



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI



INFORME N° 087-2013/DPC-INDECOPI

A : **Hebert Tassano Velaochaga**
Presidente del Consejo Directivo

DE : **Anahí Chávez Ruesta**
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

Edwin Aldana Ramos
Secretario Técnico
Comisión de Protección al Consumidor N° 2

REFERENCIA : Oficio N° 0144-2013-2014-CODECO/CR

FECHA : 25 de octubre de 2013

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Oficio de la referencia, la Presidenta de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos solicitó a la Presidencia del Consejo Directivo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI que emitiera opinión sobre el Proyecto de Ley N° 2643/2013-CR, “Ley que elimina la obligatoriedad de los concesionarios del servicio de telefonía fija de publicar la guía de telefonía impresa de abonados.”
2. En ese sentido, la Presidencia del Consejo Directivo del INDECOPI solicitó a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor y a la Comisión de Protección del Consumidor N° 2, emitir un informe al respecto.

II. ANÁLISIS

3. El Proyecto de Ley propone eliminar la obligación de los concesionarios de servicios de telefonía fija de publicar una guía de abonados de su área de servicio. Asimismo, propone incluir la obligación de contar con la información recogida en las guías de abonados en sus respectivos portales web, a fin de que los consumidores interesados puedan consultar dicha información.
4. La propuesta normativa se sustenta en la necesidad de fortalecer la seguridad ciudadana y disminuir el impacto ambiental¹. Al respecto, resulta pertinente

¹ La exposición de motivos del Proyecto de Ley N° 2643/2013-CR señala lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

señalar que el INDECOPI apoya las iniciativas legislativas acordes con las Políticas Públicas recogidas en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor². En tal sentido, reconoce la importancia del Proyecto de Ley, pues incentiva prácticas de comercialización que se sujetan a la normativa ambiental y promueven el consumo sostenible.

5. No obstante lo anterior, aun cuando el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y la disminución del impacto ambiental inciden en el bienestar del ciudadano, es necesario ponderar debidamente los efectos de modo tal que no cause algún perjuicio a determinado grupo de consumidores.
6. En atención a la obligación prevista en el artículo 67° del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones³ (en adelante, el TUO), los abonados del servicio de telefonía fija reciben, cada dos años, una guía actualizada que contiene la información de los abonados de dicho servicio. Esta guía les permite consultar los números telefónicos de otros abonados, logrando de ese modo un mejor uso del servicio telefónico contratado.
7. Con la entrada en vigencia de la propuesta normativa bajo análisis se eliminaría la obligación de repartir las guías de abonados cada dos años y traería como consecuencia inmediata el hecho de que los abonados del servicio de telefonía fija dejen de recibir las guías telefónicas en formato físico, siendo necesario

"6. Una de las externalidades negativas que el uso de las guías telefónicas impresas genera es el potencial mal uso de la información que contiene las mismas, las cuales pueden poner en riesgo la privacidad y seguridad de los usuarios.

7. Las guías telefónicas impresas constituyen bases de datos personales que circulan libremente sin restricción y vienen siendo empleadas por la delincuencia [sic] para acceder a información de los ciudadanos y cometer delitos de extorsión y similares.

(...)

19. Resulta evidente en consecuencia que la impresión y distribución de guías telefónicas genera una severa afectación medioambiental en detrimento de los bosques de la Amazonía Peruana [sic], así como con impactos de consideración en los recursos escasos como el agua.

20. Debido a los altos costos ambientales indicados, reducir el consumo de papel a través de iniciativas como la eliminación de las guías telefónicas impresas no sólo resulta necesario, sino urgente acorde con otras iniciativas nacionales e internacionales. (...)"

Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.-

Artículo IV.- Políticas Públicas

(...)

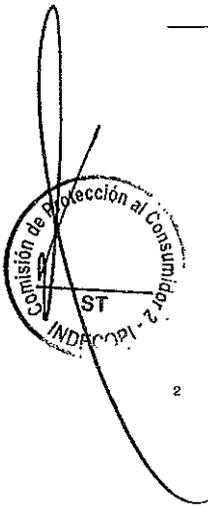
9. El Estado promueve el consumo libre y sostenible de productos y servicios, mediante el incentivo de la utilización de las mejores prácticas de comercialización y la adecuación de la normativa que favorezca su diseño, producción y distribución, con sujeción a la normativa ambiental.

Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC.-

Artículo 67°.- Guía de abonados.-

Es obligación de los concesionarios de servicios de telefonía fija y télex, publicar por lo menos cada dos (2) años una guía de abonados de su área de servicio. Asimismo, los concesionarios deberán publicar suplementos de guía anualmente, en los años que no corresponda publicar una guía de abonados, conteniendo los nuevos abonados y cambios de números.

Están exonerados de esta obligación los operadores de telecomunicaciones de telefonía fija calificados como Operadores Rurales por el Ministerio. Tratándose de operadores de telecomunicaciones que presten servicios en áreas rurales o lugares de preferente interés social, la referida exoneración se aplicará hasta el 31 de diciembre de 2018.



2

3





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

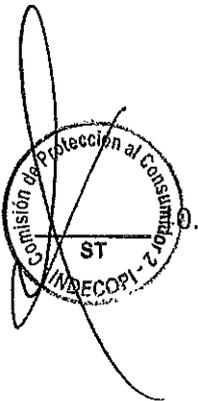
INDECOPI

ingresar a los portales web de los prestadores del servicio o efectuar una consulta telefónica para acceder a la información de otros abonados.

8. Así, esta 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 desventajosa para dicho sector de consumidores.
9. En ese sentido, a fin de generar los efectos esperados por el Proyecto de Ley, sin afectar los derechos de los usuarios, consideramos que se podría optar por la siguiente fórmula normativa:

Artículo __.- Guía de abonados.-

- ___1 Es obligación de los concesionarios de servicios de telefonía fija publicar, por lo menos cada dos (2) años, una guía de abonados de su área de servicio **en versión física y digital o virtual.**
- ___2 Los concesionarios deberán publicar suplementos de guía anualmente, en los años que no corresponda publicar una guía de abonados, conteniendo los nuevos abonados y cambios de números.
- ___3 **Para recibir la guía telefónica en versión impresa, es necesario que los abonados del servicio manifiesten su interés en recibirla dentro del plazo que fijará el concesionario del servicio de telefonía fija y télex, debiendo para ello, implementar los canales de comunicación adecuados.**
- ___4 Están exonerados de esta obligación los operadores de telecomunicaciones de telefonía fija calificados como Operadores Rurales por el Ministerio. Tratándose de operadores de telecomunicaciones que presten servicios en áreas rurales o lugares de preferente interés social, la referida exoneración se aplicará hasta el 31 de diciembre de 2018.



La fórmula legislativa propuesta obligaría a los concesionarios del servicio de telefonía fija a remitir las guías de abonados solo a aquellos usuarios que lo soliciten dentro del plazo indicado y a través de los canales de atención habilitados para tal fin.

A través de la modificación propuesta se salvaguardan los derechos de los consumidores y a la vez se logra el objetivo del Proyecto de Ley de disminuir el impacto ambiental, dado que de acuerdo a lo señalado en la exposición de motivos del proyecto normativo sería un grupo mínimo de consumidores los interesados en consultar las guías impresas y por ende, solo dicho número lo solicitaría.

III. CONCLUSIONES:

Sobre la base de las consideraciones expuestas, es posible formular las siguientes conclusiones:

- (i) La eliminación de la obligación de distribuir las guías de abonados de los servicios de telefonía fija propuesta en el Proyecto de Ley N° 2643/2013-CR "Ley que elimina la obligatoriedad de los concesionarios del servicio de telefonía fija





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

de publicar la guía telefónica impresa de abonados" 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.

- (ii) En la medida que la propuesta legislativa permite optimizar recursos y conservar de ese modo el medio ambiente, se podría optar por una fórmula legislativa por la que las empresas se encuentren obligadas a publicar las guías de abonados en versión digital o virtual y remitirlas en versión impresa solo a aquellos usuarios que lo soliciten dentro del plazo indicado y a través de los canales de atención habilitados para tal fin.

Atentamente,

ANAHÍ CHÁVEZ RUESTA
Directora
Dirección de la Autoridad Nacional de
Protección del Consumidor

EDWIN ALDANA RAMOS
Secretario Técnico
Comisión de Protección al
Consumidor N° 2

ACR/cmv
EAR/asv