



# Resolución Directoral

Expediente N°

018-2015-PTT

N° 014-2016-JUS/DGPDP

Lima, 09 de febrero de 2016.

**VISTO:** El documento con registro N° 070335 de 24 de noviembre de 2015, el cual contiene la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.;

## CONSIDERANDO:

### I. Antecedentes.

1.1 Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo **el reclamante**) solicitó tutela ante la Dirección General de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo **DGPDP**) y manifestó que América Móvil Perú S.A.C. (en lo sucesivo **la reclamada**) no atendió su derecho de acceso, oposición y cancelación de sus datos personales dentro de los plazos señalados en el artículo 55 del Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo **LPDP**).

1.2 El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente información:

- Formulario de solicitud de procedimiento trilateral de tutela debidamente firmado.
- Copia de la solicitud de acceso, oposición y/o cancelación presentada el 30 de setiembre de 2015 a la reclamada.

1.3 Mediante solicitud vía web recibida por la reclamada el día 30 de setiembre de 2015, el reclamante señaló lo siguiente:

*"(...) que se permita el ejercicio de mis derechos de Acceso, Oposición y/o Cancelación respecto de mis datos personales, contenidos en los bancos de datos de vuestra titularidad, debido a lo siguiente:*



J. A. Quiroga L.

He venido recibiendo mensajes de texto del número 252762582 bajo el título CLAROCLUB en distintas fechas, siendo el último hoy 30 de septiembre de 2015 a horas 11:20 de la mañana; por este motivo, expreso mi deseo de no seguir recibiendo más mensajes y cualquier otra comunicación por parte del sistema CLAROCLUB.

Cabe mencionar que, adicionalmente, mi número de teléfono celular se encuentra suscrito al sistema "Gracias... No insista" precisamente para no recibir promociones ni comunicaciones de publicidad al teléfono; pudiendo derivarse infracciones administrativas por el envío de mensajes de texto u otras comunicaciones a mi número de teléfono celular por parte de su empresa mediante el sistema CLAROCLUB.

(...) solicito lo siguiente:

- 1.1. Se me proporcione una lista de todos aquellos datos personales sobre mi persona que los bancos de datos de vuestra empresa posee, señalando expresamente para qué finalidad están siendo utilizados al correo electrónico [REDACTED] en virtud de mi derecho de acceso a los datos personales; y
- 1.2. Se elimine mi número de teléfono celular [REDACTED] para el envío de mensajes de texto u otro tipo de comunicaciones por parte del sistema CLAROCLUB, debido a que:
  - a. O nunca preste consentimiento expreso para recibir estos mensajes, ejerciendo así mi derecho de oposición.
  - b. O de haber prestado consentimiento mediante la firma del Contrato de servicios de telefonía móvil con su empresa, ahora no estoy interesado en recibir mensajes u otras comunicaciones del sistema CLAROCLUB, ejerciendo así mi derecho de cancelación.

(...)"

1.4 Con oficios N° 584-2015-JUS/DGPDP y N° 597-2015-JUS/DGPDP notificados el 04 y 07 de diciembre de 2015 respectivamente, la DGPDP 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 113 y numerales 222.1 y 222.2 del artículo 222 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en los sucesivo LPAG) dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación.



## II. Contestación de la reclamación.

2.1 Con documento de registro N° 076222 recibido el 29 de diciembre de 2015, dentro del plazo legal, la reclamada puso en conocimiento de la DGPDP lo siguiente:

"(...)

1. Que, el 30 de setiembre el Sr. [REDACTED] a través de nuestro Servicio de Solicitud en Línea de Reclamos Web ingresa su pedido para que lo desafilie de los envío de publicidad (CLAROCLUB) con relación a la línea [REDACTED] para lo cual se le genera una Constancia de Solicitud N° 20150002905.
2. Que nuestra área de Reclamos solo atiende reclamos cuyo contenido se encuentra dentro de lo descrito en el Artículo 28 de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial "El Peruano" con fecha 14.05.2015.

(...)



# Resolución Directoral

3. Que, no encontrándose lo solicitado por el Sr. [REDACTED] dentro de los supuestos de reclamos regulados y de conformidad con el artículo 213° de la Ley de Procedimiento Administrativo General (Ley 27444) concordado con el artículo 145° de la misma norma, Reconducimos el pedido al área de Atención al Cliente, promoviendo las actuaciones e investigaciones necesarias para su atención.  
Que, para tal efecto, según lo dispuesto en el artículo 54° de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL que aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones; el plazo para responder los reclamos presentados por los usuarios es de 20 días hábiles al que deberá añadirse 5 días hábiles de notificación.
4. Que, la respuesta a lo solicitado por el Sr. [REDACTED] ha sido emitida y notificada el 09 de diciembre 2015 (Ver Anexo 1), y ese mismo día se procedió a remitir comunicación al área encargada de atender los formularios respecto a los derechos ARCO y con fecha 21 de diciembre 2015 se procedió a brindar información al cliente cumpliendo estrictamente con los plazos previstos en las normas de la materia (Ver Anexo 2).
5. Que, en ese sentido se evidencia que no se ha incurrido en infracción al haber respondido el reclamo del Sr. [REDACTED] dentro de los plazos establecidos en las normas pertinentes.
6. Es oportuno informar a su Dirección que en cumplimiento a lo dispuesto por Ley N° 29733 y su Reglamento, CLARO cuenta con un procedimiento para atención exclusiva de los derechos ARCO, el cual debe ser realizado de manera presencial ante nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC), debiendo el abonado llenar el formulario propuesto y presentar su Documento Nacional de Identidad. (...)

## III. Competencia.

3.1 La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director General de la DGPDP, conforme con lo establecido en el artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la LPDP) y conforme con lo dispuesto por el artículo 74 del Reglamento de la LPDP, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.



#### IV. Análisis.

4.1 La DGPDP considera necesario analizar los siguientes aspectos:

- La existencia de regulación particular y especial, concordante con la LPDP y su Reglamento.
- La atención de los derechos de acceso, oposición y cancelación realizada por la reclamada.
- Si los tratamientos de datos realizados se han realizado con observación de los principios y las obligaciones que establecen la LPDP y su reglamento.

4.1.1. En cuanto al **primer aspecto**, el artículo 3 de la LPDP señala lo siguiente en cuanto al ámbito de aplicación:

*"Artículo 3.-*

*La presente Ley es de aplicación a los datos personales contenidos o destinados a ser contenidos en bancos de datos personales de administración pública y de administración privada, cuyo tratamiento se realiza en el territorio nacional (...)"*

Ello quiere decir, que el tratamiento de los datos personales que realiza la reclamada se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la LPDP y su Reglamento, salvo las excepciones que la misma norma prevé<sup>1</sup>: **(a)** el tratamiento realizado por una persona natural para fines exclusivamente relacionado con la vida familiar o privada y **(b)** el tratamiento que resulte necesario para el cumplimiento de las funciones de las entidades públicas para la defensa nacional, seguridad pública y para las actividades de investigación en materia penal.

Asimismo, respecto a la existencia de regulación particular o especial el tercer párrafo del artículo 3 del Reglamento de la LPDP, señala lo siguiente:

*"Artículo 3.-*

*(...)*

*La existencia de normas o regímenes particulares o especiales, aun cuando incluyan regulaciones sobre datos personales, no excluye a las entidades públicas o instituciones privadas a las que dichos regímenes se aplican del ámbito de aplicación de la Ley y del presente reglamento.*

*Lo dispuesto en el párrafo precedente no implica la derogatoria o inaplicación de las normas particulares, en tanto su aplicación no genere la afectación del derecho a la protección de datos personales."*

En el caso concreto, con relación a la "Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL que aprueba Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones" referido por la reclamada en su escrito de contestación, pueden presentarse dos evaluaciones:

Primera.- Si se considerara que es una norma especial cuya materia coincide con la LPDP y se advierte que dicha norma conduce a la afectación del derecho a la protección de datos personales, es claro que debe prevalecer la LPDP, tanto porque así lo establece la disposición de concordancia específica (tercer párrafo del artículo 3 del Reglamento de la LPDP), como porque se trata de una disposición posterior y especial dentro del rubro general de atención al público.

Segunda.- Si se considera que la norma especial regula una materia que no coincide con la LPDP, porque se refiere a reclamaciones sobre el servicio de telecomunicaciones (y no a toda reclamación y menos al ejercicio de los derechos ARCO) entonces no hace falta

<sup>1</sup> Segundo párrafo del Artículo 3 de la LPDP y artículo 4 del Reglamento de la LPDP.



J. A. Quiroga L.



# Resolución Directoral

recurrir a la disposición de concordancia ni a la evaluación de prevalencia entre normas, sino que debe evaluarse directamente la aplicación de la norma de Protección de Datos Personales. En esta línea de pensamiento se desarrolla la defensa de la reclamada, en la medida que “reconduce” el pedido del reclamante, por no adecuarse a lo que atiende por la vía “normal”. No obstante que, luego, contradictoriamente, pretende aplicar los plazos de atención establecidos por la norma que, según su decisión previa, no se aplica al reclamo recibido. Razón por la cual realizó la “reconducción”.

En la línea de lo expuesto, la DGPDP considera que el ejercicio de los derechos del reclamante debió ser atendido en el marco que establecen la LPDP y su Reglamento.

4.1.2 En cuanto al **segundo aspecto**, sobre la atención de los derechos de acceso, cancelación y oposición realizada por la reclamada, cabe mencionar que el artículo 51° del Reglamento de la LPDP establece que:

“Artículo 51.-

*Cuando el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento disponga de servicios de cualquier naturaleza para la atención a su público o el ejercicio de reclamaciones relacionadas con el servicio prestado o productos ofertados, podrá también atender las solicitudes para el ejercicio de los derechos comprendidos en el presente título a través de dichos servicios, **siempre que los plazos no sean mayores a los establecidos en el presente reglamento.** (Subrayado y negrita es nuestra)  
(...)”*

De ahí que la reclamada no puede alegar que en aplicación de una regulación particular (ya sea sobre la atención de reclamaciones de telecomunicaciones o de atención al cliente en general) se aplicarán plazos mayores para la atención de los derechos ARCO, ya que dichos plazos vulneran lo establecido en la LPDP y su Reglamento.

La normal aplicable, sobre plazos para la atención de los derechos solicitados por el reclamante es el artículo 55° del Reglamento de la LPDP y señala lo siguiente:

“Artículo 55.-

5. *El plazo máximo para la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales.*  
(...)”

6. *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 solicitud correspondiente.”*

En el presente caso, el reclamante presentó la solicitud de los derechos de acceso, oposición y/o cancelación el 30 de setiembre de 2015, y la reclamada cumplió con dar respuesta al derecho de bloqueo y cancelación el 9 de diciembre y al derecho de acceso el 21 de diciembre según consta en los Anexos 1 y 2 del escrito de la contestación a la reclamación.

Es decir, que la reclamada ha cumplido con atender los referidos derechos del reclamante como consecuencia del procedimiento trilateral ante la Autoridad, luego de que la tutela directa, solicitada por el reclamante a ella, fuera desatendida.

Respecto al derecho de oposición y/o cancelación solicitado en la tutela directa ante la reclamada, se verifica que en el formulario de solicitud del procedimiento trilateral el reclamante ha solicitado además del derecho de acceso la tutela de los derechos de cancelación y oposición de su datos personales del sistema CLAROCLUB, por lo que, del contenido de la reclamación, se desprende que el reclamante se opone al tratamiento de sus datos personales y solicita la cancelación del número de su teléfono celular para el envío de mensajes de texto u otro tipo de comunicaciones por parte del sistema CLAROCLUB; en consecuencia, este extremo de la solicitud se refiere al derecho de oposición conforme con lo establecido por el artículo 145 de la LPAG<sup>2</sup>.

Sobre esa materia, el artículo 71 del Reglamento de la LPDP, señala que:

*“El titular de datos personales tiene derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales o se cese el mismo, cuando no hubiere prestado su consentimiento para su recopilación por haber sido tomados de fuentes de acceso al público.*

*Aun cuando hubiera prestado consentimiento, el titular de datos personales tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, si acredita la existencia de motivos fundados y legítimos relativos a una concreta situación personal que justifiquen el ejercicio de este derecho.*

(...)”

A la fecha en que la DGPDP debe resolver el presente procedimiento tal como se evidencia del Anexo 1 de la contestación a la reclamación: “(...) *actualmente ya se encuentra desafiliado de envíos de publicidad u otro tipo de publicaciones de nuestro sistema Claroclub. (...)*”; por lo que debe entenderse que se ha producido la cancelación de los datos personales en el sistema Claroclub y la cesación de los tratamientos que dieron lugar a la reclamación.



J. A. Quiroga L.

Sobre el derecho de acceso solicitado por el reclamante, según el Anexo 2 de la contestación a la reclamación se envió la siguiente respuesta al reclamante:

(...)

*En respuesta a su solicitud Número 9630771, en la que se solicita el Acceso de los datos personales de su titularidad registrados en nuestros bancos de datos y, luego de verificar que su solicitud cumple con los requisitos establecidos en el Título III de la Ley N° 29733 Ley de protección de datos personales concordado con el*

<sup>2</sup> Artículo 145 de la LPAG.- Inicio del procedimiento:

“La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.”



# Resolución Directoral

Título IV del reglamento de la mencionada ley, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS; le informamos que:

En el banco de datos Banco de Datos de Clientes (BI MDM) se han incluido:

NOMBRES	:	████████████████████
APELLIDO PATERNO	:	████████████████████
APELLIDO MATERNO	:	████████████████████
N° DE TELEFONO CLARO	:	████████████████████
DIRECCIÓN DE DOMICILIO	:	████████████████████
1004, Jesús María – Lima	:	
CORREO ELECTRONICO	:	████████████████████
N° DE TELEFONO DE REFERENCIA	:	████████████████████

Que dichos datos personales proceden del contrato N° 8906865 "Claro Conexión 139" y en virtud a ellos, sus datos se encuentran almacenados en nuestro banco de datos clientes (BI MDM) (...)"

En el caso concreto, ha quedado acreditado ante la DGPDP que el reclamante también ejerció su derecho de acceso el 30 de setiembre de 2015 ante la reclamada, y solicitó claramente que se le informe la lista de todos los datos personales que tienen en sus bancos de datos y para qué finalidad están siendo tratados.

En la línea de lo explicado, la información a la que podrá tener acceso el titular de los datos personales debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular del dato personal, aun cuando el requerimiento sólo comprenda un aspecto de dichos datos, entre la información a la que podrá tener acceso se encuentra: cuáles de sus datos están utilizando, cómo y de dónde fueron recopilados, para qué finalidades se recopilaron, a solicitud de quién se realizó la recopilación, con quién comparten la información, que transferencias de realizan, en qué condiciones están tratando los datos y cuánto tiempo se conservarán sus datos.<sup>3</sup>



J. A. Quiroga L.

Por ello, a pesar que la reclamada durante la tramitación del presente procedimiento ha afirmado que atendió la solicitud de acceso el 21 de diciembre de 2015, fuera del plazo legal, lo acreditado es que la atención del derecho de acceso, aun aquella extemporánea, ha sido parcial y no en los términos requeridos por la LPDP y su Reglamento, ya que sólo indicó los datos personales que tratan y el banco de datos de origen.

<sup>3</sup> Artículo 63 del Reglamento de la LPDP, Contenido de la información.

Por último, la reclamada manifiesta en el numeral 6 de su escrito de contestación que: *“CLARO cuenta con un procedimiento para atención exclusiva de los derechos ARCO, el cual debe ser realizado de manera presencial ante nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC), debiendo el abonado llenar el formulario propuesto y presentar su Documento Nacional de Identidad (...)”*; sin embargo de acuerdo a lo estipulado por el artículo 50 del Reglamento de la LPDP la solicitud del ejercicio de los derechos de tutela se realiza mediante una solicitud que deberá contener los siguientes requisitos:

- Nombre y apellido del titular del derecho y acreditación de los mismos.
- Petición concreta que da lugar a la solicitud.
- Domicilio o dirección a efectos de la notificación.
- Fecha y firma del solicitante.
- Documentos que sustenten la petición.

En contraste, el artículo 53 del Reglamento de la LPDP respecto a las facilidades para el ejercicio de los derechos, establece que:

*“El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento está obligado a establecer un procedimiento sencillo para el ejercicio de los derechos. (...)”*

En tales circunstancias, el hecho de establecer un procedimiento presencial en los centros de atención al cliente a través de un formulario establecido unilateralmente por la reclamada, representa una limitación al ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales puesto que en lugar de ofrecer mecanismos que faciliten el ejercicio de tales derechos establece requisitos adicionales que lo dificultan, contraviniendo un mandato expreso de la norma citada, la misma que por disposición del artículo 1 del Reglamento de la LPDP constituye norma de orden público y de obligatorio cumplimiento.

**4.1.3. En cuanto al tercer aspecto**, es claro que para realizar el tratamiento de datos personales se requiere el consentimiento del titular del dato personal, o en su defecto debe acreditarse que en el tratamiento se presenta alguna de las excepciones establecidas por la LPDP y su Reglamento, de lo contrario, el tratamiento sin consentimiento, constituye una afectación al derecho fundamental a la protección de datos personales.

En el presente procedimiento se ha acreditado la realización de “tratamientos” (el envío de mensajes de texto u otro tipo de comunicaciones por parte del sistema CLAROCLUB) pero no la existencia de consentimiento para dicho tratamiento y la reclamada tampoco ha justificado tal circunstancia en alguna de las excepciones de la LPDP teniendo en cuenta que de conformidad con el artículo 15 del Reglamento de la LPDP le corresponde demostrar la obtención del consentimiento<sup>4</sup>.

La realización de los tratamientos mencionados implica, además, que la reclamada ha destinado los datos que recopiló en el contexto de la ejecución del servicio que presta a una finalidad distinta y no autorizada.

4.2. Como consecuencia de lo actuado y analizado para resolver este procedimiento, se constatan conductas sancionables que la DGPDP puede analizar y sancionar, conforme a lo previsto por el artículo 24 de la LPDP que al regular la forma en la que se resuelve una tutela establece:

*“(...) La resolución de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales agota la vía administrativa y habilita la imposición de las sanciones administrativas*

<sup>4</sup> Artículo 15 del Reglamento de la LPDP.- Consentimiento y carga de la prueba

“Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento en los términos establecidos en la Ley y en el presente reglamento, la carga de la prueba recaerá en todos los casos en el titular del banco de datos personales o quien resulte responsable del tratamiento”.



J. A. Quiroga L.



# Resolución Directoral

previstas en el artículo 39. El reglamento determina las instancias correspondientes”.

En el presente caso se advierte que algunas de las conductas de reclamada, largamente analizadas en los párrafos precedentes, constituyen infracciones administrativas tipificadas por el artículo 38 de la LPDP que, en la parte pertinente, dispone:

*“Artículo 38.- Infracciones:*

*Constituye infracción sancionable toda acción u omisión que contravenga o incumpla alguna de las disposiciones contenidas en esta Ley o en su Reglamento.*

*Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.*

*1. Son infracciones leves:*

*(...)*

*b. No atender, impedir u obstaculizar el ejercicio de los derechos del titular de datos personales reconocidos en el título III, cuando legalmente proceda.*

*(...)*

*2. Son infracciones graves:*

*a. Dar tratamiento de los datos personales contraviniendo los principios establecidos en la presente Ley o incumpliendo sus demás disposiciones o las de su Reglamento.*

*(...)”*



J. A. Quiroga L.

La DGPDP, al establecer el monto de las sanciones recurre a criterios claros que permiten garantizar la proporcionalidad y racionalidad de los mismos y que, además, están establecidos por el artículo 230, numeral 3 de la LPAG<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Artículo 230, numeral 3), Razonabilidad.

“(…) las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al cumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;
- El perjuicio económico causado;
- La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;
- El beneficio ilegalmente obtenido; y
- La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Concordado con las siguientes disposiciones normativas:

Artículo 39 de la LPDP.- Sanciones administrativas.

En el caso concreto la graduación de la sanción requiere atender a los siguientes criterios:

- **La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido.-** La conducta infractora de la reclamada afecta el derecho fundamental a la protección de los datos personales del reclamante amparado por el numeral 6 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú.
- **El perjuicio económico causado.-** No se advierte, ni ha sido acreditado por el reclamante.
- **La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.-** No se advierte en concreto, aunque de la secuela del procedimiento es evidente que se trata de una práctica comercial establecida, dado que los tratamientos de CLAROCLUB, por su propia naturaleza, no son únicos para el reclamante, sino generales.
- **Las circunstancias de la comisión de la infracción.-** El reclamante solicitó su derecho de acceso y oposición con fecha 30 de setiembre de 2015 y habiéndose cumplido el plazo legal conforme el artículo 55 del Reglamento de la LPDP no se obtuvo la tutela de los derechos, siendo además que la reclamada pretende desconocer la aplicación de las normas de protección de datos personales en cuanto a la atención del reclamante, aplicando o no, de acuerdo su conveniencia, las normas que regulan la atención al público en otros supuestos y estableciendo formas de atención que afectan el ejercicio de los derechos ARCO.
- **El beneficio ilegalmente obtenido.-** No se evidencia en el caso concreto.
- **La existencia o no de la intencionalidad en la conducta del infractor.-** La conducta infractora evidencia la intención de uso comercial de la información personal, recopilada para finalidades distintas y la intención de eludir las obligaciones y responsabilidades; toda vez que no ha respondido de forma completa, amplia y clara la solicitud de acceso, además de dar respuesta a las solicitudes de los derechos de forma extemporánea.

También se evalúan atenuantes a que se refiere el artículo 126 del Reglamento de la LPDP, que en el presente caso no resultan aplicables puesto que la reclamada, durante el presente procedimiento, no ha reconocido su omisión a la atención de las solicitudes del reclamante, sino que, por el contrario, desarrolla una argumentación que desconoce la aplicación de los plazos establecidos para atender los derechos ARCO realizando una incorrecta interpretación de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, así como de su respectivo Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, de manera que la llevan a recortar los derechos del reclamante. Finalmente, la reclamada tampoco ha desarrollado conductas que expresen una vocación de enmienda espontánea,



J. A. Quiroga L.

---

"(...) La Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales determina la infracción cometida y el monto de la multa imponible mediante resolución debidamente motivada. Para la graduación del monto de las multas, se toman en cuenta los criterios establecidos en el artículo 230, numeral 3), de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces. La imposición de la multa se efectúa sin perjuicio de las sanciones disciplinarias sobre el personal de las entidades públicas en los casos de bancos de datos personales de administración pública, así como de la indemnización por daños y perjuicios y de las sanciones penales a que hubiera lugar."

**Artículo 125 del Reglamento de la LPDP.- Graduación del monto de la sanción administrativa de multa.**

"Para graduar la sanción a imponerse debe observarse el principio de razonabilidad de la potestad sancionadora reconocido en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, así como la condición de sancionado reincidente y la conducta procedimental del infractor.  
(...)"



# Resolución Directoral

ya que solo ha atendido al reclamante una vez emplazada por la autoridad y lo ha hecho de forma parcial, en lo que se refiere al contenido de la información solicitada.

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 **FUNDADA** la reclamación formulada por [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.; por cuanto no se ha atendido los derechos de acceso y oposición dentro de los plazos previstos ni de la forma establecida en el Reglamento de la LPDP.

**Artículo 2°.- ORDENAR** a América Móvil Perú S.A.C. como medidas correctivas:

- Entregar la información completa al reclamante sobre su solicitud de derecho de acceso de conformidad con lo señalado en el artículo 63 del Reglamento de la LPDP, en un plazo máximo de diez (10) días a partir de notificada la presente resolución.
- Adopte las medidas necesarias para que en lo sucesivo atienda los derechos ARCO sin requisitos adicionales y dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de la LPDP, otorgándole treinta (30) días para que informe, documentadamente, a esta Autoridad sobre las medidas adoptadas con relación a lo dispuesto, bajo apercibimiento de iniciar de oficio el procedimiento de fiscalización correspondiente.

**Artículo 3°.- SANCIONAR** a América Móvil Perú S.A.C., por haber incurrido en:

- Infracción leve tipificada por el **artículo 38°, numeral 1), literal b) de la Ley N° 29733**, Ley de Protección de Datos Personales por no atender dentro del plazo legal ni en la forma prevista, los derechos del titular de los datos personales, imponiéndole una sanción de multa correspondiente a cuatro (4) unidades impositivas tributarias, conforme con lo establecido por el artículo 39 numeral 1 de la referida Ley.
- Infracción grave tipificada por el **artículo 38°, numeral 2), literal a) de la Ley N° 29733**, Ley de Protección de Datos Personales por verificarse que contravino los principios de consentimiento y finalidad en perjuicio de los derechos del titular de los datos personales, imponiéndole una sanción de multa correspondiente a treinta (30) unidades impositivas tributarias, conforme con lo establecido por el artículo 39 numeral 2 de la referida Ley.



J. A. Quiroga L.

Dicha cantidad deberá ser abonada en el **Banco de la Nación, bajo el código N° 04759 denominado Multas – Dirección General de Protección de Datos Personales**, para lo cual tendrá un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente que la presente resolución haya quedado firme, debiendo comunicar el pago de la multa a la Dirección General de Protección de Datos Personales, adjuntando el comprobante de depósito bancario original o copia legalizada notarialmente; bajo apercibimiento de seguirse el cobro por la vía coactiva<sup>6</sup>.

**Artículo 4°.- INFORMAR** a América Móvil Perú S.A.C., que la presente resolución puede ser impugnada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de su notificación mediante recurso de reconsideración, el que una vez resuelto agota la vía administrativa.

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

**Regístrese y comuníquese.**



**JOSE ALVARO QUIROGA LEÓN**  
Director General de Protección de Datos Personales  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

---

<sup>6</sup> **Artículo 128 del Reglamento de la LPDP.- Incentivos para el pago de la sanción de la 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".