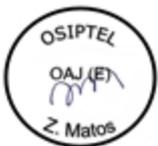


<b>A</b>	:	<b>SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL</b>
<b>CC</b>	:	<b>CARMEN DEL ROSARIO CARDENAS DIAZ DIRECTORA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO</b>
<b>ASUNTO</b>	:	<b>COMENTARIOS AL PROYECTO DE LEY N° 7075/2023-CR, LEY QUE RECONOCE EL DERECHO A LOS USUARIOS A NO SER REPORTADOS A LAS CENTRALES DE RIESGO SIN SER PREVIAMENTE NOTIFICADOS</b>
<b>FECHA</b>	:	<b>11 de marzo de 2024</b>

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
<b>ELABORADO POR</b>	ESPECIALISTA EN TELECOMUNICACIONES	SEBASTIÁN JÁUREGUI VALENZUELA
	ABOGADO ESPECIALISTA 1 EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	ANGIE TOLEDO FÉLIX
<b>REVISADO POR</b>	SUBDIRECTORA DE COMPETENCIA	CLAUDIA BARRIGA CHOY
	DIRECTORA DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA (E)	ZARET MATOS FERNANDEZ
<b>APROBADO POR</b>	DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUISO CÓRDOVA



## I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto analizar las disposiciones contenidas en el Proyecto de Ley N° 7075/2023-CR (en adelante, el Proyecto de Ley) denominado "**Ley que reconoce el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados**", presentado por la congresista Digna Calle Lobatón, miembro del Grupo Parlamentario "Podemos Perú".

## II. ANTECEDENTES

Mediante Oficio PO N° 202-2023-2024-CODECO/CR, recibido el 26 de febrero de 2024, el señor Wilson Soto Palacios, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, solicitó al Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) emitir opinión sobre el Proyecto de Ley que propone reconocer el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados.

## III. ANÁLISIS

### 3.1. Sobre las disposiciones contenidas en el Proyecto de Ley

El Proyecto de Ley bajo comentario está compuesto por cuatro (4) artículos y una (1) disposición complementaria final, siendo el objeto del mismo lo siguiente:

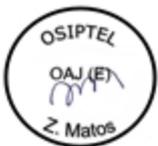
#### **"Artículo 1.- Objeto de la Ley**

*La presente ley tiene por objeto reconocer el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados del reporte negativo tanto por parte de las empresas del sistema financieros como por proveedores de los servicios públicos regulados, a fin de materializar el derecho constitucional de la autodeterminación informativa."*

*(Subrayado es agregado)*

De lo citado y de la revisión de la Exposición de Motivos, se advierte que el articulado planteado tiene como finalidad resolver la problemática que gira en torno al uso indebido de los datos personales de los consumidores tanto por parte de las empresas del sistema financiero como por las empresas prestadoras de servicios públicos, quienes se valdrían de la información privada para afectar la reputación crediticia del consumidor, al remitir el reporte de deuda a las diferentes centrales de riesgos sin previamente verificar que la información sea actual, veraz, íntegra, útil y sujeta a caducidad.

En esa línea, el artículo 2 establece la obligación y el procedimiento para efectuar la comunicación a los usuarios, por otro lado, el artículo 3 propone incorporar dicha obligación en la Ley N° 28587, "Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros", mientras que el artículo 4 propone modificar el artículo 14 de la Ley N° 29733, "Ley de protección de datos personales". Finalmente, la disposición complementaria establece un plazo de 30 días calendario para que los organismos reguladores de los servicios públicos realicen las adecuaciones correspondientes de los Reglamentos de Infracciones y Sanciones.



### 3.2. Sobre las competencias del Osiptel

De los artículos citados, se observa que el Proyecto de Ley busca que las empresas del sistema financiero y de servicios públicos, notifiquen previamente a los usuarios el reporte de su deuda, antes que este sea enviado a las diferentes centrales de riesgo.

Sobre el particular, es preciso acotar que, en atención al marco de su Ley de Creación<sup>1</sup>, el Osiptel es el organismo supervisor y regulador de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la agencia de competencia en este mercado, cuyas funciones están destinadas a garantizar la calidad y eficiencia del servicio, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Es así que, de conformidad con la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos<sup>2</sup>, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL<sup>3</sup> y la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo<sup>4</sup>, el Osiptel cuenta con funciones normativas, reguladoras, supervisoras, fiscalizadoras y sancionadoras, de solución de conflictos, reclamos y control de conductas anticompetitivas y desleales en el sector de telecomunicaciones, las mismas que están plenamente ratificadas y desarrolladas como funciones fundamentales del Osiptel en la normativa antes referida. En ese sentido, este Organismo, únicamente, está facultado para emitir opinión técnica respecto de aquellos asuntos vinculados a su competencia.

Sobre el particular, la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>5</sup> establece la obligación de que las empresas emitan y entreguen al abonado el recibo correspondiente por los servicios prestados a través del cual se le informa sobre la deuda pendiente de pago. La entrega del mismo se realiza de manera virtual o física al domicilio; y, asimismo, para ciertas empresas<sup>6</sup>, también se encuentra disponible a través de sus aplicativos informáticos. Al respecto, cabe señalar que esto no imposibilita que las empresas, con el fin de mantener informados a los abonados sobre el vencimiento de la deuda, remitan un recordatorio de pago a través de otros medios, de manera previa y posterior al vencimiento de la misma, como, por ejemplo, mensajes de texto a los teléfonos móviles o avisos emergentes en el televisor durante la visualización de contenidos audiovisuales. (ver Anexo)

Asimismo, en caso de que el usuario se encuentre en desacuerdo por los montos que figuran en el recibo emitido o requerimientos de pago del servicio respecto de múltiples

<sup>1</sup> Decreto Legislativo N° 702 mediante el cual se declara de necesidad pública el desarrollo de las telecomunicaciones y se aprueban normas que regulan la Promoción de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

<sup>2</sup> Ley N° 27332.

<sup>3</sup> Ley N° 27336.

<sup>4</sup> Ley N° 29158

(...)

**Artículo 32.- Organismos Reguladores Los Organismos Reguladores:**

1. Se crean para actuar en ámbitos especializados de regulación de mercados o para garantizar el adecuado funcionamiento de mercados no regulados, asegurando cobertura de atención en todo el territorio nacional.

2. Están adscritos a la Presidencia del Consejo de Ministros.

3. Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, tienen funciones supervisoras, reguladoras, normativas, fiscalizadoras y sancionadoras; y de solución de controversias y reclamos, en los términos previstos por la Ley de la materia.

4. Definen sus lineamientos técnicos, sus objetivos y estrategias.

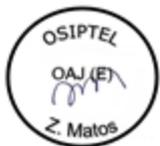
5. Determinan su política de gasto de acuerdo con la política general de Gobierno.

6. Están dirigidos por un Consejo Directivo. Sus miembros son designados mediante concurso público. La ley establece los requisitos y el procedimiento para su designación. Sólo podrán ser removidos en caso de falta grave e incompetencia manifiesta debidamente comprobada, y con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros. La Ley establece el procedimiento para su cese.

7. Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.

<sup>5</sup> Aprobada por la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>6</sup> Las empresas que se encuentran obligadas a desarrollar e implementar un aplicativo informático son aquellas que cuenten con una cantidad de abonados igual o mayor a 500 000 abonados a nivel nacional.



materias puede presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>7</sup>

Por otro lado, es importante subrayar que, conforme lo dispone el artículo 21<sup>8</sup> de la Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información, Ley N° 27489, la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es el órgano administrativo competente para conocer las infracciones tipificadas en la referida Ley e imponer las sanciones administrativas y las medidas correctivas a las que hubiere lugar. En tal sentido, siendo que el proyecto de ley quiere incluir como obligación informar previamente al usuario la deuda que mantiene, antes de que sea reportado a las centrales de riesgo, se recomienda que el presente Proyecto de Ley sea analizado por el Indecopi, considerando que, de darse la aprobación del mismo, corresponderá a dicha Entidad sancionar a las empresas infractoras, por ser de su competencia.

Por lo expuesto, dado que las empresas se encuentran obligadas a proporcionar la información de los importes adeudados a través de los recibos y que, en la práctica, estas utilizan mecanismos alternativos como recordatorios, este Organismo no considera necesario, en cuanto a las materias de su competencia, imponer la obligación referida en el Proyecto de Ley, puesto que lo único que reportan las empresas son el comportamiento de pago de cada uno de sus clientes, lo cual, depende de estos mismos.

Finalmente, en el supuesto de que este proyecto prosperase, los usuarios del sector telecomunicaciones que quieran cuestionar la existencia de una deuda, tendrían que activar dos (2) procedimientos, esto es, tanto a nivel de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones como en relación a los reportes frente a centrales de riesgo, en atención a su marco normativo vigente.

#### IV. CONCLUSIÓN:

Por las consideraciones expuestas en los párrafos precedentes, este Organismo emite opinión desfavorable respecto del Proyecto de Ley N° 7075/2023-CR denominado "Ley que reconoce el derecho a los usuarios a no ser reportados a las centrales de riesgo sin ser previamente notificados". Al respecto, los argumentos que sustentan la referida opinión son los siguientes:

- Las empresas solo reportan a las centrales de riesgo la información del comportamiento de pago de sus clientes; en este sentido, la calificación positiva o negativa depende exclusivamente de los días de retraso en el pago de la deuda por parte de los clientes.
- En la actualidad los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuentan con medios a través de los cuales se encuentran informados de las deudas

<sup>7</sup> Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 145-2021-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>8</sup> **Artículo 21.- Competencia de la Comisión de Protección al Consumidor**

21.1 La Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOP) es el órgano administrativo competente para conocer de las infracciones tipificadas en el artículo precedente e imponer las sanciones administrativas y las medidas correctivas a las que hubiere lugar. Para tales efectos, la Comisión aplicará el procedimiento único contemplado en el Título V del Decreto Legislativo N° 807, Facultades, Normas y Organización del INDECOP.

21.2 Para presentar una denuncia administrativa por infracción al Artículo 20 inciso b), el consumidor titular de la información deberá previamente obtener un pronunciamiento expreso o tácito, denegando una solicitud de revisión o rectificación, tramitada conforme a lo dispuesto en los Artículos 15 y 16 de la presente ley.



contraídas ya que existe la obligación de que las empresas, a través del recibo, provean información detallada de las deudas y del plazo con el que cuentan para realizar el pago correspondiente. Asimismo, se observa que las empresas utilizan mecanismos alternativos como recordatorios de pago por medio de mensajes de texto y notificaciones emergentes.

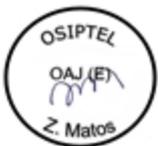
**V. RECOMENDACIÓN:**

Conforme a lo expuesto, se recomienda remitir el presente Informe al Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismo Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUISO CORDOVA  
DIRECTOR DE POLÍTICAS  
REGULATORIAS Y COMPETENCIA  
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS  
REGULATORIAS Y COMPETENCIA

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y  
la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



ANEXO

Ejemplo de recordatorio de pago para el servicio de telefonía móvil pospago de Entel



Antes del vencimiento de la deuda

Con posterioridad al vencimiento de la deuda



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

