



Proyecto de Ley N° 10744/2024-CR

MARIA DEL CARMEN ALVA PRIETO
Congresista de la República

"Año de la recuperación y consolidación de la
economía peruana"



LEY QUE REGULA LA IDENTIFICACIÓN DE NUMERACIÓN PARA LLAMADAS COMERCIALES EN EL PERÚ

La Congresista de la República, que suscribe **MARÍA DEL CARMEN ALVA PRIETO**, con la facultad establecida en el artículo 107° de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 22° inciso c), 67°, 75° y 76° del Reglamento del Congreso de la República, presenta el siguiente:

PROYECTO DE LEY

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la siguiente Ley:

LEY QUE REGULA LA IDENTIFICACIÓN DE NUMERACIÓN PARA LLAMADAS COMERCIALES EN EL PERÚ

Artículo 1. Objeto

La presente ley tiene por objeto establecer medidas que garanticen la correcta identificación de la numeración utilizada para la realización de llamadas comerciales no solicitadas, a fin de proteger a los consumidores y prevenir el fraude telefónico.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

La presente ley se aplica a todas las personas jurídicas, públicas o privadas, que realicen llamadas telefónicas con fines comerciales a usuarios dentro del territorio nacional.

Artículo 3. Uso obligatorio de numeración fija o de numeración especial

Las llamadas comerciales deberán realizarse exclusivamente desde:

- a) Números de telefonía fija nacional, debidamente registrados ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL);
- b) Números que utilicen prefijos 800 o 900 del Plan Nacional de Numeración, asignados específicamente para la prestación de servicios de atención comercial, informativa o de promociones.

Artículo 4. Prohibición del uso de numeración móvil

Se prohíbe el uso de numeración móvil para la realización de llamadas comerciales. Esta medida busca evitar la confusión entre llamadas personales y comerciales, y facilitar la identificación de las empresas emisoras.

Artículo 5. Acceso gratuito para el usuario

Los números utilizados para llamadas comerciales deberán permitir que el usuario pueda devolver la llamada sin costo alguno, garantizando así la transparencia y la posibilidad de ejercer derechos de información o reclamo.

Artículo 6. Supervisión y sanciones

OSIPTEL será el organismo encargado de fiscalizar el cumplimiento de la presente ley. El incumplimiento será sancionado conforme a lo dispuesto en la Ley de Telecomunicaciones y otras disposiciones complementarias, con multas progresivas según la gravedad y reincidencia.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única: El Poder Ejecutivo reglamentará la presente ley en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles desde su publicación, estableciendo las condiciones técnicas y operativas para su implementación.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

Única: Se otorga un plazo de ciento ochenta (180) días calendario a las empresas obligadas para adecuar sus sistemas a las disposiciones establecidas en esta ley.

MARÍA DEL CARMEN ALVA PRIETO
Congresista de la República



Firmado digitalmente por:
ALVA PRIETO Maria Del
Carmen FAU 20181749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 01/04/2025 14:49:55-0500

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. FUNDAMENTOS DE LA PROPOSICION

En el contexto actual, los avances en las telecomunicaciones han facilitado el acceso de las empresas a una amplia gama de herramientas para contactar con los consumidores. Sin embargo, esta evolución también ha sido aprovechada por actores malintencionados para cometer fraudes a través de llamadas telefónicas y mensajes engañosos, generando un entorno de inseguridad y desconfianza en la población.

Uno de los mecanismos más utilizados por los estafadores es la suplantación de identidad a través de llamadas que aparentan provenir de instituciones legítimas como entidades bancarias, operadoras de servicios, organismos públicos o reconocidas empresas comerciales. Esta práctica, además de afectar directamente a los consumidores, deteriora la imagen y la credibilidad de las organizaciones legítimas que utilizan la vía telefónica como medio de atención o promoción.

En ese sentido, el presente proyecto de ley tiene como finalidad proteger los derechos de los consumidores peruanos, fortaleciendo su confianza en los canales de comunicación, y promoviendo un entorno seguro y transparente para las interacciones comerciales. Para ello, se establece la obligatoriedad de utilizar numeración fija o especial en las llamadas comerciales, prohibiéndose expresamente el uso de números móviles, y se garantiza que toda llamada comercial pueda ser devuelta por el usuario sin costo alguno.

II. DEL REPORTE DE LLAMADAS SIN CONSENTIMIENTO

Respecto a este hecho se tiene que, los ciudadanos reportan de forma creciente su incomodidad frente a las llamadas comerciales no solicitadas. De acuerdo con la Encuesta sobre comunicaciones sin consentimiento del INDECOPI (2022), el 73% de los usuarios señaló no haber dado su consentimiento para recibir promociones, y el 99.8% indicó que las llamadas son el medio más común de contacto no deseado. Asimismo, el 39.2% de los encuestados manifestó recibir entre 4 a 6 llamadas no deseadas por día, y el 51.4% señaló que también las recibe los fines de semana, afectando sus espacios de descanso y bienestar.

El Centro Especial de Monitoreo del INDECOPI (CEMI) recopiló más de 15,000 reportes sobre comunicaciones sin consentimiento entre 2020 y 2022, concentrándose principalmente en los sectores de comercio e industria (56.8%) y financiero y seguros (42.8%). Entre las empresas más reportadas se encuentran Telefónica del Perú (23%), Entel Perú, BBVA y Scotiabank. Además, desde 2019 se han impuesto 42 sanciones de oficio a más de 30 empresas, con un total acumulado de 1,104 UIT en multas.

III. MEDIDAS ADOPTADAS EN OTROS PAISES

A nivel internacional, el problema también ha sido significativo.

En 2021, Perú ocupó el segundo lugar mundial entre los países más afectados por llamadas no deseadas, con un promedio de 18 llamadas spam por persona al mes, según el informe Truecaller Insights.

En respuesta a esta situación, diversos países han adoptado medidas legislativas. En respuesta a este problema, países como España y Chile han implementado recientemente normativas que prohíben el uso de numeración móvil para llamadas comerciales, y han establecido el uso exclusivo de numeración fija o especial (como los rangos 800 y 900) para este tipo de comunicaciones. Estas medidas han permitido a los usuarios identificar con facilidad las llamadas de origen comercial y han contribuido significativamente a reducir los casos de fraude telefónico.

España

En febrero de 2025, el Gobierno de España aprobó una orden ministerial que prohíbe a las empresas realizar llamadas comerciales desde números de teléfono móvil. Mediante la Orden TDF/149/2025¹, se prohibió el uso de números móviles para llamadas comerciales, obligando a las empresas a utilizar líneas fijas o numeración especial (prefijos 800 o 900). El objetivo de esta medida es facilitar la identificación de las llamadas comerciales por parte de los usuarios y combatir las estafas telefónicas.²

Chile

Chile también ha implementado medidas similares para combatir las llamadas comerciales no deseadas. La SUBTEL dispuso que las llamadas comerciales se realicen exclusivamente desde prefijos 600 o 809, diferenciando entre llamadas solicitadas y no solicitadas. Esta regulación busca evitar que las empresas utilicen números móviles para fines comerciales, una práctica que ha sido común y que ha generado confusión entre los usuarios.³

Estas iniciativas forman parte de un esfuerzo más amplio para combatir las estafas telefónicas y mejorar la transparencia en las comunicaciones comerciales, alineándose con prácticas adoptadas en otros países que han logrado reducir significativamente este tipo de fraudes.⁴

En el Perú. Estados Unidos y Reino Unido también han implementado mecanismos regulatorios similares, fortaleciendo los registros de "no llamar" y promoviendo la trazabilidad de las comunicaciones.

¹ https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2025-2870

² <https://www.rtve.es/noticias/20250207/gobierno-llamadas-comerciales/16439079.shtml#:~:text=El%20Gobierno%20aprobar%C3%A1%20antes%20de,frente%20al%20llamado%20spam%20telef%C3%B3nico.>

³ <https://www.infobae.com/peru/2025/03/21/peru-sufre-con-llamadas-spam-mientras-chile-ya-aprobo-ley-para-decirles-chau/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Cris%C3%B3logo%20C%C3%A1ceres%2C%20presidente%20de,la%20ley%20a%C3%B1o%20tras%20a%C3%B1o.>

⁴ Idem

Perú

Registro "Gracias... No insista"⁵

Este registro permite a los consumidores peruanos inscribir sus números telefónicos para evitar recibir llamadas de telemarketing no deseadas. Las empresas están obligadas a consultar este registro y abstenerse de contactar a los números inscritos.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es la entidad encargada de administrar y supervisar el cumplimiento de este registro.

Aunque Perú no cuenta con un sistema específico como STIR/SHAKEN, las empresas de telecomunicaciones están obligadas a identificar la línea desde donde se originan las llamadas, facilitando la trazabilidad y reduciendo la suplantación de identidad.

Las empresas que infrinjan estas normativas pueden ser sancionadas con multas de hasta 450 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), equivalentes aproximadamente a S/ 2 millones.

Estados Unidos

National Do Not Call Registry (Registro Nacional No Llame)⁶

Este registro permite a los consumidores estadounidenses inscribir sus números telefónicos para evitar recibir llamadas de telemarketing no solicitadas. Las empresas deben consultar este registro y eliminar esos números de sus listas de llamadas.⁷

La Federal Trade Commission (FTC) administra este registro y supervisa su cumplimiento.

La Federal Communications Commission (FCC) ha implementado el sistema STIR/SHAKEN, que obliga a las empresas de telecomunicaciones a autenticar las llamadas, combatiendo la suplantación de identidad telefónica y mejorando la trazabilidad.

Las empresas que violan estas regulaciones pueden enfrentar multas de hasta \$43,792 por infracción.

⁵ <https://www.osiptel.gob.pe/media/0rmk31sb/res0612001cdosiptelreg.pdf>

⁶ <https://www.fcc.gov/consumers/guides/llamadas-no-deseadas-de-vendedores-telefonicos-y-la-lista-no-llamar>

⁷ <https://consumidor.ftc.gov/articulos/preguntas-frecuentes-sobre-el-registro-nacional-no-llame>

Reino Unido

Telephone Preference Service (TPS)⁸

El TPS es un servicio que permite a los consumidores británicos registrar sus números telefónicos para no recibir llamadas de marketing no solicitadas. Es ilegal que las empresas contacten a estos números sin consentimiento previo.

La Information Commissioner's Office (ICO) y la Ofcom son las entidades encargadas de supervisar y hacer cumplir estas regulaciones.

Las empresas deben registrar sus líneas y mantener la trazabilidad de las llamadas salientes para evitar la suplantación de identidad y garantizar la transparencia en las comunicaciones.

Las empresas que incumplen estas normativas pueden ser sancionadas con multas de hasta £500,000 por infracción.

Los tres países han implementado registros que permiten a los consumidores optar por no recibir llamadas de telemarketing, lo que ha demostrado ser efectivo en la reducción de estas comunicaciones no deseadas.

Estados Unidos destaca por la implementación de STIR/SHAKEN, un sistema avanzado de autenticación de llamadas que combate eficazmente la suplantación de identidad telefónica.

Las multas en los tres países son significativas, lo que refleja la seriedad con la que se toman estas infracciones y actúa como un fuerte disuasivo para las empresas.

A pesar de estas regulaciones, la suplantación de identidad y las llamadas fraudulentas siguen siendo un desafío, especialmente cuando se originan desde el extranjero, lo que complica la aplicación de las leyes nacionales.

IV. RESPALDO CONSTITUCIONAL DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

La presente propuesta legislativa encuentra sustento en el siguiente marco normativo:

Derecho a la protección del consumidor

Artículo 65° de la Constitución Política del Perú:

“El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.”

⁸ <https://www.tpsonline.org.uk/>

El proyecto de ley se alinea directamente con este precepto, al establecer mecanismos que protegen a los consumidores frente a llamadas comerciales no deseadas, brindando mayor información y trazabilidad.

Derecho a la intimidad personal y familiar

Artículo 2º, inciso 6:

"Toda persona tiene derecho a que se respete su intimidad y la de su familia, así como a su voz y su imagen."

Las llamadas no solicitadas pueden vulnerar este derecho, al ingresar sin consentimiento en el espacio personal del usuario. El proyecto protege este ámbito al restringir y regular el uso de la numeración para fines comerciales.

Libertad de empresa y actividad económica

Artículo 59º:

"El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública."

El proyecto no restringe la libertad de empresa, sino que la regula en función del interés público y de los derechos fundamentales de los consumidores, siendo por tanto una limitación razonable, necesaria y proporcional.

V. DE LA PROPUESTA LEGISLATIVA

La presente iniciativa legislativa busca equilibrar la libertad de empresa con el derecho de los ciudadanos a la protección frente a prácticas invasivas y riesgosas, en concordancia con el marco constitucional y legal vigente. Asimismo, asigna al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) la función de supervisión y sanción, asegurando el cumplimiento efectivo de las disposiciones contenidas en esta norma.

Así la norma propuesta contempla:

- ✓ A través de su artículo 1, se establece medidas para garantizar la correcta identificación de la numeración utilizada en llamadas comerciales no solicitadas. El beneficio de esta regulación es proteger a los consumidores frente a fraudes y llamadas engañosas. Así como reforzar la confianza del público en los canales de comunicación comercial.
- ✓ El artículo 2, establece el ámbito de aplicación a todas las personas jurídicas, públicas o privadas, que realicen llamadas comerciales en Perú. El beneficio de esta regulación es que garantiza una aplicación amplia y sin excepciones. Así como asegura una regulación uniforme en todos los sectores económicos.

- ✓ Mediante el artículo 3, establece el uso obligatorio de numeración fija o especial, a fin de que las llamadas comerciales deben realizarse desde: Números fijos registrados ante OSIPTEL y números con prefijos 800 o 900 del Plan Nacional de Numeración. El beneficio de esta medida es que permitirá al usuario identificar fácilmente el carácter comercial de la llamada. Asimismo, evita la suplantación de identidad mediante numeración anónima o no registrada y mejora la trazabilidad de las comunicaciones comerciales.
- ✓ En cuanto al artículo 4, se regula la prohibición del uso de numeración móvil para realizar llamadas comerciales. El beneficio de esta medida, es que se elimina la confusión con llamadas personales. Asimismo, dificulta el accionar de estafadores que simulan ser instituciones confiables, y sobre todo refuerza la transparencia en las relaciones empresa-consumidor.
- ✓ El artículo 5, regula el acceso gratuito para el usuario, permitiendo que pueda devolver la llamada sin costo alguno. Como beneficio podemos señalar que se promueve la equidad en el acceso a la información comercial. Se fortalece el derecho de reclamo y consulta del consumidor y se impulsa una cultura de atención responsable.
- ✓ El artículo 6 regula lo referente a la supervisión y sanciones, precisando que OSIPTEL fiscalizará el cumplimiento de la ley. Las infracciones serán sancionadas con base en la Ley de Telecomunicaciones, con multas progresivas. Como beneficio, es que se asegura el cumplimiento efectivo de la ley. Disuade las malas prácticas comerciales y refuerza la institucionalidad del sistema de protección al usuario.
- ✓ A través de la Disposición Complementaria Final, se regula lo referente a la reglamentación de la Ley, con lo cual se asegura la implementación técnica y oportuna de la propuesta legislativa. Asimismo, se otorga 180 días calendario a las empresas para adecuarse, lo que garantiza una transición ordenada y brinda seguridad jurídica a las empresas.

VI. EFECTO DE LA NORMA SOBRE LA LEGISLACIÓN NACIONAL

De acuerdo con lo señalado en el artículo 79 de la Constitución Política del Perú, en concordancia con lo establecido en el artículo 76 del Reglamento del Congreso de la República, las iniciativas legislativas no pueden contener propuesta de creación ni aumento del gasto público, por lo que la iniciativa materia de estudio cumple con lo señalado en las normas legales antes citadas y no contraviene la Constitución Política del Perú, y ninguna norma legal peruana, en este aspecto.

La presente ley tiene por objeto establecer medidas que garanticen la correcta identificación de la numeración utilizada para la realización de llamadas comerciales no solicitadas, a fin de proteger a los consumidores y prevenir el fraude telefónico.

Por lo tanto, el presente proyecto no modifica, deroga ni contradice ninguna norma vigente, sino que complementa el marco legal existente en materia de protección al consumidor,

telecomunicaciones y derechos fundamentales, reforzando su eficacia práctica. Se alinea principalmente con:

- ✓ Ley de Protección al Consumidor (Ley N.º 29571)
- ✓ TUO de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. N° 013-93-TCC y sus modificatorias)
- ✓ Constitución Política del Perú, artículos 2 inciso 6 (intimidación), 59 (libertad de empresa) y 65 (protección del consumidor)

Asimismo, fortalece el marco normativo vigente en protección de datos personales (Ley N.º 29733), al permitir a los usuarios identificar claramente el origen de las comunicaciones y ejercer mejor sus derechos.

Se alinea con políticas públicas y compromisos internacionales que promueven la confianza digital, el buen gobierno de las telecomunicaciones y la prevención del fraude electrónico.

La norma no impone restricciones ilegítimas a la libertad de empresa, sino que regula el canal de contacto comercial con fines de protección ciudadana.

Introduce una obligación nueva (uso exclusivo de numeración fija o especial), pero de forma progresiva y razonable, sin vulnerar derechos constitucionales ni generar inseguridad jurídica.

VII. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO

La Ley que regula la identificación de numeración para llamadas comerciales en el Perú, traerá beneficios sustanciales entre los cuales podemos citar los siguientes:

Protección al consumidor

- ✓ Disminuye significativamente las llamadas comerciales no solicitadas, muchas de las cuales son realizadas sin consentimiento.
- ✓ Evita fraudes telefónicos mediante la eliminación del uso de numeración móvil que suele facilitar la suplantación de identidad.

Mayor transparencia y confianza

- ✓ Permite al usuario identificar claramente el origen de la llamada al exigir el uso de números fijos o especiales (800 y 900).
- ✓ Fortalece la confianza en los canales de atención telefónica y comerciales legítimos.



MARIA DEL CARMEN ALVA PRIETO
Congresista de la República

"Año de la recuperación y consolidación de la
economía peruana"

Acceso gratuito para el usuario

- ✓ El consumidor podrá devolver llamadas comerciales sin incurrir en ningún gasto, lo que promueve su derecho a la información, reclamo o queja.

Fortalecimiento institucional

- ✓ Reafirma el rol de OSIPTEL como autoridad reguladora en materia de telecomunicaciones, al encargársele la fiscalización y sanción por incumplimientos.

Impacto social positivo

- ✓ Mejora el bienestar de la población al reducir interrupciones innecesarias y el estrés generado por llamadas invasivas, incluso en horarios no apropiados (como fines de semana o fuera del horario laboral).

Alineamiento internacional

- ✓ El Perú se suma a la tendencia internacional seguida por países como España, Chile, Estados Unidos y Reino Unido en la lucha contra el fraude telefónico y el telemarketing agresivo.

Asimismo, entre los costos que la propuesta legislativa podría acarrear podemos citar los siguientes:

Readecuación tecnológica (única vez)

- ✓ Las empresas deberán adaptar sus sistemas para dejar de usar líneas móviles y migrar a líneas fijas o numeración especial.
- ✓ Este costo es transitorio y amortizable, ya que la ley otorga un plazo de 180 días calendario para adecuarse.

Costos operativos adicionales

- ✓ Contratación de nuevas líneas fijas o números con prefijos especiales puede generar un costo marginal para las empresas, especialmente las pequeñas.
- ✓ Sin embargo, estos costos son razonables y proporcionales al beneficio público.

Posible resistencia inicial del sector empresarial

- ✓ Parte del empresariado podría percibir la norma como una restricción comercial, aunque no lo es, ya que no impide la promoción de productos o servicios, sino que regula el canal de comunicación.

VIII. VINCULACIÓN CON EL ACUERDO NACIONAL Y LA AGENDA LEGISLATIVA

La presente propuesta legislativa se vincula con varias Políticas de Estado del Acuerdo Nacional, particularmente con:

- ✓ **Política de Estado N.º 8:** Descentralización política, económica y administrativa, ya que promueve un marco normativo uniforme y accesible en todo el territorio nacional, asegurando que todos los ciudadanos, sin importar su ubicación, cuenten con mecanismos de protección frente a prácticas invasivas como las llamadas comerciales no solicitadas.
- ✓ **Política de Estado N.º 23:** Acceso universal a los servicios básicos y a las tecnologías de la información y la comunicación, al fortalecer la confianza en el uso de los canales telefónicos mediante la regulación y trazabilidad de las comunicaciones, asegurando un entorno digital más transparente y seguro.
- ✓ **Política de Estado N.º 33:** Seguridad ciudadana integral, en tanto que la norma propuesta busca prevenir la suplantación de identidad y el fraude telefónico, prácticas que vulneran la seguridad de los usuarios. Esta ley contribuye a reforzar la seguridad ciudadana en el entorno digital, protegiendo a la población frente a estafas, acoso o amenazas a través de llamadas no identificadas.

Respecto a la Agenda Legislativa del Congreso de la República (Período Anual de Sesiones 2024 – 2025), la iniciativa se alinea con los ejes de:

- ✓ Gobernabilidad y fortalecimiento institucional, al asignar funciones claras de supervisión y sanción al OSIPTEL, reforzando la institucionalidad en la protección del usuario.
- ✓ Transformación digital y modernización del Estado, al promover comunicaciones comerciales seguras y reguladas mediante el uso de tecnologías de identificación y trazabilidad.
- ✓ Protección de derechos fundamentales, como la intimidad personal, el acceso a la información, y la protección del consumidor frente a prácticas invasivas y engañosas.