



Resolución Directoral

Expediente N°
011-2016-PTT

N° 083-2016-JUS/DGPDP

Lima, 18 de octubre de 2016.

VISTO: El documento con registro N° 041166 de 13 de julio de 2016 el cual contiene la reclamación formulada por [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES.

ANTE AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

1.1 Con solicitud de tutela de 21 de junio de 2016, [REDACTED] solicitó tutela directa del derecho de cancelación de sus datos personales: nombre, dirección domiciliaria y número telefónico, a América Móvil Perú S.A.C. respecto de la información difundida en el sitio web "<http://www.paginasblancas.pe/>", en los siguientes términos:

- América Móvil Perú S.A.C. facilitó sus datos personales al sitio web páginas blancas sin su autorización.
- Solicitó a América Móvil Perú S.A.C. la no publicación de sus datos personales en el sitio web páginas blancas.
- Solicitó a América Móvil Perú S.A.C. el retiro de sus datos personales de cualquier medio impreso o digital referido a la guía de abonados.

1.2 Con escrito de 11 de agosto de 2016, América Móvil Perú S.A.C. dio respuesta a la solicitud de tutela de 21 de junio de 2016 de [REDACTED], en los siguientes términos:



R. Rodríguez S.

- América Móvil Perú S.A.C. informó que se coordinó con Telefónica del Perú S.A.C. la no publicación de los datos personales y su retiro del sitio web páginas blancas a partir del 12 de agosto de 2016.
- América Móvil Perú S.A.C. informó que se coordinó con Telefónica del Perú S.A.C. la no publicación de los datos personales y su retiro de las próximas ediciones impresas de la guía de abonados.

ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1.3 Con documento indicado en el visto, [REDACTED] (en lo sucesivo la **reclamante**) presentó reclamación ante la Dirección General de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la **DGPDP**) contra América Móvil Perú S.A.C. (en lo sucesivo la **reclamada**) en los siguientes términos:

- En setiembre de 2015 solicitó el servicio de internet Claro.
- Utilizaron sus datos personales para publicarlos en el sitio web páginas blancas sin su autorización.
- El 21 de junio de 2016 solicitó la no publicación en el sitio web páginas blancas de sus datos personales toda vez que con solo digitar su nombre en internet aparece en los resultados de búsqueda dicha información personal.
- Telefónica del Perú S.A.C. confirmó que la publicación de sus datos personales en el sitio web páginas blancas pertenece a la reclamada y no a ellos.

CONTESTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

1.4 Con Oficio N° 549-2016-JUS/DGPDP notificado el 25 de agosto de 2016, la DGPDP dio traslado de la reclamación y sus anexos para que la reclamada presente su contestación, conforme con lo establecido por el numeral 223.1 del artículo 223¹ de la LPAG.

1.5 Con documento de registro N° 055325 recibido el 15 de setiembre de 2016 por la DGPDP, dentro del plazo legal, la reclamada presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:

- Los artículos 98 y 101 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL, establecen: **a)** La obligación de la reclamada de incluir a todos sus abonados de líneas telefónicas fijas en su guía telefónica y comunicarlas a los otros operadores de líneas fijas en el país para que sean registradas en sus guías telefónicas. **b)** El derecho de los abonados de ser excluidos de las citadas guías telefónicas y de las páginas web de las empresas operadoras.
- El 22 de junio de 2016, la reclamante envió a la reclamada una carta solicitando el retiro de sus datos personales asociados a una línea telefónica de su guía telefónica y del sitio web páginas blancas por cuanto no brindó su consentimiento.



¹ Artículo 223, numeral 223.1 de la LPAG.- Contestación de la reclamación:

"223.1 El reclamado deberá presentar la contestación de la reclamación dentro de los quince (15) días posteriores a la notificación de ésta (...)."



Resolución Directoral

- La reclamada cumplió con realizar el bloqueo y la posterior cancelación de los datos personales de la reclamante del directorio de abonados fijos.
- La reclamada cumplió con enviar vía correo electrónico a los demás operadores de telecomunicaciones la solicitud de actualización de los datos de sus abonados, entre ellos el de retiro de la reclamante.
- El 3 de agosto de 2016 la reclamada solicitó a Telefónica del Perú S.A.C. la desuscripción de la línea telefónica de la reclamante del sitio web páginas blancas.
- El 11 de agosto de 2016 la reclamada reiteró a Telefónica del Perú S.A.C. lo solicitado, recibándose la comunicación que se procedió con la requerida desuscripción.
- El 11 de agosto de 2016 la reclamada dio respuesta a la solicitud de tutela de 21 de junio de 2016 y comunicó a la reclamante que se cumplió con la desuscripción correspondiente.
- A la fecha los datos personales de la reclamante fueron retirados del directorio de abonados fijos y del sitio web páginas blancas de Telefónica del Perú S.A.C. en consecuencia no aparece en la búsqueda de internet.



R. Rodríguez S.

2. COMPETENCIA.

2.1 La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director General de Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el artículo 24 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo la **LPDP**) y por el artículo 74 del Reglamento de la LPDP, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

3. ANÁLISIS.

3.1 LA EXISTENCIA DE NORMAS O RÉGIMENES PARTICULARES O ESPECIALES SOBRE DETERMINADOS TRATAMIENTOS.

El tercer párrafo del artículo 3 del Reglamento de la LPDP dispone que: *La existencia de normas o regímenes particulares o especiales, aun cuando incluyan regulaciones sobre datos personales, no excluye a las entidades públicas o instituciones privadas a las que dichos regímenes se aplican del ámbito de aplicación de la Ley y del presente Reglamento. Lo dispuesto en el párrafo precedente no implica la derogatoria o*

inaplicación de las normas particulares, en tanto su aplicación no genere la afectación del derecho a la protección de datos personales”.

La regla general es que si se advierte que las normas particulares o especiales conducen a la afectación de lo dispuesto por la LPDP debe prevalecer esta norma por ser posterior y especial, tal como está previsto expresamente por el artículo 3 del Reglamento de la LPDP en concordancia con el rango de derecho fundamental establecido por la Constitución Política del Perú.

En ese sentido, con Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL se aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que:

En su artículo 98 dispone que: *“La empresa operadora del servicio de telefonía fija está obligada a prestar, de manera gratuita, el servicio de información actualizada de guía telefónica, a través del cual las personas que llamen al número de acceso gratuito designado para tal efecto, puedan obtener permanentemente, durante las veinticuatro (24) horas del día, información relativa a números telefónicos de todos los abonados del servicio de telefonía fija, independientemente de la empresa operadora que lo preste. Para ello, las empresas operadoras del servicio de telefonía fija tienen la obligación de intercambiar, de manera gratuita, la información de guía telefónica de sus respectivos abonados. Asimismo, la empresa operadora del servicio de telefonía fija que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo que direcciona hacia el servicio de información de guía telefónica a que se refiere el presente artículo, para el libre acceso de cualquier persona al mismo. Lo dispuesto en el primer párrafo no será aplicable respecto de la información de los abonados que hubiesen solicitado su exclusión de la guía telefónica. La empresa operadora podrá cobrar una tarifa por brindar información que le sea solicitada sobre un número telefónico de otro país”.*

En su artículo 99 dispone que: *“Los abonados del servicio de telefonía fija tienen derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica. Los datos consignados en la guía telefónica comprenderán, como mínimo, el nombre del abonado, la dirección de instalación y el número de la línea telefónica, los que se incorporarán con arreglo a los datos proporcionados por el abonado”.*



En su artículo 101 dispone que: *“Los abonados del servicio de telefonía fija podrán solicitar a la empresa operadora, sin expresión de causa y antes de la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía, su exclusión de la guía telefónica. Dicha exclusión comprende también al servicio de información de guía telefónica y a la información disponible en la página web de Internet de las empresas operadoras. La empresa operadora deberá informar claramente y con la debida anticipación, a través de cualquier medio masivo de comunicación, sobre la fecha de cierre correspondiente a la elaboración de la guía. La empresa operadora podrá aplicar una tarifa por concepto de exclusión de guía telefónica. Dicha tarifa se pagará por única vez, otorgándole el derecho al abonado de ser excluido de la siguiente y subsiguiente guía telefónica. Si la empresa operadora incumpliese con atender el pedido de exclusión, deberán devolver la tarifa que se hubiere pagado, incluyendo el respectivo interés, y ofrecer al abonado la posibilidad de efectuar el cambio de número telefónico sin costo alguno. El abonado podrá solicitar, en cualquier momento, ser incluido en la siguiente guía telefónica impresa, en el servicio de información de guía telefónica y en la información disponible en la página web de Internet brindado por las empresas operadoras. Las empresas operadoras no podrán aplicar tarifa alguna por concepto de dicha inclusión”.*



Resolución Directoral

En consecuencia, las normas particulares o especiales aplicadas en el presente caso regulan sus materias bajo preceptos compatibles con los de la LPDP y su Reglamento, toda vez que permite al titular el ejercicio del derecho de cancelación de sus datos personales (nombre, dirección domiciliaria y número telefónico) registrado en las guías telefónicas online pertenecientes a las empresas operadoras y que se encuentran a disposición de terceros mediante internet.

3.2 EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (NOMBRE, DIRECCIÓN DOMICILIARIA Y NÚMERO TELEFÓNICO) EN LAS GUÍAS TELEFÓNICAS ONLINE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS.

Para efectuar el tratamiento de datos personales debe mediar el consentimiento de su titular o, en su defecto, debe acreditarse que el tratamiento se realiza en el marco de las excepciones previstas por la LPDP y su Reglamento, ya que la necesidad de consentimiento es la regla general.



De ahí que el numeral 4 del artículo 14 de la LPDP dispone que: *"No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos: 4. Cuando medie norma para la promoción de la competencia en los mercados regulados emitida en ejercicio de la función normativa por los organismos reguladores a que se refiere la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, o la que haga sus veces, siempre que la información brindada no sea utilizada en perjuicio de la privacidad del usuario"*.

La reclamante al haber solicitado en el 2015 el servicio de internet Claro², es cliente de la reclamada y se encuentra sujeta a las normas particulares o especiales que regulan el sector comunicaciones y telecomunicaciones, toda vez que son de obligatorio cumplimiento para las empresas operadoras en cuanto a los servicios que brindan a los abonados, siempre y cuando, éstas regulaciones no sean utilizadas en perjuicio de su privacidad.

En consecuencia, el tratamiento efectuado por la reclamada se encuentra conforme a Ley, puesto que está facultada legalmente para registrar los datos personales (nombre, dirección domiciliaria y número telefónico) de los abonados en su guía telefónica online y transferir dicha información a las demás empresas operadoras para que sean registradas en sus respectivas guías online, sin que medie consentimiento de la reclamante para tal tratamiento.

² Esta autoridad no advierte del contenido de la reclamación que la reclamante haya acreditado que dejó de ser cliente de la reclamada.

3.3 LA RESPUESTA A LA SOLICITUD DE TUTELA DE 21 DE JUNIO DE 2016.

El numeral 3 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP dispone que: *"3. Tratándose del ejercicio de los otros derechos como los de rectificación, cancelación u oposición, el plazo máximo de respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento será de diez (10) días contados desde el día siguiente de la presentación de la solicitud correspondiente"*.

En consecuencia, la solicitud de tutela de 21 de junio de 2016 obtuvo respuesta el 11 de agosto de 2016; por lo que la reclamada excedió el plazo de diez (10) hábiles establecido por el numeral 3 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

La reclamada no ha acreditado ante esta autoridad que cumplió con registrar en el servidor compartido con las demás empresas operadoras los números telefónicos que debieron excluirse de las guías telefónicas online de las demás empresas operadoras, entre ellos el número telefónico de la reclamante dentro del plazo de diez (10) hábiles establecido por el numeral 3 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP.

No obstante ello, es necesario precisar que el artículo 101 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones no menciona un plazo de cumplimiento por parte de las empresas operadoras para proceder a excluir los números telefónicos de las guías telefónicas online que fueron solicitadas por los abonados.

Ante tal hecho, se advierte que la reclamada actuó diligentemente en cuanto a procurar la cancelación de los datos personales de la reclamante del sitio web "<http://www.paginasblancas.pe/>" en la medida que coordinó con Telefónica del Perú S.A.C. la desuscripción del abonado correspondiente.

3.4 EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MATERIA DE RECLAMACIÓN.

A la fecha en que debe resolverse la reclamación, se advierte que al digitar el nombre de la reclamante en el motor de búsqueda aparece el siguiente enlace:



"[REDACTED] en San Isidro, Lima - Páginas Blancas
www.paginasblancas.com.pe. [REDACTED]
Busca números de teléfonos de [REDACTED] en San Isidro, Lima en la guía telefónica de Páginas Blancas. Guía de Teléfonos de [REDACTED] en San Isidro, Lima".

De cuyo contenido no se evidencia el nombre, dirección domiciliaria y número telefónico de la reclamante, sólo información de otros abonados.

A la fecha en que debe resolverse la reclamación, se advierte que al digitar el nombre de la reclamante en el sitio web "<http://www.paginasblancas.pe/>" aparece el siguiente texto:

"No tenemos resultados para "[REDACTED]" en Perú".

En consecuencia, el tratamiento objeto de reclamación ha cesado, según se ha constatado de los referidos enlaces de internet.

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.



Resolución Directoral

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Declarar **IMPROCEDENTE** la reclamación formulada por [REDACTED] contra América Móvil Perú S.A.C.; en atención a que el tratamiento objeto de reclamación ha cesado, según se ha constatado en el sitio web "<http://www.paginasblancas.pe/>".

Artículo 2.- **INSTAR** a América Móvil Perú S.A.C. a adoptar las medidas necesarias, teniendo en cuenta los plazos requeridos para la actualización de la información contenida en el servidor compartido con las demás empresas operadoras, con el fin de cumplir, dentro de los plazos establecidos, con dar respuesta a las solicitudes de tutela de los titulares, conforme con las normas en materia de protección de datos personales.

Artículo 3.- **NOTIFICAR** a los interesados la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.

ROGER RAFAEL RODRÍGUEZ SANTANDER
Director General (e) de Protección de
Datos Personales