



Resolución Directoral N° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 08 de marzo de 2024

Expediente N°
225-2023-PTT

VISTO: El documento con registro N° 556983-2023MSC, contiene la solicitud formulada por el señor [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

1. Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó una reclamación contra **América Móvil Perú S.A.C.** (en lo sucesivo el **reclamado**) ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo **DPDP**), en ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales, señalando que mediante la Carta CSO-EL-0020231113-11-2023, de fecha 13 de noviembre de 2023, el reclamado le negó el acceso a la grabación de una llamada que contendría su voz y datos personales.
2. Asimismo, señala que la pretensión es que se ordene al reclamado **“que se nos brinde acceso al soporte audio que contenga la grabación de la llamada sostenida entre el reclamado y el reclamante el día 22 de febrero de 2018, el cual contendría o debería contener un audio de una conversación sostenida por el señor [REDACTED] a través de la cual manifestó su conformidad para la contratación de un servicio denominado Plan HFC 3Play”.** (Énfasis del reclamante)
3. Como fundamentos de su reclamación, el reclamante señaló lo siguiente:

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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- En el año 2018 el reclamante tenía una línea telefónica pre-pago con CLARO, empresa la cual le había venido prestando un servicio público de telecomunicaciones.
- En este contexto, un día el reclamante se percató de que la empresa le estaba efectuando un cargo o cobro por un servicio el cual nunca había contratado.
- Confundido ante dicho cobro irregular, que bien podría solo tratarse de un error, el reclamante decidió interponer un reclamo formal ante la empresa de telefonía -competente en primera instancia, de acuerdo a la normativa vigente- indicando no reconocer el servicio que CLARO le señalaba que había sido contratado por él.
- Mediante Resolución N° DAC-REQ-R/DNC-290677-18, el Órgano de Resolución en Primera Instancia del reclamado lo declaró infundado, consignando como sustento que: "debido a que en el **Audio pertinente** se comprende que brindó su aceptación y conformidad para la adquisición de servicio".
- A efectos de corroborar la veracidad o no de la información expuesta por Claro en su Resolución N° DAC-REQ-R/DNC-290677-18 - es que el reclamante le cursó la carta notarial de fecha 06 de noviembre de 2023 requiriéndole que dentro del plazo regulado en los artículos 14° y 19° de la LPDP se cumpla con permitir el acceso al *"soporte audio (en USB, formato digital, a través de enlace, o análogo) que contenga la grabación de las llamadas efectuadas desde su Entidad o call center al señor [REDACTED] el día 22 de febrero de 2018, o la llamada efectuada por el mismo titular; en el mismo audio donde se demuestre la validación de datos que realizaron para determinar la titularidad, así como la aceptación y confirmación para celebrar el contrato de la adquisición del servicio al que se hizo referencia en vuestra Resolución N° DAC-REC-R/DNC-290677-18 de fecha 04 de mayo de 2018, que en copia simple le adjuntamos"*. (sic)
- No obstante, con el mejor ánimo de frustrar el ejercicio de su derecho a acceder a sus datos, "CLARO respondió a nuestra Solicitud de entrega del audio en cuestión. **CONDICIONÁNDOLO** a que este sea atendido solo si es que se presentaba presencialmente".
- Es por ello que, considerando que la respuesta a través de la Carta CSO-EL-0020231 113-11-2023, no constituye nada más que una denegatoria arbitraria a su derecho de acceso a sus propios datos personales contenidos en la grabación de la llamada del día 22 de febrero de 2018, consideran pertinente presentar la presente reclamación.
- En su Resolución N° DAC-REQ-R/DNC-290677-18 se hace mención a una grabación de audio que contiene la voz del reclamante, la cual a su vez lo identifica como el contratante de un servicio de telefonía móvil, contiene datos personales del reclamante.

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

- Copia del DNI del reclamante

"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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Carta N° CSO-EL-0020231113-11-2023 de 13 de noviembre de 2023, emitida por el reclamado, a través del cual se da respuesta al pedido del audio de contratación señalando que debe ser presentada de manera presencial en Centros de Atención al Cliente del reclamado.
- Carta Notarial enviada al reclamado por la Asociación para la Defensa del Consumidor y Usuario - APEDECU, en representación del reclamante, a través de la cual solicitó el soporte audio de la grabación de llamadas, con fecha 06 de noviembre de 2023.
- Resolución N° DAC-REC-R/DNC-290677-18 de 04 de mayo de 2018 emitida por el reclamado, que declaró infundado el reclamo por concepto de contratación no solicitada presentado por el reclamante el 05 de abril de 2018, por no reconocer el servicio. (código de reclamo: 180231829)
- Resolución de fecha 22 de enero de 2019, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, que declaró improcedente el recurso de apelación contra la Resolución N° DAC-REC-R/DNC-290677-18, respecto al reclamo por concepto de contratación no solicitada, por haber presentado el recurso de apelación fuera del plazo.
- Resolución de fecha 05 de marzo de 2019, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, que declaró infundada el recurso de queja por falta de respuesta al reclamo N° 180231829.
- Reporte emitido por Equifax, que muestra el detalle de deudas impagas registradas a nombre del reclamado.

II. 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 74² del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

III. 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.

² **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° 783-2024-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° 783-2024-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 238³ 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**), 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 ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de datos personales del reclamante.

20. El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona⁴ 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

³ 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.

⁴ 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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.

21. 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”*.
22. 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”*.
23. 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”.
24. 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.
25. 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

“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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

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.

26. 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.”

27. En el presente caso, el reclamante solicitó iniciar un procedimiento trilateral en ejercicio del derecho de acceso al tratamiento de sus datos personales contenidos en una grabación de llamada sostenida con el reclamado con fecha 22 de febrero de 2018, que contendría o debería contener un audio a través del cual el reclamante manifestó su conformidad con la contratación de un servicio Plan HFC 3Play; sin embargo, señaló que nunca habría contratado dicho servicio. Asimismo, el reclamante indicó que, mediante la Resolución N° DAC-REQ-R/DNC-290677-18, el Órgano de Resolución en Primera Instancia del reclamado declaró infundado su reclamo por contratación no solicitada, consignando que: *“debido a que en el Audio pertinente se comprende que brindó su aceptación y conformidad para la adquisición de servicio”*.
28. Al respecto, es importante hacer referencia a la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL emitida por el Organismo Supervisión de la Inversión Privada y Telecomunicaciones - OSIPTEL, que aprobó la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, las **Condiciones de Uso de Telecomunicaciones**), la cual en su artículo 7 establece que los abonados tienen derecho a acceder al contrato de servicio público de telecomunicaciones y solicitar la copia del mismo.
29. Asimismo, el numeral 5, del anexo 2 de las Condiciones de Uso de Telecomunicaciones, desarrolla el detalle del procedimiento que pueden seguir los abonados para solicitar el acceso al contrato de prestación de servicios, independientemente del mecanismo de contratación utilizado, quedando la empresa operadora obligada a expedir y entregar una copia del referido contrato de abonado dentro de los cinco (05) días hábiles de realizada la solicitud; adicionalmente, se establece la obligación de la empresa operadora de conservar el contrato de abonado, pudiendo emplear para ello cualquier soporte informático que permita su almacenamiento y conservación.
30. Respecto al mecanismo de contratación, el artículo 19 de las Condiciones de Uso de Telecomunicaciones establece que es todo medio que permita otorgar certeza de la manifestación de voluntad de solicitar y/o aceptar la contratación, resolución y/o modificación de los términos o condiciones de la contratación de un servicio público de telecomunicaciones; así como cualquiera de las

“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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

prestaciones contempladas en la presente norma. Los mecanismos de contratación son, de manera taxativa, los siguientes:

- i. Cualquier documento escrito
- ii. Grabación de audio o video
- iii. Medios Informáticos
- iv. Marcación simple
- v. Marcación doble (solicitud y confirmación)
- vi. Otro mecanismo que haya sido aprobado previamente por el OSIPTEL

- 31. El numeral 1, del Anexo 6 de las Condiciones de Uso de Telecomunicaciones detalla las obligaciones y responsabilidades de la empresa operadora respecto cada uno de los mecanismos de contratación, disponiendo que, en el caso de grabación de audio o video, debe conservar el íntegro de la comunicación entre el solicitante del servicio o abonado, y la empresa operadora, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.
- 32. Al respecto, de los fundamentos que sustentan la solicitud del reclamante queda claro que, éste desconoce haberse comunicado vía telefónica con el reclamado el día 22 de febrero de 2018 para efectuar la contratación del servicio Plan HFC 3Play; por tanto, pretende tener acceso al referido audio para cuestionar la referida contratación.
- 33. En consecuencia, la DPDP considera que la solicitud no está referida al derecho de acceso a sus datos personales, conforme las disposiciones establecidas en la LPDP y su reglamento; sino a su derecho de acceder al mecanismo de contratación como abonado de servicio de telecomunicaciones, conforme lo dispuesto en el artículo 7 y el procedimiento establecido en el numeral 5, del anexo 2 de las Condiciones de Uso de Telecomunicaciones.
- 34. Finalmente, se le informa al reclamante que queda expedito su derecho de dar inicio al procedimiento correspondiente por incumplimiento de obligaciones y por una presunta vulneración de derechos de los abonados por parte de la empresa de telecomunicaciones.⁵

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.

⁵ Se le recomienda solicitar orientación al OSIPTEL en las sedes presenciales o de forma virtual, a través del siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/formulario-de-consulta-y-orientacion-al-usuario/>.

"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° 783-2024-JUS/DGTAIPD-DPDP

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **IMPROCEDENTE** de la solicitud presentada por el señor [REDACTED] contra **América Móvil Perú S.A.C.**, por resultar la Dirección de Protección de Datos Personales **INCOMPETENTE** en razón de la materia.

Artículo 2°.- INFORMAR 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 3°.- NOTIFICAR al interesado la presente resolución directoral.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/laym