



Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-PPDP

Lima, 28 de diciembre de 2022

Expediente N°
48-2022-PTT

VISTO: El documento con registro N° 100181-2022MSC, contiene 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 **PPDP**), en ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de sus datos personales, conforme lo señalado en la solicitud de tutela de fecha 15 de febrero de 2022, a través del cual solicita lo siguiente:

"Solicito la siguiente información vinculada con mis datos personales: (i) las grabaciones de todas las comunicaciones realizadas el día 27 de enero 2022 asociadas a mi DNI [REDACTED] dicho día me comuniqué de mi otra línea móvil [REDACTED] (ii) toda la información vinculada con el pedido de cambio de chip de la línea [REDACTED] que habría sido solicitado el 27 de enero 2022 (incluido - el formato de pedido de cambio de chip, la información del personal que atendió este pedido, la huella dactilar que fue recabada por el sistema para realizar el cambio de chip, las grabaciones del local en donde se realizó el cambio de chip -la grabación solo respecto del momento en que se produce el cambio de chip, código del nuevo chip solicitado, y copia de la boleta por el pago del cambio de chip; (iii) el detalle de todas las personas que accedieron o trataron mi

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."



M. GONZALEZ L.

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

información personal el día 27 de enero de 2022 ; (iv) el detalle de todos los datos lógicos generados el día 27 de enero de 2022 en los sistemas tecnológicos cuando se trataron mis datos personales por parte de todos los colaboradores o encargados de Telefónica.”

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

- Formato de solicitudes ARCO de la reclamada, debidamente llenada por el reclamante.
- Copia del DNI del reclamante,
- Captura de pantalla del envío de la solicitud de tutela ante la reclamada con fecha 15 de febrero de 2022.
- Copia de las Políticas de Privacidad de la reclamada.

II. Admisión de la reclamación.

3. Con Cartas N° 1067-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 1068-2022-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 reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que el reclamado presente su contestación² respecto al derecho de acceso³.

III. Contestación de la reclamación.

4. Cabe señalar que, mediante Carta N° 1068-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP se notificó la reclamación a la reclamada; sin embargo, a la fecha no ha presentado la contestación de la reclamación.

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



M. GONZALEZ L.

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 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° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.
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.



M. GONZALEZ L.

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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 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 238⁵ 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, respecto a nueve (09) ítems que han sido estructurados por la DPDP, conforme el siguiente detalle:
 - (i) Las grabaciones del local en donde se realizó el cambio de chip -la grabación solo respecto del momento en que se produce el cambio de chip.

⁵ 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.



Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

- (ii) Toda la información vinculada con el pedido de cambio de chip de la línea [REDACTED] que habría sido solicitado el 27 de enero 2022 (incluido el formato de pedido de cambio de chip.
- (iii) La huella dactilar que fue recabada por el sistema para realizar el cambio de chip.
- (iv) El código del nuevo chip solicitado.
- (v) Copia de la boleta por el pago del cambio de chip, la DPDP considera que no se encuentran referidos al derecho de acceso a datos personales, conforme las disposiciones de la LPDP y su reglamento.
- (vi) La información del personal que atendió el pedido de cambio de chip de la línea N° [REDACTED] que el reclamante habría solicitado el 27 de enero 2022.
- (vii) El detalle de todas las personas que accedieron o trataron su información personal ese día.
- (viii) El detalle de todos los datos lógicos generados el día 27 de enero de 2022 en los sistemas tecnológicos cuando se trataron sus datos personales por parte de todos los colaboradores o encargados de Telefónica.
- (ix) Las grabaciones de todas las comunicaciones del día 27 de enero 2022 asociadas a su DNI [REDACTED] realizadas desde su otra línea móvil N° [REDACTED]

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.

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)



M. GONZALEZ L

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.

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

25. 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 personales (detallando las empresas o personas a las que se les haya transferido) o que se prevén hacer de ellos”*.
26. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona⁶ 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.
27. 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”*.
28. 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”*.
29. 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



M. GONZALEZ L.

⁶ Entiéndase “persona natural”.

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

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".
30. 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.
31. 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.
32. 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:



M. GONZALEZ L.

"(...) 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."

33. 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".

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

34. 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.
35. Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que el reclamante solicitó tutela directa en ejercicio del derecho de acceso con fecha 15 de febrero de 2022, sin haber recibido la respuesta a dicha solicitud por parte de la reclamada en el plazo establecido; asimismo, es importante señalar que la reclamada no ha presentado el escrito de contestación de la reclamación, por lo que la DPDP emitirá pronunciamiento respecto a si los ítems reclamados, se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la LPDP y su reglamento.
36. En cuanto al extremo de la solicitud de tutela referida a los ítems: (i) las grabaciones del local en donde se realizó el cambio de chip -la grabación solo respecto del momento en que se produce el cambio de chip, (ii) toda la información vinculada con el pedido de cambio de chip de la línea [REDACTED] que habría sido solicitado el 27 de enero 2022 (incluido el formato de pedido de cambio de chip, (iii) la huella dactilar que fue recabada por el sistema para realizar el cambio de chip, (iv) el código del nuevo chip solicitado y (v) copia de la boleta por el pago del cambio de chip, la DPDP considera que no se encuentran referidos al derecho de acceso a datos personales, conforme las disposiciones de la LPDP y su reglamento.
37. Al respecto, el artículo 11-B 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 138-2012-CD-OSIPTEL establece que la empresa operadora de los servicios públicos móviles deberá incluir en el registro de abonados, la información referida a todos los equipos terminales móviles a través de los cuales se presta el servicio, incluyendo los equipos que no han sido comercializados por ella. La información adicional a ser incorporada en el mencionado registro deberá incluir, debiendo incluir el número del IMSI (código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado al SIM Card, Chip u otro equivalente).
38. Asimismo, en cuanto a la reposición del SIM Card, el artículo 67-B⁷ del TUO de las Condiciones de Uso establece que, se realiza a solicitud del abonado,



⁷ **Artículo 67-B del TUO de las Condiciones de Uso.- Reposición de SIM Card y recuperación de número telefónico o de abonado del servicio público móvil**

A solicitud del abonado, la empresa operadora de los servicios públicos móviles, está obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card.

Esta solicitud deberá ser presentada únicamente en forma personal por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 43, debiendo verificar la identidad del abonado únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, o, en el caso de las excepciones previstas en el artículo 11-C, con el documento legal de identificación, en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar y almacenar una copia del mencionado documento. Cuando la referida solicitud sea presentada por representante, la empresa operadora deberá exigir el otorgamiento de poder con firma legalizada ante notario público.

La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos presenciales para hacer efectiva la reposición de SIM Card asociado al número telefónico o de abonado, siempre que se realice la verificación biométrica de huella dactilar o que

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

estando la empresa operadora de los servicios públicos móviles obligada a proporcionar un nuevo SIM Card asociado al número telefónico o de abonado cuya titularidad lo identifique como tal, cuando se haya reportado previamente la sustracción o pérdida del equipo terminal, o en los casos que el SIM Card haya sido extraviado, presente fallas que ocasionen la inoperatividad del servicio, o se requiera un nuevo modelo de SIM Card; asimismo, se establece que la carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.

39. En consecuencia, si bien no resulta aplicable la normativa de protección de datos personales respecto a los ítems del (i) al (v) detallados en el considerando 36 de la presente resolución, el reclamante puede solicitar a la reclamada la entrega de la documentación vinculada a la solicitud de reposición de chip, quien tiene la carga de la prueba; no obstante, en caso de no obtener la información, puede presentar un reclamo por dicho incumplimiento, conforme a las disposiciones del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁸.
40. Respecto al extremo de la solicitud de tutela referido a los ítems: (vi) la información del personal que atendió el pedido de cambio de chip de la línea N° [REDACTED] que el reclamante habría solicitado el 27 de enero 2022, (vii) el detalle de todas las personas que accedieron o trataron su información personal ese día y (viii) el detalle de todos los datos lógicos generados el día 27 de enero de 2022 en los sistemas tecnológicos cuando se trataron sus datos personales por parte de todos los colaboradores o encargados de Telefónica, es preciso hacer referencia a la Opinión Consultiva N° 046-2022-JUS/DGTAIPD⁹, emitida por la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (DGTAIPD), a través de la cual se señaló que los datos personales de los trabajadores que realizan actividades de atención al público o de atención al cliente dentro de una persona jurídica constituyen datos –a los efectos de la LPDP– de la persona jurídica y, por ende, se encuentran fuera del ámbito de aplicación de esta; siempre –claro está– que ellos sean los necesarios para ejercer las funciones propias de la prestación del servicio.
41. En tal sentido, no corresponde atender en ejercicio del derecho de acceso a datos personales; sin embargo, se debe tener en cuenta que debe quedar a salvo el derecho del reclamante de solicitar dicha información, en otra vía, bajo las normas de protección al consumidor, a fin de que se evalúe el pedido; de conformidad a lo señalado en el punto 16 de la citada opinión consultiva, la cual indica que la solicitud realizada por un cliente sobre la información del personal designado para su atención debe tener su origen en la previa existencia de una



M. GONZALEZ I.

la activación del servicio en dicho SIM Card se realice a través de la utilización de la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128.

Luego de realizada la solicitud, la empresa operadora deberá entregar de manera inmediata el nuevo SIM Card y proceder a la activación del mismo. La carga de la prueba respecto de la solicitud del abonado, entrega del SIM Card al abonado y reactivación del servicio corresponde a la empresa operadora.

El trámite de reposición del SIM Card se realizará de manera gratuita". (El subrayado es nuestro)

⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

⁹ Disponible en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4036264/Sobre%20la%20obtenci%C3%B3n%20de%20datos%20de%20trabajadores%20de%20una%20persona%20jur%C3%ADdica%20que%20brinda%20bienes%20o%20servicios.pdf?v=1673457943>

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

relación de consumo¹⁰ que justifique la solicitud de dicha información para efectos de continuar esta relación o interponer una queja, reclamo o cualquier otra acción derivada de esta, con lo cual, el cliente, sólo encuentra amparo en su solicitud si es que ella se circunscribe a la persona con la cual se contactó para efectos de que la empresa le brinde un bien o servicio en calidad de proveedor¹¹.

42. Sin embargo, si considera que la reclamada ha realizado tratamiento inadecuado de sus datos, puede interponer una denuncia ante la Dirección de Fiscalización e Instrucción, para que pueda evaluar las medidas de seguridad, así como que verifique el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
43. Finalmente, en cuanto al extremo de la solicitud de tutela presentada por el reclamante en el ítem (ix), referido a las grabaciones de todas las comunicaciones del día 27 de enero 2022 asociadas a su DNI [REDACTED] realizadas desde su otra línea móvil N° [REDACTED], la DPDP considera que este ítem se encuentra dentro del ámbito de la LPDP y su reglamento, puesto que el reclamante es claro en enfatizar que se comunicó vía telefónica, por tanto, la reclamada habría registrado la voz del reclamante en dichas comunicaciones y por ende, corresponde que la reclamada brinde el acceso a dichas grabaciones.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N.° 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., por



M. GONZALEZ L.

¹⁰ Artículo III del Código de Protección al Consumidor. - Ámbito de aplicación

1. El presente Código protege al consumidor, se encuentre directa o indirectamente expuesto o comprendido por una relación de consumo o en una etapa preliminar a ésta.
2. Las disposiciones del presente Código se aplican a las relaciones de consumo que se celebran en el territorio nacional o cuando sus efectos se producen en éste.
3. Están también comprendidas en el presente Código las operaciones a título gratuito cuando tengan un propósito comercial dirigido a motivar o fomentar el consumo.

Artículo IV del Código de Protección al Consumidor. - Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

5. Relación de consumo. - Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica. Esto sin perjuicio de los supuestos contemplados en el artículo III.

¹¹ Artículo IV del Código de Protección al Consumidor. - Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

(...)

2. Proveedores. - Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores. En forma enunciativa y no limitativa se considera proveedores a:
 1. Distribuidores o comerciantes. - Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
 2. Productores o fabricantes. - Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 3. Importadores. - Las personas naturales o jurídicas que importan productos para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.
 4. Prestadores. - Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.

Resolución Directoral N° 2694-2022-JUS/DGTAIPD-DPDP

resultar la Dirección de Protección de Datos Personales **INCOMPETENTE** en razón de la materia, respecto al ejercicio del derecho de acceso de los ítems (i) al (viii).

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 del ítem (ix).

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 a las grabaciones de todas las comunicaciones del día 27 de enero 2022 asociadas a su DNI [REDACTED] realizadas desde su otra línea móvil N° [REDACTED], 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] a las grabaciones de todas las comunicaciones del día 27 de enero 2022 asociadas a su DNI [REDACTED] realizadas desde su otra línea móvil N° [REDACTED] debiendo dejar constancia en caso de no contar con dicha información.

Artículo 4°.- IINFORMAR 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 GONZALEZ LUNA
Directora (e) de la Dirección de Protección de
Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

MAGL/laym