

**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN  
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**RESOLUCIÓN DE INICIO No. ANTAI-PDP-053-2022.** Panamá, tres (3) de agosto de dos mil veintidós (2022).

**LA DIRECTORA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, ENCARGADA**

En uso de sus facultades legales y considerando,

Que la Constitución Política de la República de Panamá, en su artículo 42, establece el derecho que tiene toda persona a acceder a la información personal contenida en base de datos o registros públicos y privados, y a requerir su rectificación y protección, así como su supresión, de conformidad con lo previsto en la ley.

Que dicha garantía fundamental dispone además que esta información solo podrá ser recogida para fines específicos, mediante consentimiento de su titular o por disposición de autoridad competente con fundamento en lo previsto en la ley.

Que el artículo 4, de la Ley No. 33 de 25 de abril de 2013, dispone que la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información tiene entre sus objetivos ser el organismo rector en materia de protección de datos personales.

Que mediante la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, se promulgó el régimen general de protección de datos personales con el objeto de establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales de las personas naturales en la República de Panamá y en la misma se estableció, además, una prórroga para su entrada en vigor, efectiva a partir del 29 de marzo de 2021.

Que la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, constituye el marco general de defensa del derecho a la protección de datos personales en la República de Panamá y, por tanto, debe ser considerada como el estándar mínimo de cumplimiento en relación con la protección de datos personales por cualquier ley especial en la materia y por cualquier entidad reguladora.

Que el artículo 7, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, atribuye facultades de supervisión y fiscalización de dicha normativa a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

Que el artículo 17, de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, dispone que la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información es la autoridad competente en la materia.

Ingresa a conocimiento de este despacho la denuncia promovida por la señora [REDACTED] [REDACTED] contra la empresa **CLARO PANAMÁ**.

Narra el denunciante que:

*“Escribo ya que tengo 4 años solicitando a claro Panamá (Forzacom) que me saquen de su base de datos. Desde el 2018 recibo como mínimo una llamada al mes para contratar sus servicios, en ocasiones incluso hasta varias veces por semana.*

*Cada vez que me llaman les digo que me saquen de su base de datos pero siguen llamando y me llaman mandan correos ya no sé qué hacer. ...” (Cit) (fj. 1).*

#### **DECISIÓN DE ESTA AUTORIDAD:**

En atención a la naturaleza de los hechos denunciados y considerando lo dispuesto en la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, sobre Protección de Datos Personales y su reglamentación a través del Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021, cuyo artículo 54 establece que la Dirección de Protección de Datos Personales, resolverá las quejas y peticiones presentadas a la Autoridad de Control, corresponde examinar si esta Autoridad tiene competencia para proceder con el inicio del proceso administrativo respectivo conforme a la Ley.

En este sentido, respecto a la competencia para el conocimiento de denuncias, el artículo 84 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que regula el Procedimiento Administrativo General, norma de aplicable al presente proceso, en virtud de lo que, al efecto, establece el artículo 60 del Decreto Ejecutivo, dispone lo siguiente:

*“Artículo 84. La autoridad ante quien se presente una denuncia administrativa o una queja, deberá determinar si es o no competente para conocer de ella y tramitarla; en caso contrario, deberá remitirla a la autoridad competente al efecto, quien deberá decidir sobre el mismo extremo”. (Cit)*

Del análisis de las precitadas disposiciones legales, se colige que por la calidad de la parte denunciada (**CLARO PANAMÁ**), se sitúa dentro de los sujetos regulados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que es la entidad competente para investigar a los sujetos regulados que recaigan en estas conductas y comportamientos.

En este contexto, es oportuno destacar lo que, al efecto, establece el artículo 18 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, norma que, como régimen general de protección de datos, reconoce las leyes especiales que regulan sectores específicos, al disponer lo siguiente:

*“...En caso se sujetos regulados por leyes especiales, el ciudadano deberá acudir a la autoridad reguladora y, a falta de respuesta de esta, deberá recurrir a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información...”.*

De manera tal que, al tenor del artículo citado, el denunciante debe acudir ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como ente regulador de la empresa denunciada, **CLARO PANAMÁ**, y radicar su queja o denuncia; y, en caso de falta de respuesta, entonces podría acudir ante esta autoridad de control.

En consecuencia, esta Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información carece de competencia para investigar el supuesto uso sin consentimiento del dato personal de la señora [REDACTED] presuntamente cometido por la empresa **CLARO PANAMÁ**.

Por los hechos expuestos, la Directora Encargada de Protección de Datos Personales de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en uso de sus facultades legales,

**RESUELVE:**

**PRIMERO: NO ADMITIR** la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la empresa **CLARO PANAMÁ**.

**SEGUNDO: DECLINAR** el conocimiento de la denuncia presentada por la señora [REDACTED] contra la empresa **CLARO PANAMÁ**, a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

**TERCERO: REMITIR** copia autenticada del expediente a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, para su tramitación.

**CUARTO: NOTIFICAR** al denunciante, de la presente Resolución.

**QUINTO: ADVERTIR** que contra la presente Resolución cabe Recurso de Reconsideración, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:**

Artículo 299 de la Constitución Política.

Artículos 36 de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019.

Artículos 84, 85 y demás concordantes de la Ley No. 38 de 31 de julio de 2000.

**Notifíquese y Cúmplase,**

**LCDA. YELENIS ORTÍZ DE MARISCAL**  
Directora Encargada de Protección de Datos Personales