicación por transferencia o por difusión.

Sobre el ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de datos personales del reclamante.

26. Con respecto a la solicitud en ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de datos personales del reclamante, referido a solicitar *“qué datos personales nuestros mantiene, la forma en que nuestros datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quién se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas de nuestros datos*

“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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

personales (detallando las empresas o personas a las que se les haya transferido) o que se prevén hacer de ellos”.

27. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona⁸ a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismo, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.
28. El artículo 19 de la LPDP regula el derecho de acceso del titular de datos personales señalando que: *“el titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos”.*
29. Complementariamente, sobre el derecho de acceso el artículo 61 del Reglamento de la LPDP establece que: *“sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos”.*
30. El derecho de acceso sobre el que la DPDP puede pronunciarse se delimita a las siguientes características:
 - a) Forma parte de los denominados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que permiten a las personas exigir que sus datos personales sean tratados adecuadamente; por lo que su regulación y protección se encuentran especialmente amparados por la LPDP y su Reglamento.
 - b) Es un derecho personalísimo, lo que significa que sólo puede ser ejercido por el titular de los datos personales o por representante legal acreditado como tal; por lo que podrá ser denegado cuando la solicitud haya sido formulada por persona distinta del afectado y no haya acreditado que la misma actúa en representación de aquel.
 - c) La información solicitada debe corresponder exclusivamente a los datos personales del titular, ya que el derecho de acceso es la petición legítima del interesado a obtener información sobre sus propios datos personales y no de “terceros”.
 - d) Si bien el derecho de acceso consiste en obtener información de los bancos de datos personales de administración privada o pública, esto no significa el acceso a documentos concretos que puedan contener información de “terceros”.

⁸ Entiéndase “persona natural”.

“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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

31. Como puede apreciarse, el derecho de acceso al dato personal se fundamenta en la facultad de control que tiene el titular del dato personal sobre su información y, por ende, es un derecho personal que se basa en el respeto al derecho de protección de datos por parte del titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento.
32. En tal sentido, el titular del dato personal podrá tener acceso a la siguiente información: a) Cuáles de sus datos personales están utilizando. b) Cómo y de dónde fueron recopilados. c) Para qué finalidades se recopilaron. d) A solicitud de quién se realizó la recopilación. e) Con quién comparten la información. f) Qué transferencias están realizando. g) En qué condiciones están tratando sus datos personales. h) Cuánto tiempo se conservarán sus datos personales.
33. Respecto al contenido que debe tener la información sobre la cual se pretende ejercer el derecho de acceso a los datos personales, el artículo 63 del Reglamento de la LPDP establece que:

“(...) debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de los datos personales, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de dichos datos. El informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado.”

34. En cuanto a la forma de brindar la respuesta a la solicitud de tutela directa en ejercicio de derechos efectuada por el titular del dato personal, el artículo 54 del Reglamento de la LPDP establece que:

“El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta a la solicitud en la forma y plazo establecido en el presente reglamento, con independencia de que figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre. La respuesta al titular de datos personales deberá referirse únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud y deberá presentarse en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, deberán proporcionarse los significados correspondientes. Corresponderá al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar los medios para hacerlo. Lo señalado será de aplicación, en lo que fuera pertinente, para acreditar la realización de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 20 de la Ley”.

35. De otro lado, en cuanto a los plazos de respuesta que tiene el titular del banco de datos personales ante el ejercicio del derecho de acceso, dispone que el plazo máximo será de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales, de conformidad al numeral 2 del artículo 55 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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

36. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que el reclamante solicitó tutela directa en ejercicio del derecho de acceso con fecha 16 de junio de 2022, sin haber recibido la respuesta a dicha solicitud por parte de la reclamada en el plazo establecido, advirtiéndose que ha dado respuesta mediante correo electrónico de fecha 05 de junio de 2023, luego de haber tomado conocimiento del procedimiento trilateral de tutela presentado ante la DPDP.
37. Mediante el escrito de contestación de la reclamación, la reclamada informó haber dado respuesta a la solicitud de tutela presentada por el reclamante en ejercicio del derecho de acceso, señalando que obtuvo y mantiene los nombres, apellidos, número de documento de identidad, dirección domiciliaria y de facturación, correo electrónico y teléfono del reclamante con fecha 18 de julio de 2020 al momento de contratar el servicio de Movistar Internet y el 15 de abril de 2023 al momento de contratar la línea móvil control con N° [REDACTED] señalando además que sus datos son compartidos únicamente con aquellas empresas que les brindan servicios por encargo en el marco de la relación contractual que tiene el reclamante, dicho detalle se encuentra en la Política de Privacidad: <https://centrode transparencia.movistar.com.pe/politica-local>; asimismo, señalaron que los datos personales del reclamante podrían ser compartidos con autoridades administrativas, fiscales y/o judiciales en caso lo requieran y se hallen legalmente obligados a ello, de conformidad con lo detallado en la Política de Privacidad; adicionalmente, informaron que los datos del reclamante serán conservados en su base de datos mientras dure la relación contractual y, con posterioridad a su término, por el plazo de diez (10) años para cumplir obligaciones legales y/o hasta que se solicite la cancelación.
38. De la revisión de lo señalado por la reclamada en el escrito de contestación de la reclamación y la información contenida en la Política de Privacidad, la DPDP verificó que la reclamada ha cumplido con brindar la siguiente información al reclamante:

Primero.- El nombre del titular del Banco de Datos en los cuales se encuentran mis datos personales.

Segundo.- Los datos del suscriptor recopilados:

a) Nombre, dirección, teléfonos, fotografías, entre otros datos de carácter personal, que le haya entregado a la empresa directamente.

(...)

b) Datos de carácter personal, que hayan sido recopilados o derivados a través de medios indirectos, incluyendo:

(...)

b. Si tienen mis direcciones IP, (...)

c. Si tienen mis direcciones IP, (...)

(...)

c) En qué situaciones pueden compartir mis datos personales con otras empresas, que forman parte o no del grupo económico al que pertenece la empresa.

(...)

e) En qué situaciones o bajo qué condiciones pueden compartir mis datos personales con autoridades policiales, judiciales o administrativas.

(...)

g) Durante cuánto tiempo la empresa conserva cualquiera de mis datos personales, incluso luego de que haya dejado de ser cliente.

"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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

h) por Telefónica S.A.A. a través de la interacción en: página web, dispositivos biométricos, atención al cliente vía telefónica y demás formas de captura de datos que emplea la solicitada en razón de los contratos que corresponde a los servicios brindados por la solicitada, que el solicitante mantiene y/o mantuvo (Artículo 19 de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales)

39. Es preciso mencionar que, respecto al tráfico IP, en la Política de Privacidad de la reclamada, se señala que *“MOVISTAR no almacena información de las IPs asignadas a los usuarios que visitan nuestros portales web. En ese sentido, en nuestros bancos de datos no se recoge información alguna respecto a las IP, estáticas o dinámicas, que nuestros usuarios hayan utilizado en cualquiera de sus navegaciones.”*
40. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de “sustracción de la materia”; sin embargo, comprende que la actuación de la reclamada se dirige a establecer que ha atendido la reclamación, por lo que carecería de sentido pronunciarse sobre ella y es en ese sentido que realiza el análisis de lo expuesto.
41. Visto lo anterior, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP realizó la revisión de la respuesta a la solicitud de tutela brindada por la reclamada, verificando que se ha dado respuesta en parte de la solicitud de tutela presentada por el reclamante.
42. Ante dicha situación, cabe hacer referencia al artículo 197 del TUO de la LPAG, que establece las diversas formas de poner fin a un procedimiento:

“Artículo 197.- Fin del procedimiento

197.1 *Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 197.4 del artículo 197, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.*

197.2 *También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo”.*

43. Como se aprecia, una de las formas mediante las cuales se puede poner fin a un procedimiento es a través de una resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo, las mismas que dependerán de la naturaleza y la finalidad del procedimiento del que se trate.
44. En ese sentido, habiendo obtenido la tutela el reclamante, carece de sentido pronunciarse, puesto que se ha producido una situación por la que corresponde poner fin a un extremo del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, de conformidad a lo establecido en el numeral 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG.

“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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

45. De otro lado, en cuanto a los otros ítems reclamados, la DPDP considera que la reclamada no ha cumplido con dar una respuesta expresa a la solicitud efectuada por el reclamante, respecto a lo siguiente:

Segundo.- Los datos del suscriptor recopilados:

b) Datos de carácter personal, que hayan sido recopilados o derivados a través de medios indirectos, incluyendo:

a. Si tienen mis registros de compras, visitas a sus locales, tarjetas de crédito o débito usadas (entre otros datos generados a través de los servicios que me han prestado o los productos que he adquirido).

b. (...), lista de páginas visualizadas en su web, fotografías subidas, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la página web).

c. (...), libreta de contactos, número telefónico, historia de geolocalización, registros de acceso (entre otros datos generados a través de mi uso de la aplicación de la empresa).

d. Si han determinado mi nivel socioeconómico, hábitos de consumo, perfil de gasto (entre otras categorizaciones, segmentaciones, perfilamiento o cualquier otro proceso automatizado o manual de inteligencia de negocios).

(...)

d) Si han compartido con otras empresas que formen parte o no de su grupo económico mis datos personales y de qué empresas se tratan.

(...)

f) Si han compartido con Datos de carácter personal que hayan sido compartidos con autoridades policiales, judiciales o administrativas, con indicación de la fecha y razón de la compartición.

(...)

Tercero.- A quien(es) se transfirió mis datos personales. (Artículo 20, segundo párrafo, de la Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales).

46. En consecuencia, corresponde que la reclamada brinde la atención al reclamante, respecto a los ítems señalados en el cuadro precedente, en virtud de lo establecido en los artículos 19 de la LPDP y 61 del Reglamento de la LPDP.
47. Finalmente, se exhorta a Telefónica del Perú S.A.A. a adoptar las medidas necesarias, a fin de dar respuesta de manera efectiva a las solicitudes de tutela presentadas por los titulares de datos personales, en ejercicio de sus derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) dentro de los plazos establecidos en el artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **IMPROCEDENTE** el extremo de la solicitud presentada por el señor [REDACTED] contra **Telefónica del Perú S.A.A.**, respecto al ejercicio del derecho de acceso, por sustracción de la materia controvertida; y en consecuencia, dar por **CONCLUIDO** el 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° 2830-2023-JUS/DGTAIPD-DPDP

Artículo 2°.- Declarar FUNDADA el extremo de la solicitud presentada por el señor [REDACTED] contra **Telefónica del Perú S.A.A.**, respecto al ejercicio del derecho de acceso.

Artículo 3°.- ORDENAR a Telefónica del Perú S.A.A.:

- a. **Dar acceso**, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, al señor [REDACTED] respecto de sus datos personales, conforme a los ítems detallados en el considerando 45 de la presente resolución, de forma clara y comprensible, debiendo dejar constancia en caso de no contar con dicha información; bajo apercibimiento de iniciarse procedimiento fiscalizador ante su incumplimiento.
- b. **Informar** a la Dirección de Protección de Datos Personales dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de vencido el plazo de los diez (10) días hábiles, que ha cumplido con dar acceso al señor [REDACTED] de sus datos personales, conforme a los ítems detallados en el considerando 45 de la presente resolución, de forma clara y comprensible, debiendo dejar constancia en caso de no contar con dicha información.

Artículo 4°.- INFORMAR a las partes que de acuerdo a lo establecido en los numerales 237.1 y 237.2 del artículo 237 del TUO de la LPAG procede la interposición de recurso de apelación dentro del plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

Artículo 5°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym

"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."