



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos



ms.

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

DICTAMEN

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Periodo Anual de Sesiones 2013-2014

Señor Presidente:

Ha sido remitido para dictamen de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos el **Proyecto de Ley 2643/2013CR**, por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

Luego del análisis y debate correspondiente, en su Décima Sexta Sesión Ordinaria del **20 de mayo del 2014**, la Comisión acordó por **MAYORIA** aprobar el proyecto de ley materia de dictamen, con el texto que consta en la parte final del presente dictamen. Votaron a favor los congresistas Luis Galarreta Velarde, Emiliano Apaza Conderi y Julia Teves Quispe; votó en contra Yonhy Lescano Ancieta y se abstuvieron los congresistas Julio César Gagó, Elard Melgar y Freddy Sarmiento.

I. Situación procesal

El **Proyecto de Ley 2643/2013-CR** ha sido presentado a la oficina de trámite documentario el 12 de setiembre del 2013, fue derivado a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos como única comisión dictaminadora el 16 de setiembre del mismo año.

a) Opiniones solicitadas

Se han recibido las siguientes opiniones de instituciones:

1. Del **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)** mediante oficio 8233-2013 PCM/SG/OCP, suscrito por el Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros, de fecha 04 de diciembre del 2013 que contiene la Carta 685-2013/PRE-INDECOPI de fecha 6 de noviembre de 2013 se ha recibido el informe 087-2013/DPC-INDECOPI, considerando que la iniciativa podría ser viable si se garantiza que no afecte a los consumidores que consultan la versión impresa y no están familiarizados con el acceso al internet.
2. De la **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (ASPEC)**, mediante Oficio 071-2013 ASPEC/PRE del 21 de octubre del 2013, señalando su conformidad con la iniciativa por considerar que ampliará los supuestos de



Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

protección de datos personales de los consumidores establecidos por Ley 29733.

3. De la **Cámara de Comercio de Lima (CCL)**, mediante el oficio P/247.10.13/GL- suscrito por su Presidencia, de fecha 15 de octubre del 2013, , manifestando su conformidad con la propuesta, considerando que ésta medida coadyuvará a la prevención de la seguridad ciudadana, y contribuirá con el sostenimiento y protección del medio ambiente.
4. De la Organización de **Promoción del Desarrollo Sostenible (IPES)**, mediante carta 203/2013/IPES suscrito por su director ejecutivo, de fecha 11 de octubre del 2013, manifestando que la propuesta contribuye la acción que han emprendido destinada a reducir los impactos al ambiente.
5. Del **Ministerio del Ambiente (MINAM)** mediante oficio 2265-2013 MINAM/SG, suscrito por el Secretario General del MINAM, de fecha 02 de diciembre del 2013, que contiene el informe 218-2013 MINAM/SG/OAJ del 19 de noviembre del 2013 elaborado por la oficina de asesoría jurídica de dicho ministerio y el Memorando 487-2013-VMGA/MINAM que contiene el Informe Técnico 656-2013-DGCA-VMGA/MINAM considerando que la iniciativa es congruente con los objetivos de la Política Nacional de Ambiente y el Plan Nacional de Acción Ambiental 2011-2021.
6. De la **Presidencia del Consejo de Ministros**, mediante Oficio 02043-2014 PCM/SG/OCP de fecha 7 de mayo del 2014 suscrito por el Secretario General, pone a disposición de la Comisión el Memorando 943-2014 PCM/OGAJ del Director de la Oficina General de Asesoría de la PCM.
7. Del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL**, mediante Oficio 02043-2014 PCM/SG/OCP de fecha 7 de mayo del 2014 suscrito por el Secretario General de la Presidencia del Consejo de Ministros pone a disposición de la Comisión la Carta 084.PD.GPSU.GPRC.GAÑ/2014, remitida por el Presidente del Consejo Directivo del Osiptel.

II. Contenido de la propuesta

El proyecto de ley tiene por objeto eliminar la obligatoriedad de los concesionarios de telefonía fija de publicar y distribuir la guía telefónica impresa con la finalidad de evitar el mal uso de la información para fines delictivos y así mismo contribuir con la reducción en el uso del papel para proteger el medio ambiente.

Propone eliminar la obligación de las empresas concesionarias del servicio de telefonía fija de publicar y distribuir la guía telefónica de abonados impresa.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

Los abonados o usuarios que requieran la información que contiene la guía telefónica podrán acceder por la página web de las empresas operadoras, así como la información de guías telefónicas también deberá ser provista por la empresa operadora de manera gratuita a través de un número gratuito conforme lo establece el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL.

Finalmente la propuesta señala que esta obligación debe aplicarse a los contratos de concesión del servicio de telefonía fija y similar que se encuentren vigentes a la fecha.

III. Marco normativo

Marco nacional

- 
- Constitución Política de 1993 (numeral 6 del artículo 2,).
 - Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo IV
 - Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales
 - Decreto Supremo 020-2007 MTC, Texto único Ordenado del Reglamento General del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. (artículo 67).
 - Decreto Supremo 003-2013JUS, Aprueban Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
 - Decreto Supremo 06-94-TCC, Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones.
 - Decreto Supremo 004-2011- MINAM, Aplicación gradual de los porcentajes de material reciclado en plásticos, papeles, cartones que deben usar y comprar el Sector Público.
 - Decreto Supremo 011-2010 MINAM, Modifican artículos del Decreto Supremo 009-2009 MINAM Medidas de Eco eficiencia para el Sector Público.
 - Decreto Supremo 009-2009-MINAM, Medidas de Eco eficiencia para el Sector Público.
 - Decreto Supremo 012-2009 MINAM, Política Nacional del Ambiente.
 - Decreto Supremo 014-2011 MINAM, Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAAPERU 2011-2021.
 - Resolución Ministerial 083-2011 MINAM, fijo el porcentaje de material reciclado.
 - Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Sentencia del Tribunal Constitucional - expediente 0005-2003-AI/TC.



IV. Análisis de la propuesta

a) Análisis técnico

La iniciativa legislativa tiene dos objetivos:

1. Evitar el mal uso de la información para fines delictivos y;
2. Contribuir con la reducción en el uso del papel para proteger el medio ambiente.

La propuesta se sustenta en que la impresión y distribución de guías telefónicas ha devenido en ineficiente pues considera que no cumple su objetivo porque (i) la mayoría de usuarios se comunica por teléfonos celulares no incluidos en la guía, (ii) la guía impresa es voluminosa, poco práctica y de difícil lectura y; (iii) se encuentra en desuso pues existen otros medios alternativos más rápidos y eficientes, como las consultas telefónicas o por vía web.

La prensa peruana ha dado antecedentes que acreditan que las guías telefónicas impresas son utilizadas por los delincuentes para extorsionar a sus víctimas a través de llamadas telefónicas en donde se les acosa y atemoriza¹. Reportajes periodísticos indican que estas bases de datos son utilizadas por los delincuentes, incluso desde establecimientos penitenciarios, pues permiten acceder a cualquier persona a la información relevante y además pueden establecer relaciones con otros números de teléfono de familiares cercanos.

Las cifras indican que durante el año 2011, un 95% de las llamadas por extorsión se habría efectuado desde las cárceles² donde se han decomisado guías o listas telefónicas impresas en las cuales se marcaban los nombres de las víctimas y los pagos que se habrían realizado³.

La protección de los datos personales constituye un objetivo primordial del Estado tal como lo ha establecido la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Actualmente el 59% de los abonados del servicio de telefonía fija ha optado por acceder a la Guía Telefónica por un medio impreso, conforme datos proporcionados por Telefónica del Perú⁴:

¹ <http://peru21.pe/2012/05/27/impresal/reos-usan-guias-extorsiones-2026018>.

<http://laindustria.pe/trujillo/local/usan-guias-telefonicas-para-extorsionar-40-empresarios>.

² http://elcomercio.pe/lima/1366805/noticia-95-llamadas-extorsion-sale-carceles-lima_1.

³ <http://peru21.pe/2012/05/27/impresal/reos-usan-guias-extorsiones-2026018>.

⁴ Informe 025-GPSU.GPRC.GAL/2014 Osiptel.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley
2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por
el que se propone la Ley que regula la
entrega al usuario de la guía telefónica.

Telefónica del PERU SAA	Numero	Porcentaje
Acceso a la Guía Telefónica por medio no impreso	1291.403	59,56
Abonados-Guía impresa 2012	876,742	40,44
Total	2.168.145	100,00

Las cifras a nivel nacional nos muestran:

Telefónica del Perú SAA	Lima	%	Sur del País	%	Norte del País	%	Centro del País	%
Acceso a la Guía Telefónica por medio no impreso	985,832	74,92	62,914	32.10	158.677	36.93	83.980	37.05
Abonados Guía impresa 2012	329.984	25.08	133.074	67.90	271.001	63.07	142.683	62.95
Total	1315.816	100.00	195.988	100	429.678	100	226.663	100

Concluimos que en Lima sólo el 25% de los abonados desea recibir la guía impresa, mientras que en las zonas sur, norte y centro del país, 60% de los abonados desean mantener la guía impresa.

Finalmente y la más importante es que genera importantes afectaciones medioambientales en detrimento de recursos básicos para la humanidad y en particular con afectación de nuestros recursos hídricos y la Amazonía peruana. Este impacto lo podemos apreciar revisando cifras reportadas en el cuadro que a continuación presentamos:

Impacto Ambiental en la impresión de guías 2012-2013

Variable	Impacto 2012	Impacto 2013
Número de guías	1,077,466	611,824
Peso total de las guías (Tn)	3232	1,835
Número de árboles	45,254	25,697
Consumo de energía (KWh)	7,564	4,295
Consumo de agua/ton (m3 ton)	67,880	38,545
Área deforestada (Has)	45	26

Fuente: ONG IPES

Entre las ventajas y desventajas del uso de las guías telefónicas impresas tenemos:

Ventajas	Desventajas
Solo se requiere conocimientos básicos de lectura para acceder a la	<ul style="list-style-type: none"> Tiene gran volumen peso promedio de 2 kilogramos y un volumen de 27.5 cms por 4.5 cms aproximadamente.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

<p>información que contienen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Su lectura no es cómoda ni fácil por su volumen y por el tamaño mínimo de sus letras. • La búsqueda de información es más lenta que por vía web o telefónica. • La información que contiene no se actualiza continuamente. Por su naturaleza solo puede ser actualizado anualmente. • Genera un potencial mal uso de la información que contienen. • Pueden poner en riesgo la privacidad y seguridad de los usuarios. • Facilita el accionar delincinencial cometer (delitos de extorsión y similares). • Genera potencial impacto ambiental negativo significativo al ambiente, generado por la tala de árboles y el consumo de agua para la elaboración del papel utilizado como insumo en detrimento de recursos básicos para la humanidad y en particular con afectación de recursos hídricos y la Amazonía peruana.
-----------------------------------	---

Ahora bien, revisemos las ventajas y desventajas del uso de las guías telefónicas no impresas destacan:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • La búsqueda de información es mucho más rápida para quien sabe utilizar los medios virtuales. • Se reduce la afectación al medio ambiente. • Es de fácil lectura al revisarse vía web, utilizando las herramientas de la computación que permite agrandar las letras y de fácil transporte en medios de almacenamiento como usb, cd, discos, nubes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sólo el 38,4% de la población de 6 años a más de edad hace uso del internet⁵. • De la población mayor de 41 años, sólo el 31,3 % hace uso de internet.⁶

⁵ Según la Encuesta Nacional de Hogares – Las Tecnologías de Información y Comunicación en Hogares, contenido en el Informe Técnico 6 de junio 2013 del INEI.

⁶ INEI, calculada en función de la población encuestada por cada grupo de edad.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

<ul style="list-style-type: none"> • Permite diseñar mecanismos de consulta que sólo entreguen la información relevante solicitada por el usuario dificultando su uso con fines delictivos. 	
--	--

Los Contratos de Concesión pactados con el Estado Peruano, no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase, conforme lo ha establecido expresamente el Tribunal Constitucional en la sentencia emitida en el expediente 0005-2003-AI/TC⁷

b) Análisis del marco normativo y efecto de la vigencia de la norma.

1. Legislación nacional

La Constitución Política del Perú en su artículo 2 ha reconocido como derecho fundamental de toda persona humana a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren información que afecten la intimidad personal y familiar.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor proclamó la Política 9 del consumo libre y sostenible de productos y servicios mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.

El Perú ha aprobado la Política Nacional del Ambiente, por Decreto Supremo 012-2009- MINAM que establece como uno de los lineamientos de Política del Control Integrado de la Contaminación, correspondiente al Eje de Política 2 "Gestión Integral de la Calidad Ambiental", promover la eco eficiencia en la gestión ambiental de las entidades públicas y privadas, en todos los niveles de la administración pública (nacional, regional y local).

Existe el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA PERU 2011-2021, aprobado por Decreto Supremo 014-2011 MINAM, que establece como una acción estratégica de la Meta 7 "Gobernanza Ambiental", implementar la eco eficiencia en el sector público y promoverla en el sector privado.

Mediante Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

⁷ "En ese orden de ideas, este Tribunal precisa que no sólo gozan de inmodificabilidad las cláusulas que compongan el contrato Ley, cuando así se acuerde, sino también el estatuto jurídico particular fijado para su suscripción. Es decir, tanto la legislación a cuyo amparo se suscribe el contrato-Ley, como las cláusulas de este último..."



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

Telecomunicaciones, establece la obligación de los concesionarios de servicios de telefonía fija publicar, por lo menos cada dos años una guía de abonados en versión física.

La Política Nacional del Ambiente, y el Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA PERU 2011-2021, conducen a implementar la eco eficiencia en el sector público y promoverla en el sector privado.

Actualmente el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁸ así como en los contratos de concesión suscritos con las empresas prestadoras de los servicios de telefonía fija, establecen, que las empresas operadoras del servicio de telefonía fija, la obligación de entregar guías telefónicas “impresas” a sus abonados sin costo alguno.

Las guías telefónicas contienen datos personales de los abonados como el nombre completo, los números telefónicos, la dirección domiciliaria de dichos abonados. La protección de los datos personales constituye un objetivo primordial del Estado tal como lo ha establecido la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

Sin embargo, es también necesario evaluar que eliminar esta obligación podría vulnerar los derechos de los consumidores que no acceden fácilmente a los medios virtuales o que prefieren seguir utilizando las guías telefónicas para informarse de datos relevantes con fines lícitos, cual es acceder a la información de otros abonados.

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, en su numeral 9 del artículo VI sobre Políticas públicas, señala que el Estado promueve el **consumo libre y sostenible de productos y servicios**, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, **con sujeción a la normativa ambiental.**

El **derecho a la libre elección**, es un derecho de los consumidores, implica que su decisión de consumo, en ejercicio de la autonomía de su voluntad, no sea distorsionada o condicionada.

Del análisis de las normas citadas quedan claro si bien debemos contribuir con la protección al ambiente reduciendo la tala de árboles para la fabricación de las guías telefónicas esto no debe afectar el derecho ganado de los abonados o usuarios de telefonía fija de acceder a la información que contienen las guías telefónicas sin ningún tipo de discriminación.

⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.



Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

2. Derecho comparado

En la experiencia internacional se puede observar que existen diversos países que han implementado medidas referidas a eliminar esta obligación de publicación y reparto de guías telefónicas, promoviendo el reparto de la información en formato digital; Así tenemos que:

En **España** existe el Real Decreto 726/2011 permite que las empresas entreguen la guía telefónica en formato electrónico en lugar del impreso, siempre que incluyan los formularios respectivos para que en caso el abonado lo desee pueda solicitar la versión impresa.

En la **República de Colombia**, la Resolución 3066 de 2011 dispone que las empresas deberán poner a disposición de los usuarios la información de la guía o directorio telefónico a través de tres canales, la página web, consulta por operadora al costo de llamada local y medio electrónicos o magnéticos.

En la **República Bolivariana de Venezuela**, La Ley Orgánica de Telecomunicaciones obliga a los operadores a entregar de forma gratuita por medios electrónicos o impresos –de manera indistinta- la guía telefónica.

Finalmente en la **República de Chile**, existe el Reglamento de Servicio Público Telefónico que establece que las empresas pueden brindar sin costo, por medios idóneos que estime pertinente la información de la guía telefónica. Asimismo, está obligada a entregar gratuitamente la guía impresa a los usuarios que la soliciten expresamente.

c) Análisis de opiniones e información solicitadas

La **Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC**, con Oficio 071-2013-ASPEC/PRES, manifiestan su conformidad con la propuesta legislativa resaltando garantiza el derecho fundamental de toda persona humana a que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar, prescrito por el numeral 6 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú. También por que reducirá los impactos ambientales que ocasiona la distribución de guías telefónicas impresas.

La Comisión considera que efectivamente las guías telefónicas impresas facilitan el suministro de información que puede afectar la intimidad personal y familiar, beneficiando a los actos delictivos en contra de la seguridad ciudadana.

El **Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi)**, con Informe 087-2013/DPC-INDECOPI, emitido



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

por la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y la Secretaria Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor 2, consideran que la medida podría afectar a un sector de consumidores que consultan las guías de abonados en versión impresa y no necesariamente se encuentran familiarizados con el acceso a internet. En consecuencia, suprimir la obligación y reemplazarla por una consulta virtual podría resultar desventajoso para dicho sector de consumidores. Proponen un texto alternativo para que para recibir la guía telefónica en versión impresa, es necesario que los abonados del servicio manifiesten su interés en recibirla dentro del plazo que fijara el concesionario del servicio de telefonía fija y télex, debiendo para ello, implementar los canales de comunicación adecuados.

La Comisión considera que debe preverse que existen usuarios que preferirán seguir recibiendo su guía telefónica impresa y hay que garantizar este derecho para este sector de consumidores.

La **Cámara de Comercio de Lima** señala su conformidad con la propuesta por cuanto considera que las guías telefónicas se convierten en bases de datos que podrían ser empleadas para fines ilícitos y que existen en la actualidad otros mecanismos mucho más seguros y personalizados para tener acceso al número telefónico fijo de determinada persona, como por ejemplo los servicios de búsqueda virtual con los que cuentan actualmente las páginas web de las empresas concesionarias, con los cuales no se estarían privando a los a los usuarios de tal servicio.

Finalmente la CCL señala que entregar las guías telefónicas impresas genera sobrecostos gravosos e innecesarios y además, ocasionan serios impactos ambientales para la sociedad, por lo que la medida propuesta no sólo coadyuvaría a la prevención de la seguridad ciudadana sino que además contribuiría al sostenimiento y protección del medio ambiente.

Sobre este punto, la comisión considera que efectivamente el motivo principal que encuentra la comisión para proponer un texto sustitutorio es el evitar el daño potencial al ambiente.

La **Organización Promoción del Desarrollo Sostenible (IPES)**, refieren la promoción de una campaña iniciada el año 2012 llamada "*Tú decides más árboles, menos guías telefónicas*" que busca afrontar la problemática de aproximadamente 14 millones de guías telefónicas, páginas blancas, han sido impresas y distribuidas en los últimos 5 años significando un impacto ambiental considerable. Señalan que la campaña señalada no pretende que aquellos ciudadanos que soliciten de manera expresa la guía en versión impresa puedan contar con ella, a pesar que existen otros mecanismos para el acceso a esta información, gratuitos y con información más actualizada como el servicio telefónico y el acceso vía las páginas web de las empresas de telecomunicaciones.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

Sobre este punto, la comisión considera que efectivamente no puede privarse el derecho de los consumidores de recibir su guía telefónica impresa.

El **Ministerio del Ambiente**, en el informe 218-2013-MINAM/SG-OAJ señala las acciones orientadas a promover la ecoeficiencia en el sector privado, mediante el uso de menos recursos que generan impactos negativos en el ambiente, se encuentra en concordancia con los lineamientos y acciones establecidas para la gestión de la calidad ambiental. Que la propuesta es congruente con los objetivos de la Política Nacional del Ambiente y con la acción del Plan Nacional de Acción ambiental 2011 – 2021.

Así también consideran que para eliminar la obligación de la publicación de guías telefónicas se podría requerir sólo la modificación del artículo 99 de la Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD OSIPTEL.



La Comisión en este extremo considera que si bien para eliminar la obligación de la publicación de guías telefónicas se requiere sólo la modificación del artículo 99 de la Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD OSIPTEL es imperativo que la sociedad en su conjunto reciba el mensaje que es una medida que se dicta en beneficio del reducir el impacto ambiental y para contribuir a la seguridad ciudadana, por lo que considera la pertinencia de dictar una Ley exclusivamente para regular la entrega y distribución al usuario de las guías telefónicas.

El **Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones**, ha señalado que modificar el contrato de concesión a la luz del artículo 62 de la Constitución Política es inviable, ya que los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase, por ello la obligación de entregar a sus abonados una guía telefónica cada año no puede ser eliminada por Ley, en tanto la naturaleza jurídica de su contrato de concesión es un contrato-Ley.

Señalan que actualmente los abonados pueden decidir bajo que medio reciben la guía telefónica y de no señalar nada la empresa debe entregárselas en el mismo medio en el que lo han venido recibiendo todos los años anteriores.

Señalando su desacuerdo con la propuesta proponen que las empresas informen e incentiven a los abonados a que acepten recibir la guía telefónica en un soporte que permita el almacenamiento de la información o a través de medios electrónicos, a fin de prescindir de las guías impresas.

Para contribuir con la seguridad ciudadana señalan que debe precisarse sobre la publicación de datos en las guías telefónicas que los abonados no solo pueden solicitar su exclusión total de la guía telefónica sino que alternativamente puedan



solicitar su exclusión parcial, de tal forma que en esta sólo se incluya el nombre y número de abonado, excluyendo su domicilio o dirección de instalación del servicio telefónico fijo. Sugiriendo que el Osiptel podría implementarlo vía una resolución sin necesidad de emitir una ley.

Finalmente recomiendan que se mantenga el derecho de recibir la guía en forma gratuita y que los que desean opten por recibirla en algún soporte que permita el almacenamiento de información a través de medios electrónicos y siendo la entrega de las guías telefónicas una obligación de la empresa concesionaria es responsabilidad de la empresa asumir el costo de transacción, es decir optar por modalidades que le permitan contactarse con los abonados para la realización de la consulta sobre las alternativas existentes para la entrega de la guía, sin excluir la posibilidad de que un abonado desee no recibir la guía impresa se ponga en contacto con la empresa para solicitarla por medio alternativo.

b) Análisis costo - beneficio

El texto sustitutorio generará beneficios para la sociedad en su conjunto, desde los consumidores, el Estado y hasta los propios proveedores.

Con la aprobación de la norma se garantiza el derecho del consumidor a elegir libremente servicios idóneos y de calidad y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta⁹ y por otro lado armoniza con los principios de *Soberanía del Consumidor*¹⁰ que establece que las normas de protección al consumidor fomentan las decisiones libres e informadas de los consumidores, a fin de que con sus decisiones orienten el mercado en la mejora de las condiciones de los productos o servicios ofrecidos.

Así también beneficia al Estado, pues refuerza la política pública¹¹ establecida por el Código que el Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.

En cuanto a los costos que la implementación del texto sustitutorio no existen costos, para ninguno de los actores económicos. Si bien las empresas estarán obligadas a la entrega de determinado número de guías telefónicas impresas estas ya han estado programadas y han venido afrontando la emisión gratuita de guías telefónicas en volúmenes señalados desde que se impuso la obligación y también

⁹ Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, artículo I.f)

¹⁰ Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo V

¹¹ Ley 29571, Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Artículo VI



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley 2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por el que se propone la Ley que regula la entrega al usuario de la guía telefónica.

el reemplazo de guías físicas por guías virtuales reduce significativamente los costos de los proveedores.

El Texto Sustitutorio contenido en el presente Dictamen tiene impacto económico, social y ambiental en toda la sociedad peruana en su conjunto, por ello presentamos los siguientes cuadros resúmenes de las incidencias que la puesta en vigencia de la norma podría significar para cada uno de los actores involucrados:

Incidencia para los consumidores o usuarios de telefonía fija y sociedad en general.

COSTO	BENEFICIO
Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> Se garantiza el derecho del consumidor a <u>recibir gratuitamente.</u>

Incidencia para el Estado.

COSTO	BENEFICIO
Ninguno	<ul style="list-style-type: none"> Contribuye a promover la ecoeficiencia en el sector público y en el sector privado. Reducir el mal uso de la información que contienen las guías para fines delictivos. Contribuir con la reducción en el uso del papel y de agua para proteger el medio ambiente. Armoniza las normas vigentes con el Plan Nacional de Acción ambiental 2011-2021.

Incidencia para las empresas operadoras:

COSTO	BENEFICIO
Ninguno, por cuanto la obligación de la entrega de guías telefónicas impresas se encuentra dentro de sus estructuras de costos de la operación, el Texto Sustitutorio	<ul style="list-style-type: none"> Reduce su estructura de costos. Contribuye con la protección del ambiente.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley
2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por
el que se propone la Ley que regula la
entrega al usuario de la guía telefónica.

permitirá reducir significativamente ese concepto.	
---	--

Los beneficios son absolutos para los propios proveedores sin afectar el derecho de los consumidores podrán seguir recibiendo la guía telefónica.

V. Conclusión

Por las consideraciones expuestas y de conformidad a lo establecido en el inciso b) del Artículo 70° del Reglamento del Congreso de la República, la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, recomienda aprobar el dictamen recaído en el **Proyectos de Ley 2643/2013CR** con el siguiente texto sustitutorio:

TEXTO SUSTITUTORIO

El Congreso de la República;

Ha dado la ley siguiente:

LEY QUE REGULA LA ENTREGA AL USUARIO DE LA GUÍA TELEFÓNICA

Artículo 1°. Derecho del titular del servicio de telefonía fija

El abonado del servicio de telefonía fija tiene derecho a que sus datos aparezcan listados gratuitamente en una guía telefónica.

Los datos consignados en la guía de abonados comprenden 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. El abonado puede a su solicitud expresa excluir datos en forma total o parcial.

Artículo 2. Guía de abonados

La empresa operadora está obligada a publicar anualmente una guía de abonados de su área de servicio en versión físico y digital o virtual.

Artículo 3° Información de la guía de abonados

Las empresas operadoras del servicio de telefonía fija ponen a disposición de sus abonados la información contenida en la guía de abonados a través de la página web institucional y de un número telefónico gratuito.



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

**Dictamen recaído en el Proyecto de Ley
2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por
el que se propone la Ley que regula la
entrega al usuario de la guía telefónica.**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) establece las condiciones y acceso que faciliten la consulta de la guía de abonados virtual y telefónica.

Artículo 4º. Aplicación de la ley

Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a los contratos de concesión del servicio de telefonía fija.

Artículo 5º. Reglamento

El Poder Ejecutivo a través del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dicta las normas reglamentarias en el plazo de 60 días calendarios de publicada la presente Ley y adecua el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo 138-2012 CD-OSIPTEL

Salvo mejor parecer

Dese cuenta

Sala de la Comisión

Lima, 20 de mayo del 2014

JULIA TEVES QUISPE
Presidente

FREDY SARMIENTO BETANCOURT
Vicepresidente

EMILIANO APAZA CONDORI
Secretario

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ
Miembro Titular

LUIS GALARRETA VELARDE
Miembro Titular



Congreso de la República

Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos
Reguladores de los Servicios Públicos

Dictamen recaído en el Proyecto de Ley
2643/2013-CR, con un texto sustitutorio por
el que se propone la Ley que regula la
entrega al usuario de la guía telefónica.

.....
CECILIA TAIT VILLACORTA
Miembro Titular

.....
WILDER RUIZ LOAYZA
Miembro Titular

.....
ELARD MELGAR VALDEZ
Miembro Titular

.....
YONHY LESCANO ANCIETA
Miembro Titular

.....
JAIME DELGADO ZEGARRA
Miembro Titular

.....
JULIO CESAR GAGO PEREZ
Miembro Titular

RELACION DE ASISTENCIA DE LA DÉCIMA ~~SEXTA~~ SESIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN

Martes, 20 de mayo de 2014

Hora: 10:00 a.m.

Sala N° 2

MIEMBROS TITULARES



1. TEVES QUISPE, JULIA
Presidenta
(Nacionalista Gana Perú)



2. SARMIENTO BETANCOURT, FREDDY FERNANDO
Vicepresidente
(Fuerza Popular)



3. APAZA CONDORI, EMILIANO
Secretario
(Nacionalista Gana Perú)



4. DELGADO ZEGARRA, JAIME RICARDO
(Nacionalista Gana Perú)



5. GAGÓ PÉREZ, JULIO CÉSAR
(Fuerza Popular)



6. GALARRETA VELARDE, LUIS
(PPC - APP)



7. LESCANO ANCIETA, YONHY
(Acción Popular - Frente Amplio)



Congreso de la República



8. LUNA GÁLVEZ, JOSÉ LEÓN
(Solidaridad Nacional)



9. MELGAR VALDEZ, ELARD
(Fuerza Popular)



10. RUIZ LOAYZA, WILDER
(Nacionalista Gana Perú)



11. TAIT VILLACORTA, CECILIA
(Unión Regional)

Handwritten signatures of the members listed above.

MIEMBROS ACCESITARIOS



1. APAZA ORDÓÑEZ, JUSTINIANO RÓMULO
(Nacionalista Gana Perú)



2. CARRILLO CAVERO, HUGO
(Nacionalista Gana Perú)



3. CONDORI CUSI, RUBÉN
(Nacionalista Gana Perú)



4. CHÁVEZ COSSÍO, MARTHA
(Fuerza Popular)

Handwritten signature of the member listed above.



Congreso de la República



5. EGUREN NEUENSCHWANDER, JUAN CARLOS
(PPC - APP)



6. ESPINOZA ROSALES, RENNÁN SAMUEL
(Perú Posible)



7. LLATAS ALTAMIRANO, CRISTÓBAL LUIS
(Nacionalista Gana Perú)



8. OSEDA SOTO, DORIS GLADYS
(Nacionalista Gana Perú)



9. PARI CHOQUECOTA, JUAN DONATO
(Nacionalista Gana Perú)



10. REÁTEGUI FLORES, ROLANDO
(Fuerza Popular)



11. VACHELLI CORBETTO, GIAN CARLO
(Fuerza Popular)



12. ZAMUDIO BRICEÑO, TOMÁS MARTÍN
(Nacionalista Gana Perú)



Congreso de la República

DESPACHO DEL CONGRESISTA
JAIME DELGADO ZEGARRA

2007 – 2016 "Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
"Año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático"

Lima, 19 de mayo de 2014.

Oficio N° 407-2013-2014/JDZ-CR

Señora
JULIA TEVES QUISPE
Presidenta de la Comisión de Defensa del
Consumidor y Organismos Regulatorios de los
Servicios Públicos.
Presente.-



Asunto: Solicita licencia

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, por especial encargo del congresista Jaime Delgado Zegarra, para saludarla y, en atención al asunto de la referencia, hacer de su conocimiento que por motivos relacionados estrictamente con la función congresal, el Congresista Jaime Delgado viene participando del Segundo Congreso Internacional de Terrazas y Segundo Foro Mundial de Montañas los días 19 y 20 de mayo, organizado por el Consorcio para el Desarrollo Sostenible de la Ecorregión Andina – CONDESAN en la Ciudad del Cusco; por lo tanto, no podrá participar de la Décimo Sexta Sesión de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Regulatorios de los Servicios Públicos, convocada para el día de martes 20 de mayo de 2014, para lo cual mucho agradeceré se sirva tramitar la licencia correspondiente.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MARTÍN CABRERA MARCHÁN
Asesor Principal

JDZ-CR/MCabrera/Alicia