

## MATRIZ DE COMENTARIOS

Viettel Perú S.A.C.

El presente documento contiene los comentarios realizados por la empresa operadora Viettel Perú S.A.C. al Proyecto de Ley N° 13414/2025-CR, el cual tiene como finalidad aprobar el proyecto de Ley que fortalece el control sobre las comunicaciones telefónicas masivas y garantiza el respeto a los derechos de las personas; (en adelante, el Proyecto de Ley).

<b>PROYECTO DE LEY QUE PROTEGE EL CONTROL SOBRE LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS MASIVAS Y GARANTIZA EL RESPETO A LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS</b>	
<b>Artículo</b>	<b>Comentarios</b>
<p><b><i>“Artículo 1. Objeto de la Ley</i></b> <i>La presente ley tiene por objeto establecer la obligatoriedad de que todas las llamadas salientes realizadas desde centros de contacto (call centers), centrales telefónicas, operadoras automáticas o sistemas de llamadas automáticas incluyan un prefijo numérico estandarizado que permita identificar de forma clara el tipo de llamada y el sector del que proviene.</i></p>	<p>De acuerdo con el objeto de la norma, se advierte que el proyecto normativo carece de un sustento técnico suficiente que justifique la obligación de incorporar un prefijo numérico estandarizado en las llamadas realizadas desde centros de contacto, sistemas automatizados u operadoras automáticas.</p> <p>Ello se debe a que el proyecto propone la asignación de un prefijo distinto para cada tipo de llamada y para cada sector económico al que pertenezca el emisor. En ese sentido, considerando que a nivel comercial existe una amplia diversidad de rubros económicos que prestan servicios de distinta naturaleza mediante los medios anteriormente mencionados, la implementación de esta medida generaría una carga operativa desproporcionada para las empresas operadoras.</p> <p>En ese sentido, las operadoras se verían obligadas a habilitar, gestionar y administrar múltiples prefijos diferenciados según sector y tipo de comunicación, lo que incrementaría la complejidad técnica, los costos operativos y los riesgos de errores en la administración del servicio, sin que exista evidencia técnica que respalde la razonabilidad o proporcionalidad de dicha exigencia.</p> <p>Asimismo, el proyecto no establece criterios mínimos respecto de la habilitación de los números o prefijos que serán utilizados, ni precisa si estos deberán cumplir con el estándar vigente de numeración de nueve (9) dígitos, conforme al Plan Nacional de Numeración. Esta omisión evidencia una deficiencia técnica relevante, que podría dar lugar a una regulación incompleta, deficiente y poco predecible, en contravención de los principios de predictibilidad y seguridad jurídica recogidos en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N.º 27444 (en adelante, TUO de la LPAG).</p>

<p><b>Artículo 2.- Finalidad de la Ley</b>  <i>La presente ley tiene por finalidad proteger el derecho a la tranquilidad y a la libertad de información de los usuarios de servicios telefónicos, a fin de que identifiquen de manera previa y clara, el origen y naturaleza de las llamadas que reciben desde centros de contacto, centrales telefónicas o sistemas automatizados de cualquier índole.</i></p>	<p>Respecto a este punto, se comprende la finalidad de proteger el derecho a la tranquilidad y a la libertad de información de los usuarios. Sin embargo, dicha protección no puede materializarse mediante la imposición de una normativa que carece de sustento técnico que valide la viabilidad de su cumplimiento o permita comprender de manera clara y objetiva la forma en que se pretende implementar la estandarización de los prefijos.</p> <p>En tal sentido, no resulta jurídicamente razonable establecer una obligación regulatoria que no se sustente en un examen de viabilidad técnica y económica, ni tampoco un análisis que permita determinar si la medida propuesta constituye la opción menos gravosa para alcanzar el fin perseguido. En consecuencia, esta omisión vulnera el principio de razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, así como los principios de necesidad y proporcionalidad que deben regir toda intervención regulatoria del Estado.</p> <p>Asimismo, se debe resaltar que actualmente existen mecanismos regulatorios vigentes orientados a cumplir la finalidad de este proyecto normativo. Uno de los ejemplos es la Ley N° 32323, que prohíbe todo acto comercial de call centers que promuevan productos, servicios o telemarketing a los usuarios sin su consentimiento previo. En ese sentido, la propuesta incurre en una duplicidad regulatoria innecesaria, sin que se haya acreditado la existencia de un vacío normativo que justifique la imposición de nuevas obligaciones, generando más bien un escenario de sobre regulación que afecta la predictibilidad y la seguridad jurídica.</p>
<p><b>Artículo 3.- Ámbito de aplicación</b>  <i>La presente ley es aplicable a todas las entidades públicas y privadas que realicen llamadas mediante centros de contacto (call centers), centrales telefónicas, operadoras automáticas o cualquier sistema automatizado de contacto telefónico dentro del territorio nacional.</i></p>	<p>Respecto al artículo 3, se infiere que todas las entidades públicas y privadas que utilicen centrales de llamadas o realicen llamadas con fines publicitarios, promocionales o de televentas se encontrarían sujetas a la aplicación de la norma. No obstante, esta disposición extiende sus efectos a rubros y actividades que no se encuentran necesariamente dentro del ámbito de competencia del MTC ni de OSIPTEL, lo cual genera un problema de delimitación competencial.</p> <p>Adicionalmente, el proyecto señala que la aplicación de la norma se circunscribe al territorio nacional, sin considerar que existen llamadas de origen internacional que cumplen exactamente los mismos fines y tienen la misma naturaleza que las llamadas nacionales. Esta</p>

	<p>diferenciación carece de sustento objetivo y razonable, generando un trato discriminatorio injustificado que termina excluyendo y perjudicando al sector nacional, en contravención de los principios de igualdad y neutralidad regulatoria.</p>
<p><b>Artículo 4.- Obligación del prefijo estandarizado</b></p> <p><i>Toda llamada saliente, con fines publicitarios, promocionales, de telemarketing o televentas, de gestión de cobranza y de investigación de mercado debe iniciar con un prefijo numérico visible en el identificador de llamadas (Caller ID), conforme al estándar que será definido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) mediante reglamento.</i></p>	<p>Como se ha mencionado anteriormente, el proyecto establece que el MTC será el encargado de definir la forma en que se estandarizarán los prefijos por sector. Sin embargo, no se incorpora en la norma ningún criterio, lógica o lineamiento técnico mínimo que permita anticipar cómo se estructurará dicha estandarización.</p> <p>Esta omisión genera una evidente falta de predictibilidad regulatoria para los sujetos obligados, quienes no cuentan con información suficiente para evaluar los impactos técnicos, operativos y económicos de la medida, en contravención del principio de predictibilidad reconocido en el TUO de la LPAG.</p>
<p><b>Artículo 5.- Reglamentación y Supervisión</b></p> <p><i>El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en coordinación con el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), define:</i></p> <p><i>a) La estructura del prefijo estandarizado.</i></p> <p><i>b) Los sectores económicos y tipos de llamadas que deberán categorizarse.</i></p> <p><i>c) El mecanismo de verificación y sanción por incumplimiento.</i></p>	<p>Respecto a las obligaciones asignadas al MTC y a OSIPTEL, corresponde señalar lo siguiente:</p> <p>En primer lugar, no se establece una lógica técnica definida que dichas entidades deban emplear para la estructuración de los prefijos, lo que evidencia que la norma carece de un sustento técnico mínimo y de una justificación razonable que permita comprender el criterio regulatorio que se pretende aplicar.</p> <p>En segundo lugar, se advierte una incongruencia interna en el proyecto normativo, pues mientras en artículos anteriores se señala que todos los rubros se verán afectados por la obligación de estandarización, en este artículo se indica que deberán evaluarse los sectores económicos que serán categorizados. Esta contradicción demuestra que el proyecto no guarda coherencia con sus propios postulados ni con la finalidad que persigue, afectando su consistencia normativa, razonabilidad y predictibilidad.</p> <p>Finalmente, debe advertirse que la propuesta contribuye a un escenario de sobre regulación, en tanto OSIPTEL ya cuenta con competencias suficientes para supervisar y sancionar conductas vinculadas a comunicaciones no solicitadas y prácticas abusivas. Por lo tanto, la introducción de nuevas obligaciones y mecanismos sancionadores sin un análisis de impacto regulatorio ni una clara delimitación de responsabilidades, incrementa injustificadamente el riesgo sancionador para las</p>

	empresas operadoras, en contravención de los principios de razonabilidad, legalidad y debido procedimiento administrativo establecidos en la LPAG.
<p><b>“Artículo 6. Protección contractual para adultos mayores de 70 años</b></p> <p>6.1. <i>En toda contratación de bienes o servicios realizada a través de medios telefónicos con personas mayores de setenta (70) años de edad, la validez del contrato queda condicionada a su ratificación mediante firma física y entrega documentaria del contrato respectivo.</i></p> <p>6.2. <i>Para tal efecto, el proveedor debe enviar el contrato en formato físico al domicilio del contratante para su lectura, firma y devolución; o, alternativamente, disponer la firma presencial del contrato en una de sus oficinas físicas habilitadas para dicho fin.</i></p> <p>6.3. <i>No podrá ejecutarse ningún cobro, activación, ni aplicación de penalidades hasta que la persona contratante haya ratificado expresamente el contrato por escrito.</i></p>	<p>El artículo 6 propuesto resulta incompatible con el régimen vigente de contratación a distancia establecido por OSIPTEL, el cual reconoce como válidas las contrataciones telefónicas, electrónicas y mediante aceptación grabada, siempre que se garantice una adecuada información previa y la verificación del consentimiento. En ese sentido, exigir una ratificación mediante firma física para personas mayores de 70 años desnaturaliza este modelo, ya que reemplaza mecanismos tecnológicos por un esquema exclusivamente presencial, generando una contradicción con la normativa sectorial vigente.</p> <p>Asimismo, la medida propuesta duplica mecanismos de protección que ya se encuentran contemplados en la normativa de condiciones de uso, los cuales permiten enfrentar eficazmente situaciones como contrataciones no solicitadas, activaciones indebidas o facturación sin consentimiento. De hecho, el sistema actual ya prevé la inversión de la carga de la prueba a favor del usuario, la suspensión de cobros durante la tramitación de reclamos y la devolución de importes cuando no se acredita un consentimiento válido. Por ello, más que fortalecer la protección, el artículo 6 introduce una nulidad automática previa que resulta innecesaria frente a un esquema que ya brinda tutela efectiva.</p> <p>Por otro lado, desde una perspectiva jurídica, la propuesta establece una restricción basada únicamente en la edad, a pesar de que ni la normativa sectorial ni el Código Civil contemplan limitaciones de este tipo. En consecuencia, se podría afectar el principio de igualdad y la autonomía de los usuarios, al presumir una vulnerabilidad absoluta sin sustento normativo. A ello se suma que la medida va en contra del proceso de digitalización promovido por el regulador, ya que limita la contratación no presencial y puede generar barreras de acceso, especialmente en zonas rurales.</p> <p>Finalmente, la propuesta tampoco supera un análisis de razonabilidad conforme al TUO de la LPAG, dado que, si bien la finalidad de proteger a los adultos mayores es válida, existen alternativas menos restrictivas que permitirían lograr el mismo objetivo.</p>