



# Resolución Directoral

Expediente N°  
026-2017-PTT

N° 1024-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 12 de diciembre de 2017

**VISTO:** El documento con registro N° 45412 de 02 de agosto de 2017 el cual contiene la reclamación formulada por la señora [REDACTED] contra Telefónica del Perú S.A.A.

## CONSIDERANDO:

### I. Antecedentes.

1.1 Con documento indicado en el visto, la señora [REDACTED] (en lo sucesivo la **reclamante**) solicitó tutela ante la Dirección de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la **DPDP**) y señaló que Telefónica del Perú S.A.A. (en lo sucesivo la **reclamada**) no habría atendido la solicitud de derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales contenidos en el sitio web de páginas blancas, al no contar con servicios de la reclamada.

1.2 La reclamante sustentó lo afirmado adjuntado la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud de procedimiento trilateral de tutela firmado por la reclamante.
- Copia del cargo de la solicitud, de fecha 04 de julio de 2017, que previamente envió la reclamante al responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho.

### II. Admisión de la reclamación.

2.1 Con oficios N° 195-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 196-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento de la reclamante y la reclamada que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos



M. GONZALEZ L.

conforme lo establecido por el artículo 122 y numerales 230.1 y 230.2 del artículo 230 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**) dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación<sup>1</sup> respecto a la solicitud del derecho de oposición.

### III. Contestación de la reclamación.

3.1 Con documento de registro N° 55589 recibido el 15 de septiembre de 2017 por la DPDP, dentro del plazo legal, la reclamada presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:

*"(...) al realizar la búsqueda de la información relativa al servicio número (01) [REDACTED] en nuestro banco de datos de clientes de telefonía fija, no hemos logrado obtener registros antiguos o actuales.*

*(...)*

*Precisamente, como hemos mencionado a lo largo del presente escrito, confirmamos que a la fecha la reclamante no mantiene servicios de telefonía fija activos con nuestra empresa, pero sí mantuvo en el pasado los servicios asociados a estas dos líneas.*

*(...)*

*A la fecha, toda vez que los servicios se encuentran en baja, no se verifica publicación alguna de los datos personales de la reclamante en las Páginas Blancas de la web, por lo que no podemos afirmar una vulneración a sus derechos.*

*(...)*

*Telefónica solicita a la DGPDP que, al haberse constatado que a la fecha no mantenemos una relación contractual con la reclamante, y que no existe registro de datos personales en el portal web de las Páginas Blancas, proceda a la conclusión anticipada del presente procedimiento trilateral.*

*(...)"*

### IV. Ampliación del procedimiento trilateral de tutela.

4.1 Mediante resolución N° 2 de fecha 23 de octubre de 2017, la DPDP dispuso la ampliación del procedimiento por 30 días hábiles adicionales, contados a partir del 27 de octubre de 2017, de conformidad a lo establecido por el artículo 74 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el **Reglamento de la LPDP**).

### V. Requerimiento de información.

5.1 Con Oficio N° 601-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP solicitó el requerimiento de información a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en lo sucesivo la **DFI**), respecto de lo siguiente:

<sup>1</sup> Artículo 230, numeral 230.1 y 230.2 del TUO de la LPAG. Contenido de la reclamación:

*"230.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 122 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.*

*230.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.*

*(...)"*





# Resolución Directoral

- Verificación de la publicación de los datos personales de la reclamante en el portal web de páginas blancas <http://www.paginasblancas.pe/>.
- Verificación del responsable del tratamiento de los datos personales de la reclamante en el buscados google respecto a la publicación realizada por páginas blancas <http://www.paginasblancas.pe>.

5.2 Mediante Informe N° 047-2017-DFI-VARS, la DFI remitió los resultados conforme a lo solicitado por la DPDP, concluyendo lo siguiente:

- Se realizó la búsqueda de los datos personales de la reclamante a través del buscador google [www.google.com](http://www.google.com); sin embargo, no se obtuvieron resultados que relacionen los datos personales de la reclamante con el sitio web [www.paginasblancas.pe](http://www.paginasblancas.pe).

## VI. Competencia.

6.1 La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director 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<sup>2</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

## VII. Análisis.

7.1 La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de "sustracción de la materia"; sin embargo, comprende que el pedido 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.

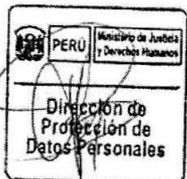
7.2 A la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP constató siguiente:

<sup>2</sup> **Artículo 74.- 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.



M. GONZALEZ L.

- No se obtuvieron resultados que relacionen los datos personales de la reclamante con el sitio web [www.paginasblancas.pe](http://www.paginasblancas.pe), que de acuerdo a la reclamante publicaba sus datos personales.
- Al respecto, habiendo obtenido la tutela la reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuya cesación se solicitaba, carece de sentido pronunciarse.

En consecuencia, conforme con lo establecido por el numeral 195.2 del artículo 195 del TUO de la LPAG<sup>3</sup>, se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo.

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 [REDACTED] contra Telefónica del Perú S.A.A., por sustracción de la materia controvertida, toda vez que ya no se produce el tratamiento objeto de la tutela en el sitio web [www.paginasblancas.pe](http://www.paginasblancas.pe); y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

**Artículo 2°.- NOTIFICAR** a los interesados la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese.**



MARIA ALEJANDRA GONZÁLEZ LUNA  
Directora (a) de la Dirección de Protección de  
Datos Personales  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

<sup>3</sup> Artículo 195 del TUO de la LPAG.- Fin del procedimiento.

"195.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo."