



## Resolución Directoral N° 841-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 29 de marzo de 2019

Expediente N°  
001-2019-PTT

**VISTO:** El documento con registro N° 5474 de 24 de enero de 2019 el cual contiene la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra la empresa 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 reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales<sup>1</sup> (en lo sucesivo la **DPDP**) contra la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (en lo sucesivo la **reclamada**), solicitando la tutela del derecho de acceso de sus datos personales respecto a la información: (i) Nombre del Banco de Datos en los cuales se encuentran sus datos personales, (ii) Datos del suscriptor recopilados por medio de reclamos -escritos, verbales, electrónicos, servicio de atención al cliente y otros-, contratos de servicios -internet, telefonía fija y/o móvil, Televisión por Cable-, interacción a través de internet -página web, correo electrónico, formularios electrónicos y/u otros y, (iii) A quién se transfirió sus datos personales.
2. El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:
  - Copia de la solicitud de tutela directa remitida a la reclamada con fecha 10 de diciembre de 2018.

#### II. Admisión de la reclamación.

3. Con oficios N° 200-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 201-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada el Proveído

<sup>1</sup> 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.

## Resolución Directoral N° 841-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

N° 1, el cual resolvió que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 122 y los numerales 230.1 y 230.2 del artículo 230 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS (en adelante 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>2</sup> respecto al derecho de acceso.

### III. Contestación a la reclamación.

4. Con Hoja de Trámite N° 15036 recibida el 28 de febrero de 2019, la reclamada presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:
  - Pese a los esfuerzos desplegados no han podido ubicar la respuesta a la solicitud efectuada por el reclamante con fecha 10 de diciembre de 2018; en ese sentido, señalaron encontrarse recopilando la información solicitada a efecto de ser trasladada al solicitante en el más breve plazo.
  - Solicitan tener presente sus descargos y se les conceda una prórroga no menor de cinco días para presentar el cargo de respuesta al solicitante.

### IV. Escrito de descargos presentado por la reclamada respecto a la respuesta efectuada a la solicitud de tutela presentada por el reclamante.

5. Con Hoja de Trámite N° 17329 de fecha 11 de marzo de 2019, la reclamada señaló haber cumplido con enviar una carta al reclamante el 07 de marzo de 2019, mediante la cual absolvieron la solicitud de acceso a sus datos personales presentada el 10 de diciembre de 2018, por lo que habiendo dado atención a dicho requerimiento no existe mayor necesidad de continuar con el presente procedimiento. Se adjuntó el cargo de recepción de la referida carta.



### V. Competencia.

6. 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>3</sup> del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

<sup>2</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. (...)"

<sup>3</sup> 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.

## Resolución Directoral N° 841-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

### VI. Análisis.

7. La DPDP considera que la tutela directa no coincide con la figura procesal de "sustracción de la materia"; sin embargo, comprende que la actuación del reclamado 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.
8. Visto lo anterior, el reclamante solicitó el ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales respecto a la siguiente información:
  - (i) Nombre del Banco de Datos en los cuales se encuentran sus datos personales.
  - (ii) Datos del suscribiente recopilados por medio de reclamos -escritos, verbales, electrónicos, servicio de atención al cliente y otros-, contratos de servicios -internet, telefonía fija y/o móvil, Televisión por Cable-, interacción a través de internet -página web, correo electrónico, formularios electrónicos y/u otros y,
  - (iii) A quién se transfirió sus datos personales.
9. Por tanto, a la fecha en que debe resolverse el procedimiento trilateral de tutela, la DPDP revisó la carta<sup>4</sup> de respuesta enviada al reclamante con fecha 07 de marzo de 2019, advirtiendo lo siguiente:
  - a) Se informó al reclamante que sus datos personales se encuentran registrados en los Bancos de Datos de Clientes ATIS (telefonía fija) y STC (telefonía móvil).
  - b) Respecto a los datos recopilados por la reclamada, se detalló qué datos almacenan en cada uno de los bancos de datos (ATIS y STC).
  - c) En cuanto a quien se transfirió la información de sus datos personales, se le informó que no han transferido sus datos a ningún tercero.
10. Al respecto, habiendo obtenido la tutela el reclamante y no produciéndose a la fecha el tratamiento cuyo cese se solicitaba, carece de sentido pronunciarse.
11. En consecuencia, conforme con lo establecido por el numeral 197.2<sup>5</sup> del artículo 197 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se ha producido una situación por la que corresponde poner fin al procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo.
12. Sin perjuicio de ello, se le exhorta a Telefónica del Perú S.A.A. a adoptar las medidas necesarias a fin de dar respuesta 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<sup>6</sup> del Reglamento de la LPDP.



<sup>4</sup> Se advierte que la carta fue recepcionada por el reclamante con fecha 07 de marzo de 2019.

<sup>5</sup> Artículo 197 del TUO de la LPAG.- Fin del procedimiento.

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

<sup>6</sup> Artículo 55 del Reglamento de la LPDP.- Plazos de respuesta.

1. El plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de información será de ocho (08) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.

## Resolución Directoral N° 841-2019-JUS/DGTAIPD-DPDP

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 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; y en consecuencia dar por **CONCLUIDO** el procedimiento trilateral de tutela.

**Artículo 2°.- INFORMAR** a las partes que de acuerdo a lo establecido en el artículo 237.1 y 237.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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** a los interesados la presente resolución.

**Regístrese y comuníquese.**



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

---

2. 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.

Si la solicitud fuera estimada y el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta.

3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente.