

INFORME ANUAL 2024

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS SOBRE LEVANTAMIENTO DEL SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Objetivo del informe

La evolución de las telecomunicaciones ha dado lugar a la expedición de diversas normas, cuyo objetivo es regular el tratamiento legítimo de la información personal para garantizar la privacidad y el derecho de cada persona a decidir sobre sus datos personales y sus comunicaciones. Estas normas son de observancia obligatoria para Claro – como empresa que presta servicios públicos de telecomunicaciones – y resultan cruciales para mantener la confianza y el prestigio que han caracterizado a nuestra empresa desde que iniciara sus operaciones en el Perú.

Del mismo modo, en Claro somos conscientes de la importancia que representa la lucha contra la corrupción, el tráfico ilícito de drogas, la criminalidad organizada, entre otros delitos; como pilar esencial para construir una sociedad más justa y segura. Para lograr dicho propósito, reconocemos que la entrega legal y oportuna que realicemos a las entidades del Estado, sobre los datos y comunicaciones de las personas implicadas en dichos delitos; constituirá un elemento importante para el desarrollo eficiente de sus funciones.

En ese sentido, el objetivo de este informe es transparentar las normas, protocolos, requisitos y estadísticas relacionadas a la atención de los requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST) solicitados por las entidades del Estado a nivel nacional en el marco de sus atribuciones. De este modo, nuestros clientes y la sociedad en general tendrán la certeza que en Claro cumplimos con las directrices corporativas de integridad, disponibilidad y confidencialidad relacionada a la protección de los datos personales¹; así como los valores que rigen nuestra operación, entre ellos, la honestidad² como uno de los principios fundamentales para lograr nuestro propósito:

“Mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones”.

2. Normatividad aplicable a la atención de los requerimientos de LST

- Constitución Política de Perú: artículo 2° inciso 10), 138° y 202°.
- Código Procesal Penal (D.L N° 957) art. 230° y ss y 226°. 4 y 234°.
- Ley que regula el Levantamiento del Secreto de las comunicaciones (Ley N° 27697) y modificatorias.
- Ley que regula las medidas limitativas de derechos en sede preliminar de la investigación penal (Ley N° 27379) y modificatorias.

¹https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/privacy/Pol%C3%ADtica-de-Privacidad.pdf
<https://www.claro.com.pe/proteccion-datos/>

² Como personas y como empresa, actuamos y tomamos decisiones dentro de lo que indica la ley, nuestro código de ética y nuestros valores. La honestidad tiene que ver con la honradez, la decencia, la transparencia, la rectitud, la confiabilidad, y el respeto hacia la empresa y hacia las demás personas dentro y fuera de ella.

- Ley de protección de datos personales y su Reglamento (Ley N° 29733).
- Norma que regula el uso de los datos derivados de las telecomunicaciones para la identificación, localización y geolocalización de equipos de comunicación, en la lucha contra la delincuencia y el crimen organizado (Decreto Legislativo No. 1182)
- Ley N° 31284 – Ley que modifica los artículos 2, 3 y 4 del Decreto Legislativo 1182
- Texto Único ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (D.S 013-93-TCC)
- T.U.O. Reglamento General de La Ley de Telecomunicaciones D.S N° 020- 2007-MTC)
- Norma que establece medidas destinadas a salvaguardar el derecho de inviolabilidad y el secreto de comunicaciones y la protección de derechos personales, y regula las acciones de supervisión y control a cargo de MTC (Resolución Ministerial N° 111-2009-MTC/03)
- Reglamento de Organización y Funciones del MTC (D.S. N° 021-2007-MTC)
- Ley de Desarrollo de las Funciones y facultades del OSIPTEL (Ley 27336)
- Decreto Legislativo N° 1611 – Decreto Legislativo que aprueba medidas especiales para la prevención e investigación del delito de extorsión y delitos conexos, así como para la modificación del código penal, aprobado mediante decreto legislativo N° 635 y del código procesal penal, aprobado por decreto legislativo N° 957.
- Decreto Legislativo N° 1603 – Decreto Legislativo que modifica el decreto legislativo N° 1428, decreto legislativo que desarrolla medidas para la atención de casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la búsqueda de personas desaparecidas.
- Decreto Legislativo N° 1605 – Decreto Legislativo que modifica el nuevo código procesal penal, aprobado por el Decreto Legislativo 957, para optimizar el marco legal que regula la investigación del delito y la intervención de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio público.

Nota: En Claro nos comprometemos y cumplimos con notificar a nuestros clientes cualquier tratamiento y/o transferencia de datos que las entidades del Estados nos hayan requerido, y siempre que estos deriven de un proceso judicial de carácter laboral, civil o de familia. Por otro lado, en el caso de la lucha contra la delincuencia y la criminalidad organizada, el numeral 3 del artículo 231° del Código Procesal Penal señala que, ejecutada la medida de intervención de las comunicaciones y realizadas las investigaciones inmediatas en relación a su resultado, se pondrá en conocimiento del implicado todo lo actuado. En Claro consideramos que la comunicación al implicado deberá ser realizada por el Ministerio Público, quien es el encargado de analizar si la notificación de dicha medida obstaculiza o no los fines de su investigación y/o compromete la vida o integridad corporal de terceras personas; conforme lo establece expresamente el mismo artículo. Nuestra interpretación guarda coherencia con lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 61° del Código Procesal Penal, concordado con el inciso 1 del artículo 324° de la misma norma; que reconoce al Ministerio Público como director de la investigación y el carácter reservado de toda investigación penal. En consecuencia, no siendo Claro parte procesal de las investigaciones, nos encontramos impedidos de comunicar a los investigados las órdenes cursadas por las autoridades competentes, a menos que exista una resolución judicial que así lo autorice.

3. Entidades del Estado competentes para requerir un LST

- Jueces (Poder Judicial) mediante resolución judicial motivada.
- Fiscales en todos sus niveles (Ministerio Público), adjuntando la autorización del Juez de la medida limitativa de derechos.
- Efectivos Policiales (Policía Nacional del Perú), adjuntando la autorización del Juez de

la medida limitativa de derechos.

- Procuradores (Procuraduría Pública), adjuntando la autorización del Juez de la medida limitativa de derechos.
- Congresistas (Congreso de la República) adjuntando la autorización del Juez.
- Otras entidades del Estado, adjuntando la autorización del Juez

4. Requisitos que deben cumplir los requerimientos de LST para su procedencia

Los oficios enviados por las entidades del Estado a nivel nacional deberán adjuntar a su requerimiento de forma obligatoria, la medida limitativa de derechos autorizado por juez competente que deberá contener, a su vez, de manera precisa el pedido de la información y siendo indispensable el rango de fechas del cual requieren se le brinde información. Asimismo, cuando se solicite información por el nombre de una persona natural/ jurídica, es indispensable que se indique el tipo y número de documento como: (DNI, RUC, RUS, CIP, N° PASAPORTE, C.E., entre otros). Los oficios que no cumplan con adjuntar la medida limitativa de derechos o sean imprecisos, serán rechazados por la Jefatura de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones. El mismo procedimiento se sigue para la atención de pedidos de autoridades judiciales internacionales (Apoyo Judicial Internacional).

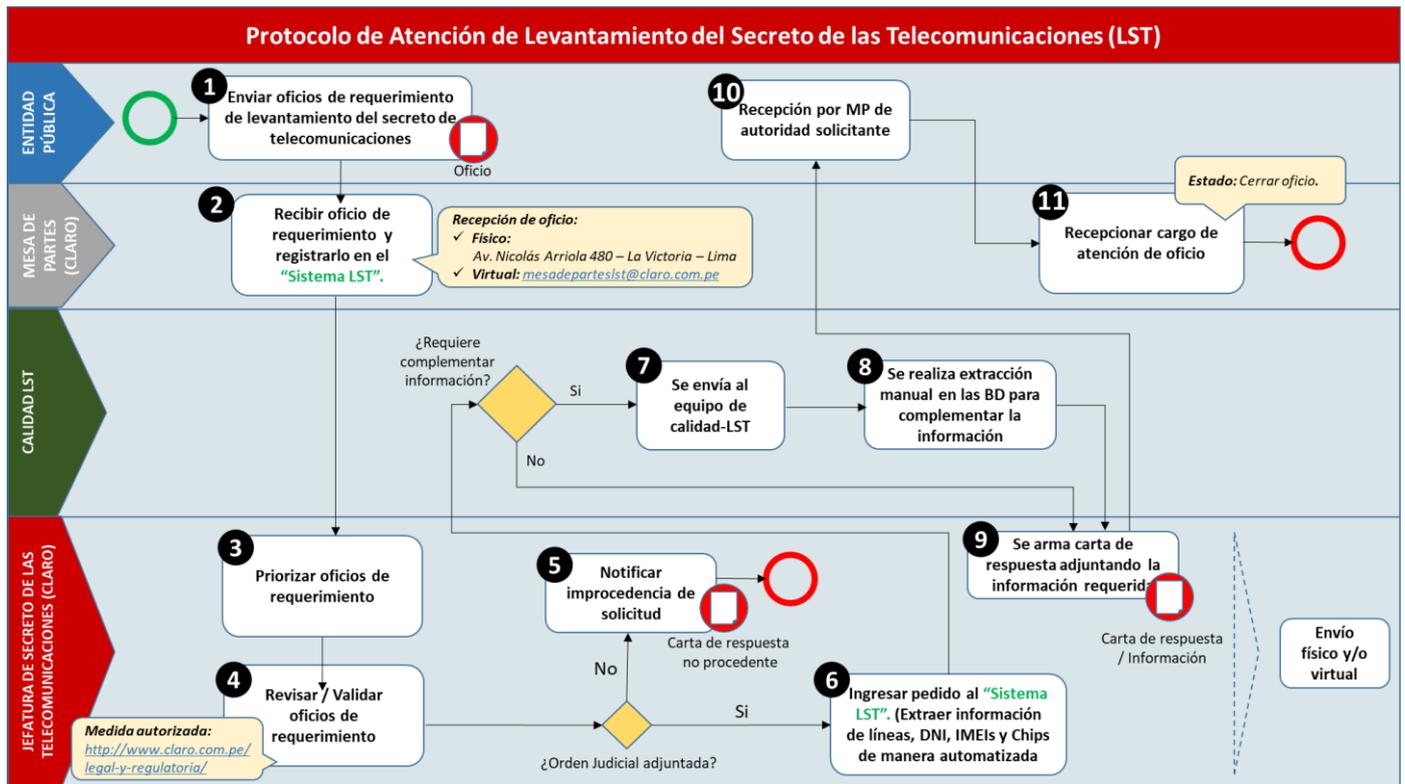
5. Protocolo de Atención de Requerimientos de LST

En Claro contamos con un área especializada encargada de evaluar la legalidad de los requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST) que son cursados a nivel nacional por las diversas entidades del Estado encargadas de administrar justicia y, en caso cumplan con lo establecido en la normatividad vigente, serán procesados y atendidos oportunamente.

Debe considerarse que, por regla general, la atención de los requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST) se realiza por prelación, en función a su fecha de notificación. Sin embargo, existen situaciones especiales para que un requerimiento de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST) se priorice por su impacto y/o tiempo de investigación como pueden ser casos de secuestros y extorsiones, investigaciones de delitos en flagrancia o crimen organizado, ciberdelincuencia, apoyo judicial internacional que ameritan una atención oportuna.

El protocolo de atención de requerimientos de LST, cumple con el flujo señalado en la Figura 1:

Figura 1



6. Indicadores de atención de requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST)

➤ Evolución anual

En Claro, asumimos con firmeza nuestro papel como aliado estratégico de las instituciones encargadas de impartir justicia, enfrentando con eficacia el creciente volumen de requerimientos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones (LST) en todo el territorio nacional. Para ello, contamos con un equipo altamente especializado dedicado exclusivamente a la atención de estos requerimientos, respaldado por procesos innovadores que integran tecnología de vanguardia y un enfoque constante de transformación digital y mejora continua. Figura 2.

En el marco de nuestro compromiso con la consolidación de un sistema de justicia ágil y eficiente, hemos desarrollado el taller “Fortalecimiento en las Investigaciones Criminales en Relación a los Procesos de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones”. Esta iniciativa, ofrecida de manera gratuita a fiscales y miembros de la Policía Nacional, impulsa el aprovechamiento de tecnologías avanzadas para optimizar las investigaciones criminales. Como resultado, hemos logrado una notable disminución en la incidencia de oficios rechazados, así como un aumento significativo en la resolución exitosa de casos. Figura 3.

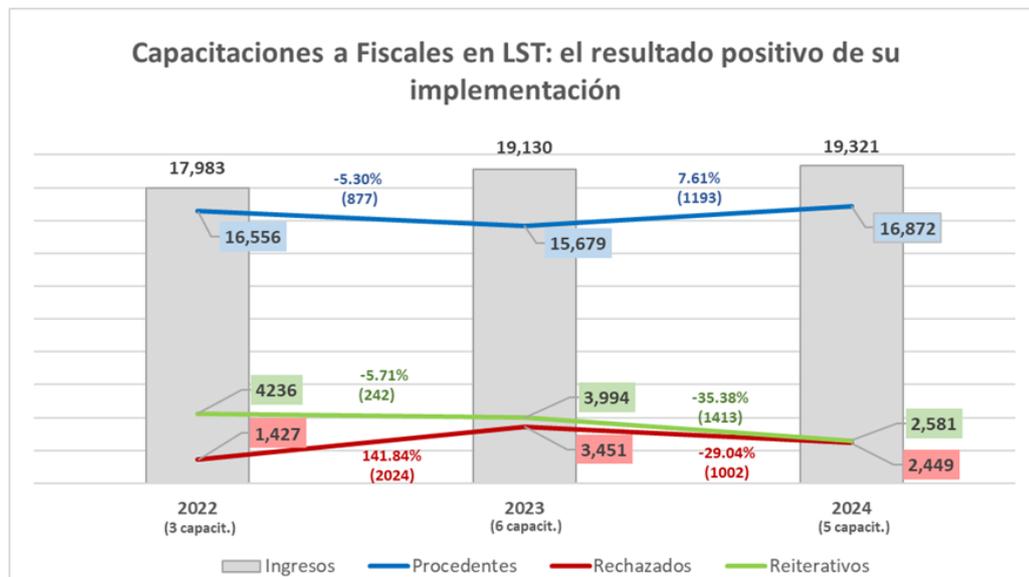
Con acciones como esta, Claro reafirma su propósito de "Mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones", contribuyendo de manera decidida al desarrollo de un país más seguro, equitativo y con un sistema de justicia fortalecido.

³ <https://www.gob.pe/institucion/mininter/noticias/863033-fortalecen-investigaciones-criminales-con-taller-para-agilizar-procesos-de-levantamiento-del-secreto-de-las-comunicaciones>

Figura 2



Figura 3



➤ **Indicador 2023 sobre la atención de requerimiento LST en función a la Autoridad Competente y su motivación**

En CLARO recibimos requerimientos de información para el desarrollo de investigaciones que realizan las entidades del Estado. Por ello, siendo la transparencia un importante pilar para

nosotros, les compartimos el detalle de las solicitudes recibidas en el año 2024, de acuerdo a la entidad que las solicita y su motivación:

Figura 4

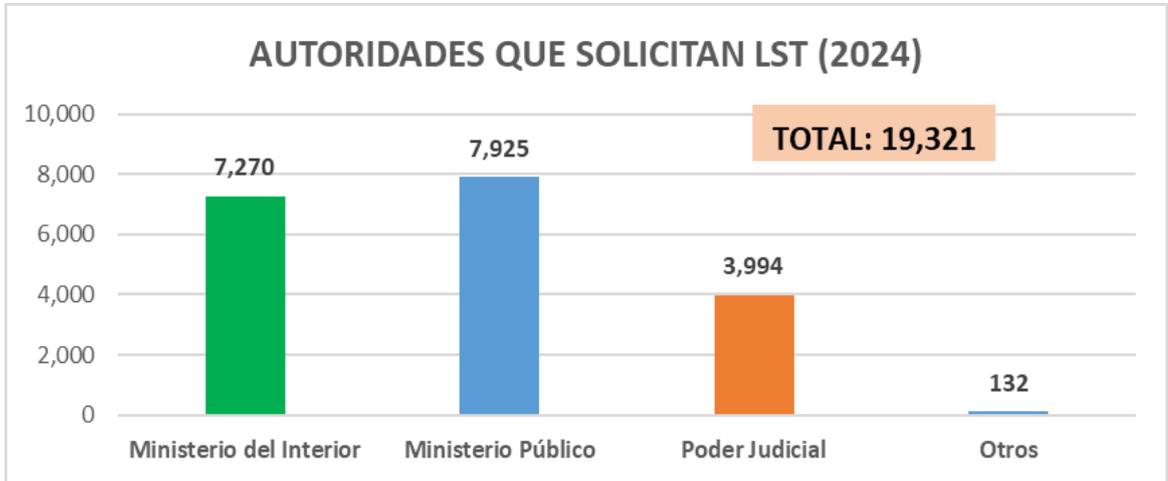


Figura 5

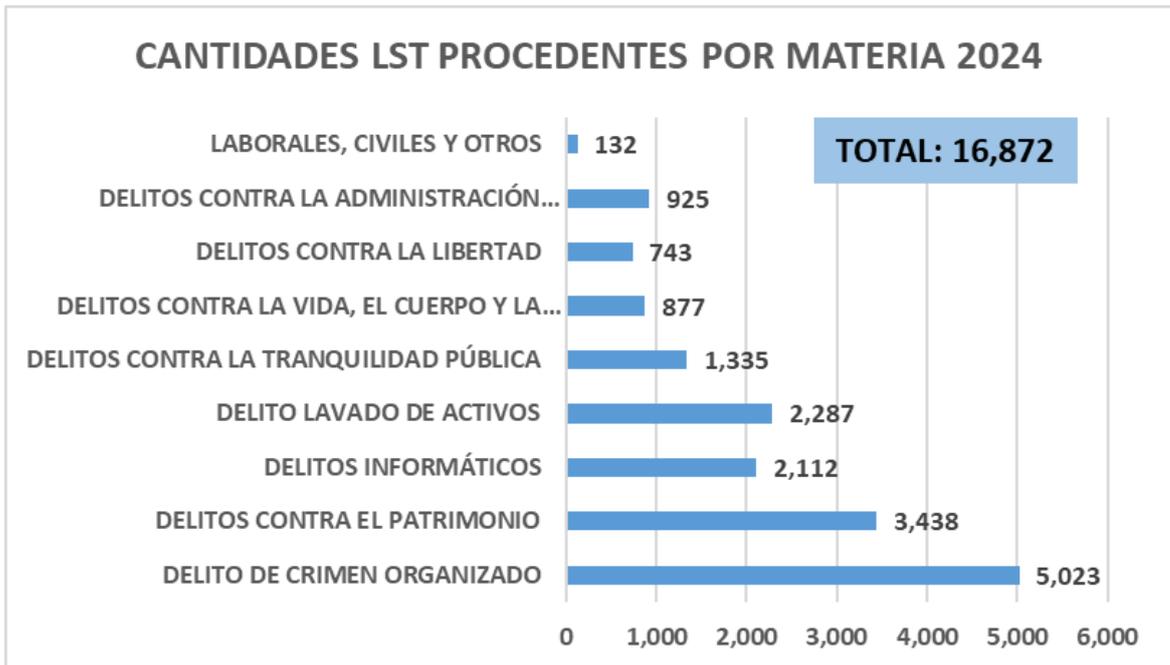
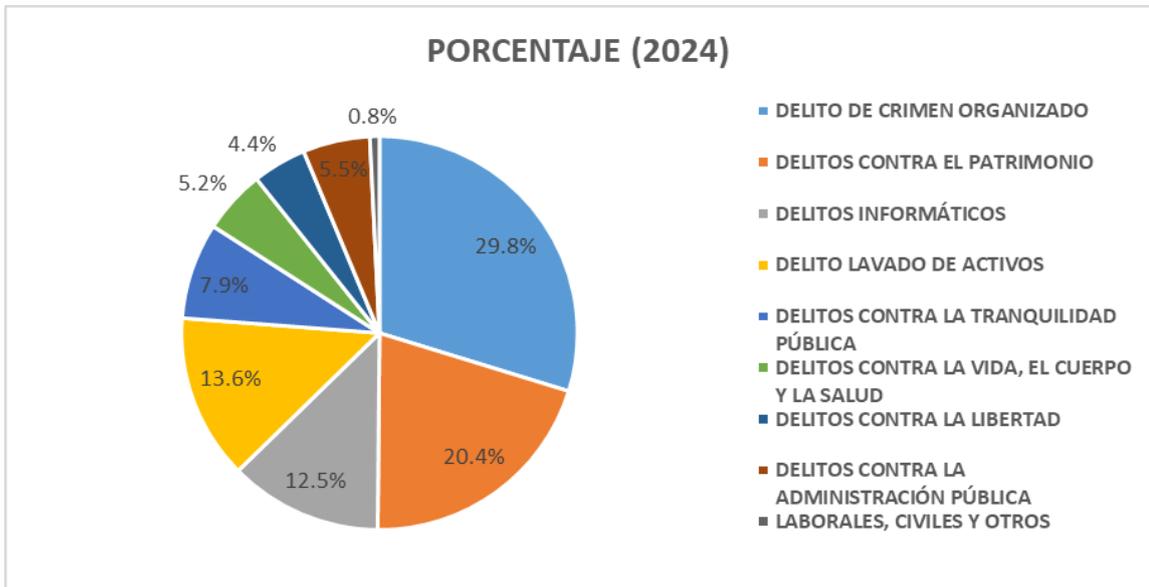


Figura 6



En la siguiente figura se aprecia que en Claro hemos rechazado cerca del 13% de requerimientos de LST que fueron cursados en el año 2024, por incumplir con los requisitos establecidos en el numeral 4 del presente informe. Es decir, por no contar con la medida limitativa de derechos autorizado por juez competente o ser imprecisa.

Figura 7

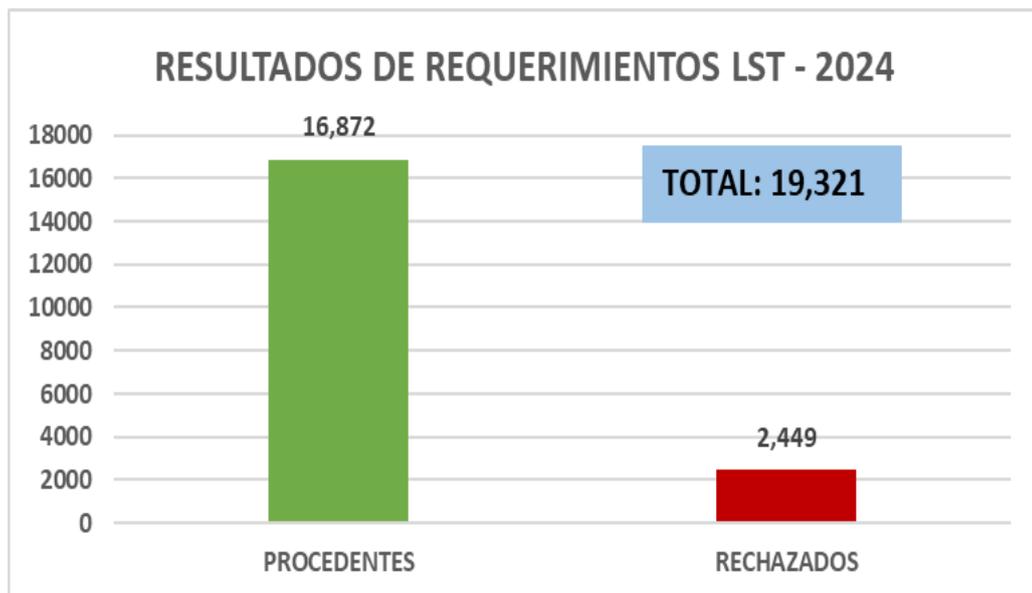
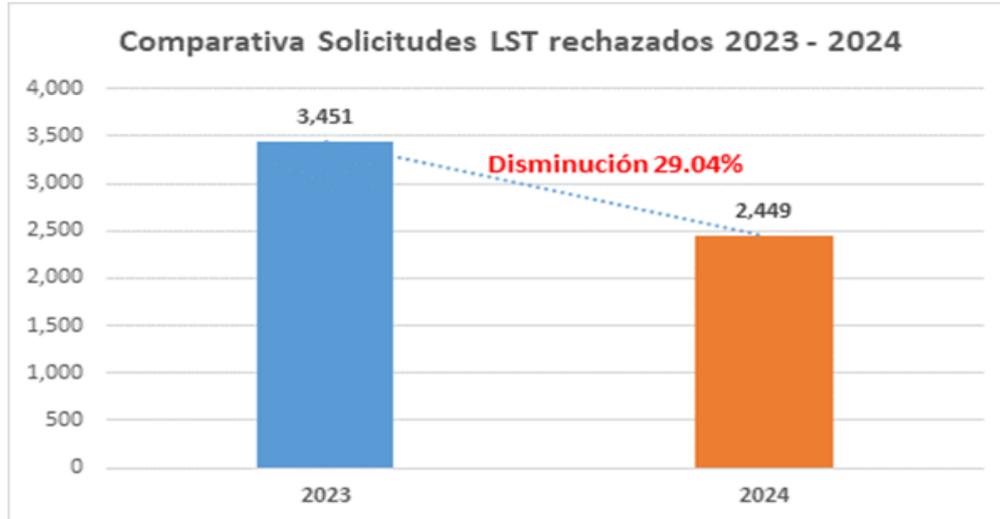


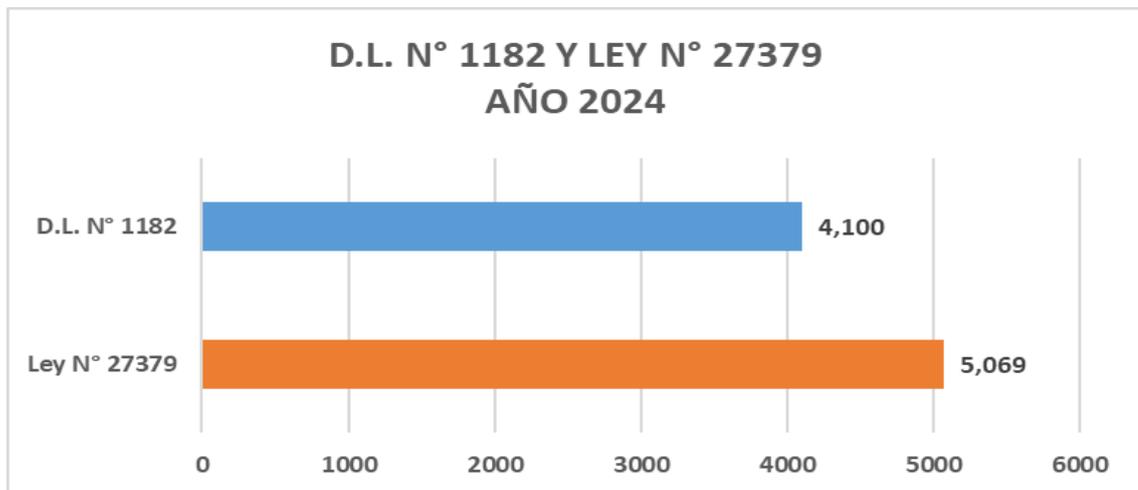
Figura 8



Unos casos relevantes entre los requerimientos rechazados en el 2024 fue el de la solicitud de una entidad del Estado que nos requirió la entrega de la base de datos de nuestros clientes, con identificación de la dirección, teléfono, DNI, entre otros. Indicó que la información era necesaria para su labor de fiscalización según competencias otorgadas por su norma y que por tanto no requería autorización judicial. En Claro nos opusimos a dicho requerimiento indicando que el pedido no individualizaba a un ciudadano en específico. Por el contrario, era abierto, contravenía la Ley de Protección de Datos Personales y, todo caso, requería una autorización judicial.

En la Figura 8 se aprecia el apoyo que en Claro realizamos a las entidades encargadas de la aplicación y operativa del Decreto Legislativo No. 1182 (geolocalización) y de las medidas limitativas previstas en la Ley 27379 (escuchas legales telefónicas); siempre que cuenten con la orden judicial correspondiente, las mismas que se expresan en líneas telefónicas y se describe en el cuadro siguiente:

Figura 9



Lima, Marzo de 2025

Jefatura de Levantamiento del Secreto de las Telecomunicaciones
Sub Dirección de Solución de Controversias y Asesoría Legal en Infraestructura