



Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-PPDP

Expediente N°

088-2024-JUS/DGTAIPD-PAS

Lima, 25 de marzo de 2025

VISTOS:

El Informe N° 106-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 04 de octubre de 2024¹, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, la DFI), y demás documentos que obran en el respectivo expediente, y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. El 09 de mayo de 2023, mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 2023USC-000871059², el señor [REDACTED] (en adelante, el denunciante) presentó una denuncia contra América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, la administrada) por presuntas infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP) y su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).
2. En dicha denuncia indicó lo siguiente:

“(…) 1.1 Que, con fecha 13 de marzo viajé a Chile por motivos laborales, y por las circunstancias de encontrarme fuera del país, me vi obligado a contratar minutos internacionales en mi plan móvil, es así como ya en Chile, ingreso al APP Claro para llevar un mejor control de mis minutos internacionales, al ingresar al App, me doy con la ingrata sorpresa que tenía el servicio 2 PLAY de Claro contratado a mi nombre, el cual no contraté, pero se utilizó mi RUC de persona natural con negocio.

1.2 Que, al ingresar al aplicativo tomé conocimiento que había dos notificaciones de deudas atrasadas (vencidas) por el importe de S/180 (ciento ochenta con 00/100). Ante esto traté de inmediato de comunicarme

¹ Folios 192 al 219

² Folios 1 al 23

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

con Claro, por sus canales habituales como: página web, llamada al 123, y otros medios, sin tener éxito.

1.3 Desde el 14 de marzo al 6 de abril, intenté comunicarme con ustedes en reiteradas oportunidades, pero; por encontrarme fuera del país, se me dificultó y no tuve ninguna respuesta. Ante la angustia, por su página web tomé conocimiento que podía comunicarme con ustedes vía WhatsApp.

*1.4 Que, con fecha 25 de abril mediante Claro Bot Perú (WhatsApp) fui atendido por una representante, tomando conocimiento que utilizando mi RUC 10702253115, personas desconocidas habían contratado el servicio de 2 Play de Claro, y es por ello por lo que con el número de mi DNI no reflejaba tal contratación. De inmediato solicité más información e interpusé reclamo (escrito) poniendo de conocimiento de la empresa que **NO FUI YO LA PERSONA QUE CONTRATÓ TAL SERVICIO**, que por favor den de baja el servicio y me expliquen el cómo otra persona utilizó mi información para solicitar el servicio apoyado por colaboradores de su empresa, ya que, tengo conocimiento que para todo piden pasar la huella biométrica.*

1.5. Que, es mediante esta atención por parte de la representante de Claro, que tomo también conocimiento que el servicio fue solicitado el 14 de febrero del año 2023, cosa que es imposible, pues en esa fecha me encontraba de viaje, destacado por la empresa que laboro en provincia, que inclusive no tenía señal, y no es posible que por ningún medio haya contratado el mencionado servicio.

*1.6 Posteriormente a la comunicación vía WhatsApp, me redirigen hacia una asesora el cual en resumen me dice lo siguiente: “Estimado cliente el servicio no puede ser anulado ya que en el sistema no encuentro la dirección exacta donde se encuentra el domicilio que instalaron los equipos” por otro lado, “el servicio seguirá facturando si no se recogen los equipos y si soluciono el problema no se me cobrarían” **NO BRINDÁNDOME UNA SOLUCIÓN.**”*

(...).”

3. Por medio de la Carta N° 298-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 26 de mayo de 2023³, se trasladó la denuncia a la administrada y se solicitó la siguiente información:
- Señalen si el denunciante es cliente actual o ha sido su cliente, de ser afirmativa la respuesta, precisar con qué datos personales cuentan, adjuntar evidencia.
 - El procedimiento que se efectuó para realizar la contratación del servicio “2 PLAY” registrado a nombre del denunciante y el mecanismo de la validación de su identidad, remitir evidencia que acredite lo aseverado

³ Folios 24 al 27

Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

4. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 000262212-2023MSC del 13 de junio de 2023⁴, la administrada presentó una solicitud de prórroga del plazo otorgado para la presentación de la información requerida.
5. Por medio de la Carta N° 348-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 14 de junio de 2023⁵, se otorgó a la administrada una prórroga de quince (15) días hábiles adicionales e improrrogables, cuyo cómputo comenzó a partir del día siguiente hábil al vencimiento del primer plazo concedido.
6. Mediante los escritos ingresados con la Hoja de Trámite N° 000303451-2023MSC⁶ y N° 000305556-2023MSC⁷, del 07 de julio de 2023 y 10 de julio de 2023, la administrada señaló lo siguiente:
 - Actualmente, el denunciante es cliente de “Claro”, siendo titular de una línea móvil post pago con el número [REDACTED].
 - Los datos personales del denunciante recopilados y registrados son necesarios a efectos de la contratación y prestación del servicio público de telecomunicaciones.
 - El 14 de febrero de 2023, se registró en el sistema de “Claro” la contratación del “servicio fijo 2 Play”, bajo el RUC N° [REDACTED], el cual correspondería al denunciante. Cabe señalar que, según la normativa del sector de telecomunicaciones, no se requiere realizar algún tipo de validación biométrica para la contratación de este servicio.
 - Asimismo, en relación al mecanismo de contratación utilizado en el presente caso, se empleó la grabación de audio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2. del Anexo 5 – Mecanismo y procedimiento de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones de la Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.
7. Por medio de la Carta N° 402-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 17 de julio de 2023⁸, se solicitó a la administrada remita y/o informe lo siguiente:
 - La grabación de audio generado el 14 de febrero de 2023, al momento de la contratación del servicio fijo 2 Play que mencionan en su escrito haber realizado para la verificación de identidad del titular de los datos personales.
 - Enviar el contrato de prestación de servicio fijo 2 Play celebrado a nombre del denunciante, precisando el mecanismo de entrega del mismo, adjuntar evidencia.
 - El cargo de instalación del servicio.

⁴ Folios 28 al 33

⁵ Folios 34 al 39

⁶ Folios 40 al 43

⁷ Folios 44 al 47

⁸ Folios 48 al 57

Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

8. Mediante el escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 000347268-2023MSC del 03 de agosto de 2023⁹, la administrada presentó una solicitud de prórroga de plazo respecto al requerimiento de información.
9. Por medio de la Carta N° 430-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 04 de agosto de 2023¹⁰, se concedió a la administrada el plazo ampliatorio de doce (12) días hábiles adicionales improrrogables, cuyo cómputo comenzó a partir del día siguiente hábil al vencimiento del primer plazo concedido.
10. A través de la Carta N° 500-2023-JUS/DGTAIPD-DFI del 01 de setiembre de 2023¹¹, se reiteró a la administrada el requerimiento de información realizado mediante la Carta N° 402-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.
11. Por medio de los escritos ingresados con la Hoja de Trámite N° 000417758-2023MSC¹² y N° 000417889-2023MSC¹³, del 12 de setiembre de 2023, la administrada absolvió el requerimiento de información, señalando lo siguiente:
 - A la fecha, han cumplido con dar de baja los servicios, supuestamente no contratados por el denunciante, sin registrar deuda alguna, y han eliminado toda la información relacionada con dicha contratación.
 - A pesar de haber desplegado una serie de acciones a fin de atender la denuncia presentada por el denunciante, ya no cuentan con la documentación requerida mediante la Carta N° 402-2023-JUS/DGTAIPD-DFI.
 - Actualmente, el sistema de Claro ya no registra servicios activos contratados por el denunciante.
 - El 04 de agosto de 2023, mediante correo electrónico, remitió al denunciante, una carta de no adeudo. Por lo tanto, la DFI deberá tener en cuenta que incluso si considera que, de forma preliminar, existen circunstancias que justifiquen la instauración de un procedimiento sancionador, no puede hallarse responsable a Claro.
 - Resulta claro que, en atención al interés particular del denunciante y a las acciones realizadas por Claro, se ha dado respuesta a su solicitud, por lo que carecería de sentido pronunciarse nuevamente sobre una solicitud ya resuelta, correspondiente la sustracción de la materia.
 - Al haber subsanado la presunta conducta infractora antes de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento – en el supuesto negado de que se decidiera continuar con el mismo – resulta aplicable un eximente de responsabilidad, conforme lo dispuesto en el literal f) del numeral 257.1 del artículo 257 del TUO de la LPAG.
12. En el Informe de Fiscalización N° 253-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC del 19 de setiembre de 2023¹⁴, el Analista Legal de Fiscalización de la DFI determinó con carácter preliminar las circunstancias que justifican la instauración de un

⁹ Folios 58 al 65

¹⁰ Folios 66 al 73

¹¹ Folios 74 al 86

¹² Folios 87 al 98

¹³ Folios 99 al 110

¹⁴ Folios 111 al 122

Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

procedimiento administrativo sancionador contra la administrada por el incumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, LPDP), así como del artículo 55 del reglamento de dicha ley, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS (en adelante, Reglamento de la LPDP).

13. Dicho informe fue notificado a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 862-2023-JUS/DGTAIPD-DFI, el 19 de setiembre de 2023¹⁵.
14. Mediante la Resolución Directoral N° 158-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 12 de julio de 2024¹⁶, la DFI dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador a la administrada por haber incurrido en el siguiente presunto hecho infractor:
 - **Hecho imputado N° 1:** Haber realizado el tratamiento de los datos personales del denunciante, para la contratación de un servicio, sin adoptar las medidas de seguridad necesarias que le permitan verificar plenamente la identidad del titular de los datos, incumpliendo la obligación establecida en los artículos 9 y 16 de la LPDP, y en los artículos 10, 31, 32 y 39 del Reglamento de la LPDP; lo cual configuraría la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 de dicho reglamento.
15. Dicha resolución fue notificada a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 632-2024-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁷ y N° 633-2024-JUS/DGTAIPD-DFI¹⁸, el 19 de julio de 2024¹⁹ y 15 de julio de 2024²⁰.
16. Mediante documento con registro N° 2024USC-001868144 del 12 de agosto de 2024²¹, la administrada presentó una solicitud de prórroga de plazo respecto a la presentación de sus descargos.
17. Por medio de la Carta N° 461-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 13 de agosto de 2024²², se concedió a la administrada el plazo ampliatorio de quince (15) días hábiles adicionales improrrogables, cuyo cómputo comenzó a partir del día siguiente hábil al vencimiento del primer plazo concedido.
18. Con el Informe N° 106-2024-JUS/DGTAIPD-DFI, la DFI remitió a la Dirección de Protección de Datos Personales de la Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (en adelante, DPDP) los actuados para que resuelva en primera instancia el procedimiento administrativo sancionador iniciado, recomendando imponer la siguiente sanción:
 - Multa de dos coma treinta y nueve Unidades Impositivas Tributarias (2,39 UIT) por la comisión de la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

¹⁵ Folios 123 y 125 al 135

¹⁶ Folios 140 al 157

¹⁷ Folio 158

¹⁸ Folio 159

¹⁹ Folio 179

²⁰ Folios 161 al 165

²¹ Folios 180 al 185

²² Folios 186 al 191

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

19. Con la Resolución Directoral N° 236-2024-JUS/DGTAIPD-DFI del 04 de octubre de 2024²³, la DFI dio por concluidas las actuaciones instructivas correspondientes al procedimiento sancionador.
20. Dichos documentos fueron notificados a la administrada mediante la Cédula de Notificación N° 943-2024-JUS/DGTAIPD-DF²⁴, el 04 de octubre de 2024.
21. Por medio del escrito ingresado con Hoja de Trámite N° 000573621-2024MSC²⁵, la administrada presentó sus alegatos al informe final de instrucción, señalando lo siguiente:
 - La denuncia presentada no debió haberse tramitado a través de un procedimiento sancionador, sino que correspondía encausarla a un procedimiento trilateral de tutela, ya que, de la imputación realizada en la resolución de inicio, se evidencia la naturaleza individual del interés que se busca proteger.
 - La referida imputación señala claramente que el único interés en cuestión es el del denunciante, un interés estrictamente personal y específico.
 - Al iniciar un PAS para resolver un asunto de interés estrictamente personal, la Dirección no solo desnaturaliza la finalidad de este procedimiento, sino que también distorsiona la función sancionadora de la Administración, que debe ser utilizada únicamente en casos donde exista un impacto en el interés colectivo.
 - El denunciante, mediante su escrito de denuncia, únicamente ha solicitado satisfacer intereses estrictamente personales.
 - De igual manera, el denunciante presentó un reclamo el 25 de mayo de 2023, evidenciando que obtuvo una respuesta insatisfactoria, debido a que consideró que no atendieron su solicitud de manera adecuada. De modo que, conforme a la normativa aplicable, una respuesta insatisfactoria es suficiente para iniciar un procedimiento trilateral de tutela.
 - DFI ha indicado en múltiples pronunciamientos que, para calificar un procedimiento como un procedimiento trilateral de tutela, es necesario que exista una respuesta denegatoria o insatisfactoria por parte del responsable del tratamiento de los datos. Por lo tanto, al considerar el denunciante que su derecho no fue adecuadamente satisfecho, se evidencia que el caso debió haberse tramitado bajo un procedimiento trilateral de tutela.
 - En ese sentido, la falta de observancia de este procedimiento ha traído como consecuencia que se enfrenten a un procedimiento administrativo sancionador injustificado, desproporcionado y claramente improcedente. Por lo tanto, solicita se reconozca la improcedencia del presente procedimiento y se declare nulo.
 - Considerando que el presente procedimiento administrativo sancionador se originó a raíz de la denuncia interpuesta por el denunciante, quien reportó haber sido víctima de una contratación fraudulenta, nos encontramos ante un procedimiento trilateral, conforme lo establece el

²³ Folios 220 al 224

²⁴ Folios 225 al 228

²⁵ Folios 229 al 247

Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

artículo 229 del Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- Ante la solicitud presentada por el denunciante, procedió a eliminar sus datos personales y desactivar el servicio presuntamente contratado de forma irregular antes de que la DFI emitiera la Resolución de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. De modo que, realizó las siguientes acciones: i) el 21 de julio de 2023, eliminó la deuda y canceló el servicio correspondiente al denunciante; y, ii) el 04 de agosto de 2023, envió al denunciante, mediante correo electrónico, una carta de no adeudo.
- Tales acciones demuestran que el objetivo de la denuncia fue atendido en su totalidad antes del inicio del procedimiento sancionador. En consecuencia, se ha producido la sustracción de la materia, dado que el reclamo presentado por el denunciante ha sido completamente satisfecho fuera del proceso, lo cual elimina cualquier fundamento para continuar con el procedimiento.
- Además, el denunciante no tiene interés alguno en el procedimiento sancionador, pues únicamente ha solicitado lo siguiente: “4.1. Solicitar la baja inmediata del servicio sin condicionamiento. 4.2. Emitir una carta de no adeudo respecto del servicio no contratado (...)”. Por lo tanto, la autoridad administrativa debe considerar este hecho como base para declarar la improcedencia de la denuncia.
- Por otro lado, en la Casación N°8716-2022, la Corte Suprema confirmó que la subsanación de la infracción puede eximir al administrado de sanciones, siempre que se cumplan los requisitos de voluntariedad y temporalidad. Asimismo, la Opinión Consultiva N° 037-2023-JUS/DGTAIPD, resalta que la subsanación voluntaria es una herramienta clave para evitar la instauración de procedimientos sancionadores cuando la conducta infractora ha sido corregida de manera voluntaria, antes de la imputación de cargos.
- Por lo tanto, se cumplen los requisitos para aplicar la eximente de responsabilidad en el presente caso, ya que se ha corregido voluntariamente la presunta infracción antes de la emisión de la resolución de imputación de cargos, cumpliendo así con el requisito de temporalidad.
- Negar la aplicabilidad de la eximente de responsabilidad bajo la premisa de que el hecho ya se concretó contradice la propia naturaleza de esta figura jurídica, cuyo propósito es evitar sanciones en casos donde la infracción ha sido corregida. En ese sentido, la subsanación realizada cumple con los principios de voluntariedad y temporalidad.

22. El 21 de enero de 2025, se realizó el informe oral solicitado por la administrada, quien reforzó sus argumentos.
23. Por medio del escrito ingresado con la Hoja de Trámite N° 000067867-2025MSC del 03 de febrero de 2025²⁶, la administrada reiteró los argumentos expuestos en el informe oral y añadió lo siguiente:

²⁶ Folios 269 al 286

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

- Actualmente, cuenta con un mecanismo de validación que consiste en la formulación y validación de preguntas de seguridad, con un proveedor externo el cual es Equifax Perú S.A.
- En relación a la denuncia, se realizaron las siguientes acciones para atender la solicitud del denunciante: i) el 21 de julio de 2023, se anuló la deuda y canceló el servicio correspondiente al denunciante; ii) el 04 de agosto de 2023, remitió al denunciante, mediante correo electrónico, una carta no adeudo; y, iii) dispuso la eliminación de los datos referente a la contratación del servicio 2-Play de la base de datos del Distribuidor Autorizado de Claro (DAC), la cual fue efectuada antes de la notificación de la resolución de inicio de procedimiento.
- A pesar de que se habría eliminado la documentación referida a la contratación cuestionada, a fin de proceder a registrar la solicitud de contratación del servicio fijo del denunciante, de fecha 14 de febrero de 2023, realizaron y validaron las preguntas de seguridad correspondientes mediante el canal telefónico.

II. Competencia

24. De conformidad con el artículo 74 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS, la DPDP es la unidad orgánica competente para resolver en primera instancia, los procedimientos administrativos sancionadores iniciados por la DFI.
25. En tal sentido, la autoridad que debe conocer el presente procedimiento sancionador, a fin de emitir resolución en primera instancia, es la Directora de Protección de Datos Personales.

III. Normas concernientes a la responsabilidad de la administrada

26. Para la determinación de la responsabilidad de la administrada respecto de una infracción, se deberá tomar en cuenta lo establecido en el artículo 257 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, LPAG), en su calidad de norma común para los procedimientos administrativos, conjuntamente con lo establecido en el Reglamento de la LPDP.
27. En tal sentido, se atiende al hecho de que el literal f) del numeral 1 de dicho artículo de la LPAG, establece como una causal eximente de la responsabilidad por infracciones, la subsanación del hecho imputado como infractor, si es realizada de forma previa a la notificación de imputación de cargos y a iniciativa voluntaria por parte de la administrada²⁷, sin provenir del mandato de la autoridad a través de

²⁷ Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

algún documento mediante el cual se solicite subsanar el acto calificable como infracción, como señala adecuadamente Morón²⁸.

28. Por su parte, en lo que atañe a las atenuantes de la responsabilidad administrativa, se debe prestar atención a lo dispuesto en el numeral 2 del mismo artículo de la LPAG²⁹, en virtud del cual la aplicación de aquellas dependerá del reconocimiento expreso de la infracción, conjuntamente con los factores establecidos en la norma especial, el artículo 126 del Reglamento de la LPDP: El reconocimiento espontáneo, acompañado de acciones para su enmienda y colaboración con las acciones de la autoridad, factores que, de acuerdo con lo oportuno del reconocimiento y la efectividad de la enmienda, pueden conllevar la reducción motivada de la sanción hasta por debajo del rango previsto en la LPDP³⁰.
29. Por supuesto, la efectividad de los actos de enmienda mencionados, de acuerdo con el objetivo de las normas de protección de datos personales y del procedimiento administrativo, dependerá de su capacidad de diluir la trascendencia y los efectos antijurídicos de la conducta infractora, reparando la situación al punto de acercarla lo más posible al estado anterior al hecho infractor.

IV. Primera cuestión previa: Sobre la vinculación entre el Informe de Instrucción y el pronunciamiento de esta dirección

30. El artículo 254 de la LPAG establece como carácter fundamental del procedimiento administrativo sancionador, la separación entre la autoridad instructora y la autoridad sancionadora o resolutora:

“Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

1. Diferenciar en su estructura entre la autoridad que conduce la fase instructora y la que decide la aplicación de la sanción.

(...)”

31. Por su parte, el artículo 255 de dicha ley establece lo siguiente:

“Artículo 255.- Procedimiento sancionador

²⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos: “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Décimo quinta edición. Lima, Gaceta Jurídica, 2020, tomo II, p. 522.

²⁹ **Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

b) Otros que se establezcan por norma especial.

³⁰ **Artículo 126.- Atenuantes.**

La colaboración con las acciones de la autoridad y el reconocimiento espontáneo de las infracciones acompañado de acciones de enmienda se considerarán atenuantes. Atendiendo a la oportunidad del reconocimiento y a las fórmulas de enmienda, la atenuación permitirá incluso la reducción motivada de la sanción por debajo del rango previsto en la Ley.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

Las entidades en el ejercicio de su potestad sancionadora se ciñen a las siguientes disposiciones:

(...)

5. Concluida, de ser el caso, la recolección de pruebas, la autoridad instructora del procedimiento concluye determinando la existencia de una infracción y, por ende, la imposición de una sanción; o la no existencia de infracción. La autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

Recibido el informe final, el órgano competente para decidir la aplicación de la sanción puede disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que las considere indispensables para resolver el procedimiento. El informe final de instrucción debe ser notificado al administrado para que formule sus descargos en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.”

32. De los artículos transcritos, se desprende que la separación de las dos autoridades, así como la previsión de ejercicio de actuaciones por parte de la autoridad sancionadora o resolutora, situaciones que implican la autonomía de criterio de cada una de ellas.
33. En tal sentido, la autoridad sancionadora o resolutora puede hacer suyos todos los argumentos, conclusiones y recomendaciones expuestos por la autoridad instructora, así como puede efectuar una distinta evaluación de los hechos comprobados o inclusive, cuestionar estos hechos o evaluar situaciones que, si bien fueron tomadas en cuenta al momento de efectuar la imputación, no se evaluaron de la misma manera al finalizar la instrucción.
34. Por tal motivo, la resolución que emita una autoridad sancionadora o resolutora, puede apartarse de las recomendaciones del informe final de instrucción o incluso cuestionar los hechos expuestos y su valoración, haciendo una evaluación diferente, teniendo en cuenta la su naturaleza no vinculante de dicho informe, y sin que ello conlleve una vulneración de la predictibilidad o de la expectativa legítima del administrado, la cual no encuentra asidero en la normativa referida al procedimiento administrativo.
35. Por supuesto, la divergencia de criterios mencionada, no puede implicar vulneraciones al debido procedimiento, como el impedir el derecho de defensa de los administrados, ni ampliar o variar los hechos imputados y su valoración como presuntas infracciones.

V. Segunda cuestión previa: Sobre el procedimiento trilateral de tutela y el procedimiento administrativo sancionador

36. En su escrito del 13 de noviembre de 2024, la administrada señaló que, la denuncia presentada no debió haberse tramitado a través de un procedimiento administrativo sancionador, sino que correspondía encausarla a un procedimiento trilateral de tutela, ya que, de la imputación realizada en la resolución de inicio, se evidencia la naturaleza individual del interés que se pretende proteger. En ese

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

sentido, argumenta que, la falta de observancia de este procedimiento ha traído como consecuencia que se enfrenten a un procedimiento administrativo sancionador injustificado, desproporcionado y claramente improcedente. Por lo tanto, solicita se reconozca la improcedencia del presente procedimiento y se declare nulo.

37. Al respecto, es pertinente conocer el contenido del artículo 229 de la LPAG, a fin de revisar sus alcances, que se transcriben a continuación:

“Artículo 229.- Procedimiento trilateral

229.1 El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso 8) del artículo I del Título Preliminar de la presente Ley.

229.2 La parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación será designada como “reclamante” y cualquiera de los emplazados será designado como “reclamado”.

38. Por su parte, el Reglamento de la LPDP, en materia de protección de datos personales, establece en su artículo 74, lo siguiente:

“Artículo 74.- Procedimiento trilateral de tutela

El procedimiento administrativo de tutela de los derechos regulados por la Ley y el presente reglamento, se sujeta a lo dispuesto por los artículos 219 al 228 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en lo que le sea aplicable, y será resuelto mediante resolución del Director General de Protección de Datos Personales. Contra esta resolución solo procede recurso de reconsideración, el que, una vez resuelto, agota la vía administrativa.

Para iniciar el procedimiento administrativo a que se refiere este artículo, sin perjuicio de los requisitos generales previstos en el presente reglamento, el titular de los datos personales deberá presentar con su solicitud de tutela.

1. El cargo de la solicitud que previamente envió al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de sus derechos.

2. El documento que contenga la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento que, a su vez, contenga la denegatoria de su pedido o la respuesta que considere no satisfactoria, de haberla recibido

(...)” (Subrayado agregado)

39. El artículo mencionado hace referencia a un procedimiento de tutela que tiene una naturaleza trilateral. Esto implica que involucra a tres partes: el reclamante, el reclamado y la autoridad administrativa encargada de resolver el conflicto. Este procedimiento responde a la existencia de un interés particular que requiere ser tutelado y se utiliza para resolver un conflicto entre dos administrados cuando se vulneran los derechos establecidos en la LPDP. Y será tramitado conforme a lo dispuesto en los artículos 229 al 238 de la LPAG, que establecen el marco y los plazos para este tipo de procedimiento.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

40. Por otro lado, respecto al procedimiento sancionador, la LPDP y su reglamento, señalan lo siguiente:

“Artículo 37. Procedimiento sancionador - LPDP

El procedimiento sancionador se inicia de oficio, por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales o por denuncia de parte, ante la presunta comisión de actos contrarios a lo dispuesto en la presente Ley o en su reglamento, sin perjuicio del procedimiento seguido en el marco de lo dispuesto en el artículo 24.

(...)”

“Artículo 115.- Autoridades del procedimiento sancionador – Reglamento de la LPDP”

Para efectos de la aplicación de las normas sobre el procedimiento sancionador establecido en la Ley, las autoridades son:

1. El Director de la Dirección de Sanciones es la autoridad que instruye y resuelve, en primera instancia, sobre la existencia de infracción e imposición o no de sanciones y sobre obligaciones accesorias tendientes a la protección de los datos personales. Asimismo, es competente para conducir y desarrollar la fase de investigación, y es responsable de llevar a cabo las actuaciones necesarias para determinar las circunstancias de la comisión, o no, de los actos contrarios a lo establecido en la Ley y el presente reglamento.

(...)”

(Subrayado agregado)

41. Como se puede observar, el procedimiento sancionador puede iniciarse de dos formas: de oficio o por denuncia de parte. Este procedimiento involucra dos partes: el administrado, cuya conducta específica es objeto de examen a cargo de la otra parte, y la administración, que es la entidad competente de velar por el cumplimiento de la norma específica, ejerciendo la potestad sancionadora.
42. Su finalidad es determinar la existencia de infracciones, e imposición o no de sanciones a quienes incurran en estas, vulnerando la normativa de protección de datos personales. En este contexto, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, a través de sus Direcciones, actúa tanto como autoridad investigadora como sancionadora. Este tipo de procedimiento está regulado en los artículos 37 al 39 de la LPDP. Además, el numeral 247.2 del artículo 247 de la LPAG regula que las disposiciones contenidas en su capítulo sobre el procedimiento sancionador, se aplican de manera supletoria a los procedimientos establecidos en leyes especiales.
43. A partir de la normativa previamente citada, se puede concluir que el procedimiento trilateral de tutela está diseñado para proteger los derechos de los titulares de datos personales, como el de acceso, rectificación, cancelación y oposición, garantizando así su protección frente a vulneraciones en el tratamiento de sus datos. En otras palabras, cuando un titular considere que sus derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales han sido vulnerados, puede acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales para que intervenga y resuelva el conflicto.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

44. Por otro lado, la finalidad del procedimiento administrativo sancionador no es satisfacer pretensión alguna del denunciante, sino sancionar el incumplimiento de las normas que regulan actividades o situaciones específicas, como la LPDP y su reglamento. Es decir, se enfoca en las sanciones que la Autoridad pueda imponer a los responsables del tratamiento de datos personales cuando se detecte la comisión de algunas de las infracciones establecidas en la referida normativa.
45. Aunque ambos procedimientos tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de la LPDP y su reglamento, difieren en su enfoque y finalidad. Uno se enfoca en satisfacer la pretensión del denunciante, protegiendo los derechos individuales, mientras que el otro se centra en regular y sancionar el incumplimiento de la normativa.
46. Al respecto, en el procedimiento materia de análisis, el denunciante en su escrito de denuncia señaló expresamente lo siguiente:

“(...) 1.1 Que, con fecha 13 de marzo viajé a Chile por motivos laborales, y por las circunstancias de encontrarme fuera del país, me vi obligado a contratar minutos internacionales en mi plan móvil, es así como ya en Chile, ingreso al APP Claro para llevar un mejor control de mis minutos internacionales, al ingresar al App, me doy con la ingrata sorpresa que tenía el servicio 2 PLAY de Claro contratado a mi nombre, el cual no contraté, pero se utilizó mi RUC de persona natural con negocio.

1.2 Que, al ingresar al aplicativo tomé conocimiento que había dos notificaciones de deudas atrasadas (vencidas) por el importe de S/180 (ciento ochenta con 00/100). Ante esto traté de inmediato de comunicarme con Claro, por sus canales habituales como: página web, llamada al 123, y otros medios, sin tener éxito.

1.3 Desde el 14 de marzo al 6 de abril, intenté comunicarme con ustedes en reiteradas oportunidades, pero; por encontrarme fuera del país, se me dificultó y no tuve ninguna respuesta. Ante la angustia, por su página web tomé conocimiento que podía comunicarme con ustedes vía WhatsApp.

*1.4 Que, con fecha 25 de abril mediante Claro Bot Perú (WhatsApp) fui atendido por una representante, tomando conocimiento que utilizando mi RUC 10702253115, personas desconocidas habían contratado el servicio de 2 Play de Claro, y es por ello por lo que con el número de mi DNI no reflejaba tal contratación. De inmediato solicité más información e interpusé reclamo (escrito) poniendo de conocimiento de la empresa que **NO FUI YO LA PERSONA QUE CONTRATÓ TAL SERVICIO**, que por favor den de baja el servicio y me expliquen el cómo otra persona utilizó mi información para solicitar el servicio apoyado por colaboradores de su empresa, ya que, tengo conocimiento que para todo piden pasar la huella biométrica.*

1.5. Que, es mediante esta atención por parte de la representante de Claro, que tomo también conocimiento que el servicio fue solicitado el 14 de

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

febrero del año 2023, cosa que es imposible, pues en esa fecha me encontraba de viaje, destacado por la empresa que laboro en provincia, que inclusive no tenía señal, y no es posible que por ningún medio haya contratado el mencionado servicio.

1.6 Posteriormente a la comunicación vía WhatsApp, me redirigen hacia una asesora el cual en resumen me dice lo siguiente: “Estimado cliente el servicio no puede ser anulado ya que en el sistema no encuentro la dirección exacta donde se encuentra el domicilio que instalaron los equipos” por otro lado, “el servicio seguirá facturando si no se recogen los equipos y si soluciono el problema no se me cobrarían” NO BRINDÁNDOME UNA SOLUCIÓN.”

(...)

4. Respecto de la solicitud

Ante la eminente vulneración a mis derechos expuesto en el presente instrumento, solicito lo siguiente:

4.1. Solicitar la baja inmediata del servicio sin condicionamiento

4.2. Emitir una carta de no adeudo respecto del servicio no contratado

4.3. Reportar a las autoridades competentes que inicien investigación respecto de la supuesta suplantación de mi identidad con fines ilícitos.

4.4. Reconocerme los daños ocasionados”.

47. Al respecto, es necesario reiterar que, de acuerdo con la normativa mencionada, el procedimiento administrativo sancionador también puede iniciarse por denuncia de parte, sin que ello implique que los denunciados adopten un rol de administrados en tales procedimientos, salvo demuestren tener un interés legítimo. En el caso del presente procedimiento, de la denuncia presentada no se puede inferir que el denunciante esté solicitando la tutela de algún derecho (como acceso, rectificación, cancelación u oposición), en tanto, de la narración de los hechos se desprende que el denunciante está informando a la DFI sobre las acciones realizadas por la administrada las cuales podrían constituir presuntas infracciones a las normas de protección de datos personales, con el objetivo de se realice la investigación correspondiente y se imponga una sanción a la entidad, en caso de que se determine su responsabilidad.
48. Por otro lado, la administrada señala que el denunciante presentó un reclamo el 25 de mayo de 2023, evidenciado que obtuvo una respuesta satisfactoria, debido a que consideró que no atendieron su solicitud de manera adecuada. Agrega que, conforme a la normativa aplicable, una respuesta insatisfactoria es suficiente para iniciar un procedimiento trilateral de tutela. Sin embargo, respecto a dicho argumento, es necesario aclarar que el hecho de que el denunciante haya mencionado haber presentado un reclamo ante la administrada como parte de los hechos de su denuncia, no implica que deba tramitarse automáticamente como un procedimiento trilateral de tutela, pues en este caso, tal reclamo forma parte de la narración de los hechos del denunciante.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

49. En este sentido, es importante tener en cuenta que el presente caso corresponde a un procedimiento sancionador, cuyo objetivo es, en caso de comprobarse la infracción, que la Autoridad imponga una sanción al responsable del tratamiento de datos personales que haya incumplido la normativa. Por lo tanto, el argumento planteado por la administrada no es válido, ya que en este procedimiento el denunciante no está solicitando la tutela de ninguno de sus derechos individuales, sino que está informando sobre la presunta infracción cometida por la administrada. En consecuencia, la naturaleza del procedimiento excluye la aplicación de los argumentos presentados por la administrada.

VI. Cuestiones en discusión

50. Para emitir pronunciamiento en el presente caso, se debe determinar lo siguiente:
- Si la administrada es responsable por el siguiente presunto hecho infractor:
 - Haber realizado el tratamiento de los datos personales del denunciante, para la contratación de un servicio, sin adoptar las medidas de seguridad necesarias que le permitan verificar plenamente la identidad del titular de los datos, incumpliendo la obligación establecida en los artículos 9 y 16 de la LPDP, y en los artículos 10, 31, 32 y 39 del Reglamento de la LPDP; lo cual configuraría la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 de dicho reglamento.
 - En el supuesto de resultar responsable en cada caso, si debe aplicarse la exención de responsabilidad por la subsanación de las infracciones, según lo previsto en el numeral 1 del artículo 257 de la LPAG, o las atenuantes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 126 del reglamento de la LPDP, en consonancia con el numeral 2 del artículo 257 de la LPAG.
 - Determinar en cada caso, la multa que corresponde imponer, tomando en consideración los criterios de graduación contemplados en el numeral 3) del artículo 248 de la LPAG.

VII. Análisis de las cuestiones en discusión

Sobre el presunto tratamiento de datos personales, sin aplicar las medidas de seguridad correspondientes

51. La Constitución Política del Perú, establece en el artículo 2, numeral 6, que toda persona tiene derecho “a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar”, es decir toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa y, por lo tanto, a la protección de sus datos personales.
52. El Tribunal Constitucional, máximo intérprete de la Constitución Política del Perú, ha definido el derecho a la autodeterminación informativa en la sentencia recaída en el expediente N° 4739-2007-PHD/TC de la siguiente forma:

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

“(…) el derecho a la autodeterminación informativa consiste en la serie de facultades que tiene toda persona para ejercer control sobre la información personal que le concierne, contenida en registros ya sean públicos, privados o informáticos, a fin de enfrentar las posibles extralimitaciones de los mismos. Se encuentra estrechamente ligado a un control sobre la información, como una autodeterminación de la vida íntima, de la esfera personal. Mediante la autodeterminación informativa se busca proteger a la persona en sí misma, no únicamente en los derechos que conciernen a su esfera personalísima, sino a la persona en la totalidad de ámbitos; por tanto, no puede identificarse con el derecho a la intimidad, personal o familiar, ya que mientras éste protege el derecho a la vida privada, el derecho a la autodeterminación informativa busca garantizar la facultad de todo individuo de poder preservarla ejerciendo un control en el registro, uso y revelación de los datos que le conciernen (...). En este orden de ideas, el derecho a la autodeterminación informativa protege al titular del mismo frente a posibles abusos o riesgos derivados de la utilización de los datos, brindando al titular afectado la posibilidad de lograr la exclusión de los datos que considera ‘sensibles’ y que no deben ser objeto de difusión ni de registro; así como le otorga la facultad de poder oponerse a la transmisión y difusión de los mismos”

53. Por su parte, la LPDP tiene como objeto, conforme con su artículo 1, “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”.
54. En línea de lo desarrollado en los considerandos precedentes, debe considerarse que el ejercicio del derecho fundamental se facilita y tiene como correlato las obligaciones que se desprenden del principio de Seguridad de la LPDP.
55. Dicho principio se desarrolla, a nivel legal, en los artículos 9 y 16 de la LPDP:

“Artículo 9. Principio de seguridad

El titular del banco de datos personales y el encargado de su tratamiento deben adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales. Las medidas de seguridad deben ser apropiadas y acordes con el tratamiento que se vaya a efectuar y con la categoría de datos personales de que se trate.”

“Artículo 16. Seguridad del tratamiento de datos personales

Para fines del tratamiento de datos personales, el titular del banco de datos personales debe adoptar medidas técnicas, organizativas y legales que garanticen su seguridad y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Los requisitos y condiciones que deben reunir los bancos de datos personales en materia de seguridad son establecidos por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, salvo la existencia de disposiciones especiales contenidas en otras leyes.

Resolución Directoral N° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

Queda prohibido el tratamiento de datos personales en bancos de datos que no reúnan los requisitos y las condiciones de seguridad a que se refiere este artículo.”

56. Asimismo, el Reglamento de la LPDP, en su artículo 10, establece lo siguiente:

“Artículo 10.- Principio de seguridad.

En atención al principio de seguridad, en el tratamiento de los datos personales deben adoptarse las medidas de seguridad que resulten necesarias a fin de evitar cualquier tratamiento contrario a la Ley o al presente reglamento, incluyéndose en ellos a la adulteración, la pérdida, las desviaciones de información, intencionales o no, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.”

57. Queda claro entonces, que el principio de Seguridad exige que los responsables del tratamiento de datos personales (y quienes actúen como encargados), en sus procesos, eviten el acceso no autorizado a los datos personales, vale decir, aquel que se da por personas que no son las designadas para ello y que se acceda a ellas para utilizarlas en acciones que no tienen que ver con la finalidad del tratamiento.
58. Las mismas normas establecen que para tal fin, se deben implementar medidas técnicas, organizativas y legales, siendo el responsable del tratamiento de decidir qué medidas aplicar y en el caso de los tratamientos de datos personales efectuados por encargados, aprobar tales medidas y hacer seguimiento de las mismas, a fin de supervisar su cumplimiento y adecuación ante los riesgos que puedan surgir.
59. Entre tales medidas de seguridad, el artículo 39 del Reglamento de la LPDP, establece las siguientes:

“Artículo 39.- Seguridad para el tratamiento de la información digital.

Los sistemas informáticos que manejen bancos de datos personales deberán incluir en su funcionamiento:

1. El control de acceso a la información de datos personales incluyendo la gestión de accesos desde el registro de un usuario, la gestión de los privilegios de dicho usuario, la identificación del usuario ante el sistema, entre los que se encuentran usuario-contraseña, uso de certificados digitales, tokens, entre otros, y realizar una verificación periódica de los privilegios asignados, los cuales deben estar definidos mediante un procedimiento documentado a fin de garantizar su idoneidad.

2. Generar y mantener registros que provean evidencia sobre las interacciones con los datos lógicos, incluyendo para los fines de la trazabilidad, la información de cuentas de usuario con acceso al sistema, horas de inicio y cierre de sesión y acciones relevantes. Estos registros deben ser legibles, oportunos y tener un procedimiento de disposición, entre los que se encuentran el destino de los registros, una vez que éstos ya no sean útiles, su destrucción, transferencia, almacenamiento, entre otros.

Asimismo, se deben establecer las medidas de seguridad relacionadas con los accesos autorizados a los datos mediante procedimientos de identificación

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

y autenticación que garanticen la seguridad del tratamiento de los datos personales.”

60. En el artículo reglamentario transcrito, se aprecia como finalidad el control de las acciones realizadas en un sistema automatizado por sus usuarios, verificándose el deber de control desde la asignación y autorización de accesos al sistema por parte de los usuarios, la determinación de las acciones a realizar por estos (privilegios), así como la generación y custodia del registro pormenorizado de estas acciones, con el fin de poder verificar *ex post* las acciones llevadas a cabo en el sistema.
61. De acuerdo con ello, el último párrafo de dicho artículo hace referencia a las medidas de seguridad a aplicar sobre los accesos al sistema que se asignan, existiendo la obligación de autenticar adecuadamente la identificación de los usuarios que accedan a los sistemas.
62. Entre las normas reglamentarias, cabe también mencionar las disposiciones específicas acerca del tratamiento de datos personales en el ámbito de las telecomunicaciones:

“Artículo 31.- Tratamiento de datos personales en el sector comunicaciones y telecomunicaciones.

Los operadores de los servicios de comunicaciones o telecomunicaciones tienen la responsabilidad de velar por la confidencialidad, seguridad, uso adecuado e integridad de los datos personales que obtengan de sus abonados y usuarios, en el curso de sus operaciones comerciales. En tal sentido, no podrán realizar un tratamiento de los citados datos personales para finalidades distintas a las autorizadas por su titular, salvo orden judicial o mandato legal expreso.

Artículo 32.- Confidencialidad y seguridad.

Los operadores de comunicaciones o telecomunicaciones deberán velar por la confidencialidad, seguridad y uso adecuado de cualquier dato personal obtenido como consecuencia de su actividad y adoptarán las medidas técnicas, legales y organizativas, conforme a lo establecido en la Ley y el presente reglamento, sin perjuicio de las medidas establecidas en las normas del sector de comunicaciones y telecomunicaciones que no se opongan a lo establecido en la Ley y el presente reglamento.”

63. Estos artículos reglamentarios transcritos establecen la obligación de velar por la confidencialidad y el uso adecuado en transacciones comerciales, siempre preservando la voluntad de sus titulares.
64. En el Informe de Fiscalización N° 253-2023-JUS/DGTAIPD-DFI-EHCC se determinó preliminarmente que la administrada habría efectuado el tratamiento de los datos personales del denunciante, para efectuar la contratación del servicio fijo “2 Play” sin haber validado y autenticado correctamente su identidad, lo cual le generó una deuda de un servicio que no solicitó.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

65. En ese sentido, la DFI desarrolló la siguiente argumentación:

“(…)

32. Al respecto, corresponde indicar que la administrada no ha remitido medio probatorio idóneo que acredite haber aplicado las medidas de seguridad de validación de identidad al momento de efectuar la contratación del servicio fijo “2 Play” a nombre del denunciante, ello, conforme con lo dispuesto en el inciso 1.2., numeral ii del Anexo 5 – Mecanismo y procedimiento de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones de la Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicio Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de Consejo Directivo n.° 172-2022-CD/OSIPTEL (...)

33. Sobre el particular, el último párrafo del artículo 39° del RLPDP dispone que el titular del banco de datos personales, responsable del tratamiento, en este caso AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., debe establecer las medidas de seguridad relacionadas con los accesos autorizados a los datos mediante procedimientos de identificación y autenticación que garanticen la seguridad del tratamiento de los datos personales.

*34. Así, las medidas de seguridad conforme a los artículos mencionados implican la implementación de aspectos técnicos, organizativos y legales que generen un entorno seguro y confiable para el tratamiento de los datos personales, donde el titular del banco de datos o responsable del tratamiento tenga la capacidad para enfrentar los riesgos de accesos no autorizados que puedan hacer un uso ilegal o ilícito de los datos personales, ocasionando efectos dañinos en el dominio y control de los datos del afectado. Lo que en el presente caso no habría sucedido al momento de la identificación y autenticación del denunciante para la contratación del servicio fijo “2 Play”.
“(…)”*

66. Así, en la Resolución Directoral N°158-2024-JUS/DGTAIPD-DFI se señaló lo siguiente:

“(…)”

u. Así, entre las obligaciones que deben asumir las empresas operadoras de comunicaciones y telecomunicaciones para el tratamiento de los datos personales, se tiene el deber de la responsabilidad de velar por la seguridad y el uso adecuado de los datos personales que obtengan en el curso de sus operaciones comerciales. Adoptando las medidas técnicas, legales y organizativas establecidas en la LPDP y su Reglamento, así como las medidas establecidas en las normas del sector de comunicaciones y telecomunicaciones, que no se opongan a lo establecido en la LPDP.

“(…)”

y. Por tanto, AMERICA MOVIL PERU S.A.C. es responsable del proceso de contratación del servicio público que provee, comprendiendo la identificación y el registro de sus clientes, tratamiento de datos que debe realizarse adoptando las medidas de seguridad necesarias para evitar un uso inadecuado o una posible suplantación de identidad de los datos personales del titular. Lo que, en el presente caso, no habría ocurrido.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

z. Así, las medidas de seguridad implican la implementación de aspectos técnicos, administrativos, legales y organizativos que generen un entorno seguro y confiable para el tratamiento de los datos personales, donde el titular del banco de datos o responsable del tratamiento tenga la capacidad para enfrentar los riesgos de accesos no autorizados que puedan hacer un uso ilegal o ilícito de los datos personales ocasionando efectos dañinos en el dominio y control de los datos personales del afectado. Lo que en el presente caso no habría sucedido al momento de la identificación y autenticación para la contratación del servicio fijo “2 Play” que se realizó a nombre del denunciante. (...)”

67. En sus escritos, la administrada informó que, en relación al mecanismo de contratación utilizado en el presente caso, se empleó la grabación de audio, de acuerdo con lo establecido en el numeral 1.2. del Anexo 5 – Mecanismo y procedimiento de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones de la Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones – Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL; no obstante, no cuentan con la documentación referida a dicha contratación (grabación de audio, contrato de prestación de servicio y cargo de instalación del servicio). Por otro lado, señala haber realizado acciones de enmienda que demuestran que el objetivo de la denuncia fue atendido en su totalidad antes del inicio del procedimiento sancionador; en consecuencia, se ha producido la sustracción de la materia.
68. Atendiendo al hecho de que se estaría imputando a la administrada el incumplimiento del artículo 39 del Reglamento de la LPDP, se remarca que el supuesto de hecho contemplado en dicho artículo no tiene una relación clara con los hechos del caso, que permita pensar en una subsunción correcta.
69. Lo anterior se debe a que la disposición del artículo mencionado se refiere a la autenticación de identidad de usuarios de un determinado sistema o base de datos, al ser estos últimos integrantes de una organización, pero no se refiere a usuarios externos, como es un cliente o consumidor.
70. Sobre tal disposición, debe entenderse que tiene como finalidad evitar que personas que no sean usuarias de un determinado sistema utilizado para el tratamiento de datos personales, puedan hacer uso de este, o siendo usuarios, que sus acciones no se extralimiten de las funciones asignadas en función de su cargo, minimizando tal tratamiento a ciertas acciones y ciertas personas que cumplen una función relativa al cumplimiento de la finalidad.
71. Distinto es el caso materia de este expediente, donde se puede apreciar un presunto error u omisión de validación de identidad del denunciante, la cual era necesaria para la contratación vía telefónica del “Servicio fijo 2Play”, hecho en el cual no se tiene sustento del sistema empleado para el tratamiento de datos personales de clientes, a través de uno de sus usuarios.
72. Por consiguiente, se aprecia que no se ha configurado el incumplimiento de las disposiciones del artículo 39 del Reglamento de la LPDP, correspondiendo declarar infundada esta imputación.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

73. Sin perjuicio de ello, habiéndose hallado indicios suficientes de deficiencias en la validación de la identidad del denunciante en los procedimientos de venta de servicios fijos, es necesario analizar la relevancia de las modalidades de tratamiento efectuadas tanto por la administrada como por la encargada, y las responsabilidades de estos por la presunta afectación al principio de Calidad del artículo 8 de la LPDP, que señala lo siguiente:

“Artículo 8. Principio de calidad

Los datos personales que vayan a ser tratados deben ser veraces, exactos y, en la medida de lo posible, actualizados, necesarios, pertinentes y adecuados respecto de la finalidad para la que fueron recopilados. Deben conservarse de forma tal que se garantice su seguridad y solo por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento.”

74. En vista de tales circunstancias, corresponde evaluar si se ha configurado la inobservancia del principio de Calidad del artículo 8 de la LPDP, norma complementada por el artículo 9 de su reglamento, por lo que es necesario poner en conocimiento de la DFI lo desarrollado en este acápite, a fin de que disponga las acciones pertinentes para esclarecer los hechos vinculados.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la LPDP y su reglamento, la LPAG, y el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar infundada la imputación realizada contra América Móvil Perú S.A.C., por la presunta comisión de la infracción leve tipificada en el literal a) del numeral 1 del artículo 132 del Reglamento de la LPDP.

Artículo 2.- Remitir la presente resolución directoral a la DFI, conjuntamente con el expediente respectivo, a fin de efectuar las acciones pertinentes respecto del presunto incumplimiento del artículo 8 de la LPDP y el artículo 9 del reglamento de dicha ley.

Artículo 3.- Informar a América Móvil Perú S.A.C. que, contra la presente resolución directoral, de acuerdo con lo indicado en el artículo 218 de la LPAG, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su notificación³¹.

Artículo 4.- Informar a América Móvil Perú S.A.C. que, vencido el plazo para interponer recurso impugnatorio se entiende que el acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo queda firme conforme a lo dispuesto en el artículo 222 de

³¹ **Artículo 218. Recursos administrativos**

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

218.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

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° 0798-2025-JUS/DGTAIPD-DPDP

la LPAG; o, de interponerse recurso impugnatorio, al resolverse este será ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa, es decir, al día siguiente de notificada la resolución que resuelve el recurso impugnatorio que pone fin a la vía administrativa, ello de acuerdo con lo establecido en el numeral 258.2 del artículo 258 de la LPAG; y, que se considera inscrita la sanción impuesta en la presente resolución directoral, en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

Artículo 5.- Notificar a América Móvil Perú S.A.C. la presente resolución directoral.

Artículo 6.- Notificar al denunciante la presente resolución directoral, con fines informativos.

Regístrese y comuníquese.

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

MAGL/lxav