RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00076-2020-GG/OSIPTEL

Lima, **12 de marzo de 2020**

EXPEDIENTE Nº	:	**00063-2019-GG-GSF/PAS**
MATERIA	:	**Procedimiento Administrativo Sancionador**
ADMINISTRADO	:	**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

VISTO: El Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) N° 00186-GSF/2019 (Informe Final de Instrucción); por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (VIETTEL), por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido lo dispuesto por el artículo 45° de la referida norma, respecto de interrupciones ocurridas en el primer semestre del año 2018.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

1. Mediante el Informe Nº 00062-GSF/SSDU/2019 (Informe de Supervisión) emitido el 17 de junio de 2019, en el expediente de supervisión N° 00026-2019-GSF, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) supervisó las devoluciones por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondientes al segundo semestre del año 2017 y primer semestre del año 2018 por VIETTEL PERÚ S.A.C.

2. Mediante carta N° C.01233-GSF/2019 notificada el 24 de junio de 2019, se comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada como leve en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto el artículo 45° de la referida norma, al no haber efectuado las devoluciones por interrupciones correspondientes al primer semestre del 2018, dentro del plazo establecido.

3. Mediante el escrito S/N, recibido el 28 de junio de 2019, VIETTEL formuló apersonamiento y solicitó prórroga de diez (10) días adicionales para efectuar sus descargos, el cual fue concedido a través de la carta N° C. 01316-GSF/2019 notificada el 4 de julio de 2019.

4. Con escrito S/N recibido el 22 de julio de 2019, VIETTEL presentó sus descargos (**Descargos 1**).

5. El 26 de noviembre de 2019, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00186-GSF/2019 (**Informe Final de Instrucción**), mediante el cual realizó el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora.

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA F. VELASQUEZ

6. A través de la carta N° C.00824-GG/2019, notificada el 3 de diciembre de 2019, se puso en conocimiento de VIETTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos, siendo que a la fecha de emisión del presente pronunciamiento, la referida empresa no ha presentado descargos al Informe Final de Instrucción.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El presente PAS se inició contra VIETTEL al imputársele la presunta comisión de la Infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto al artículo 45° de la misma norma -toda vez que no realizó las devoluciones correspondientes a interrupciones de servicios ocurridas durante el primer semestre 2018, dentro de los plazos, de acuerdo al siguiente detalle:

i. Efectuó las devoluciones fuera de plazo a 800 057 líneas[1] con el servicio activo.
ii. No efectuó las devoluciones a 220 683 líneas[2] con el servicio inactivo, por el monto de S/ 21 169,79.

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado[3], que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido por el artículo 252.3 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el PAS cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

[1] Detalladas en el Anexo 1 del Informe de Supervisión
[2] Detalladas en el Anexo 1 del Informe de Supervisión
[3] PEDRESCHI GARCÉS, Willy. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

Por su parte, el artículo 259° del citado TUO, fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a VIETTEL, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito y tampoco ha caducado[4] la facultad de resolver el presente PAS.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos de defensa presentados por VIETTEL a través de sus Descargos 1, respecto a la imputación de cargos formulada por la GSF.

1. Análisis de Descargos.-

1.1. Sobre el incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.-

El artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso dispone que, en el caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a lo siguiente:

> *"**Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado***
> *(…)*
> *(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.*
> *(…)*

Cabe indicar que, respecto de los plazos para efectuar las devoluciones, el citado artículo se remite a los plazos establecidos en el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, según el cual la empresa operadora deberá efectuar las devoluciones a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior de haberse detectado el pago indebido o en exceso, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses[5].

Sobre el particular, resulta necesario hacer alusión como precedente que, de acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión, del análisis de la información remitida por VIETTEL sobre las devoluciones realizadas para el servicio de Telefonía Móvil e Internet Móvil, por las interrupciones ocurridas en el primer semestre del año 2018, así como de la acción de supervisión realizada el

[4] Teniendo en cuenta que el PAS se inició el 24 de junio de 2019, fecha en la que se notifica la carta N° C. 01233-GSF/2019, comunicando a VIETTEL la imputación de cargos.
[5] Cabe indicar que, el cómputo del plazo se iniciará a partir de la fecha del reporte en el Sistema de Reportes de Interrupciones del OSIPTEL (SISREP), siempre que las interrupciones superen los sesenta (60) minutos.

29 de mayo de 2019, se tiene que las interrupciones registradas a través de seiscientos sesenta y seis tickets (666) que comprenden dos mil doscientos sesenta y cuatro (2 264) periodos de interrupción habrían afectado un total de un millón treinta y dos mil quinientos sesenta y nueve (**1 032 569.00**)[6] líneas .

Bajo dicho contexto, se advirtieron los siguientes incumplimientos:

a) Sobre las devoluciones realizadas fuera de plazo (líneas activas):

Del total de líneas afectadas, respecto de **800 057** líneas activas, reportadas en el SISREP entre el 9 de enero de 2018 y el 4 de julio de 2018, se advierte que VIETTEL realizó las devoluciones entre el 1 de julio de 2018 y el 18 de marzo de 2019[7], esto es, de manera extemporánea[8], siendo la demora mínima de un (1) día y la máxima de trescientos sesenta (360) días. (1 año aproximadamente).

Al respecto, la aludida empresa pretende justificar dicha situación alegando supuestas fallas o errores técnicos de sus sistemas, indicando que todo procedimiento ejecutado en un sistema no se encuentra exento de errores o fallas, lo cual habría ocasionado el retraso de las devoluciones correspondientes al primer semestre de 2018, no obstante solicita se considere la conducta de su representada de cumplir con las devoluciones de forma voluntaria en cumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, sin que sea necesaria la represión de la administración.

Asimismo, VIETTEL manifiesta que su representada ha ejecutado devoluciones por montos mayores a los que correspondía, dado que el monto calculado por el OSIPTEL respecto de las 881 886 líneas activas[9] es de S/ 100 956, 24; sin embargo, su representada devolvió S/ 123 748,63, existiendo una diferencia de S/ 22 792,39 a favor de los usuarios afectados, que revela su voluntad de efectuar las devoluciones por las interrupciones de servicios, sin haber pretendido obtener un beneficio ilícito sino hubiese efectuado devoluciones parciales o no hubiese realizado ninguna devolución.

En tal sentido, la aludida empresa solicita que la Gerencia General, tome en cuenta en su análisis, la particularidad del presente caso referido a que su representada habría devuelto un monto mucho mayor al que correspondía, lo cual debe ser valorado en su oportunidad.

Sobre ello, se debe tener en cuenta que si bien VIETTEL alega “errores” en sus sistemas, se requiere que estos se traten de errores invencibles, es decir que el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde cumplir obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control.

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA V. VELASQUEZ

[6] Inicialmente VIETTEL reportó dos mil doscientos sesenta y cuatro (2 664) periodos de interrupción que habrían afectado un millón treinta y dos mil quinientos setenta y un (1 032 571) líneas, sin embargo de acuerdo a lo informado por la misma no correspondía efectuar devoluciones a dos (2) líneas debido a que las mismas eran de titularidad de VIETTEL.

[7] Conforme al detalle que obra en el Anexo 01 del Informe de Supervisión (carpeta “Análisis_plazo_activos”, subcarpeta 2018_1S).

[8] El plazo para efectuar las devoluciones vencía entre el 9 de marzo de 2018 y el 4 de septiembre de 2018, sin embargo las devoluciones fueron realizadas entre el 1 de junio de 2018 y el 18 de marzo de 2019, esto es hasta con un máximo de 360 (trescientos sesenta) días en exceso.

[9] Incluye las 11 829 líneas a las cuales VIETTEL le efectuó devoluciones dentro del plazo establecido.

Así, la evaluación del carácter invencible del error exige una evaluación mucho más rigurosa cuando nos encontramos ante determinadas actividades que involucran una diligencia profesional o especializada, máxime en aquellos sectores en los cuales se puede afectar a los ciudadanos, como en el presente caso donde se afecta a los abonados que se les cobró indebidamente por un servicio no gozado.

Por lo tanto, la ocurrencia de un error involuntario por parte de VIETTEL no la exime de responsabilidad administrativa, puesto que corresponde a situaciones que se encontraban en su esfera de dominio y control, que deberían ser detectadas y superadas con la diligencia debida que le era exigible para cumplir con las obligaciones estipuladas normativamente, en su condición de agente especializado en el sector de las telecomunicaciones que opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

Además, si bien VIETTEL manifiesta haber efectuado devoluciones por un monto superior al calculado por el OSIPTEL respecto a las líneas activas, lo cierto es que ésta se produjo con extemporaneidad debiendo precisar que el numeral 147.1 del artículo 147° del TUO de la LPAG dispone que, los plazos fijados por norma expresa - como es el caso de los plazos fijados en el TUO de las Condiciones de Uso - son impostergables, salvo disposición habilitante en contrario.

En esa línea, corresponde señalar que no escapa del conocimiento de VIETTEL que la propia norma señala un plazo determinado y establecido para realizar las devoluciones a los abonados afectados por las interrupciones, siendo que la empresa operadora no ha alegado alguna situación de caso fortuito o fuerza mayor, que haya ocasionado la inobservancia de la obligación de devolver dentro del plazo legal establecido.

Por último, respecto a la conducta y compromiso de la empresa operadora para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso de forma voluntaria; es preciso señalar que dicho accionar no forma parte de la evaluación para efectos de determinar la configuración de la infracción imputada en el presente PAS, sin perjuicio que sea tomado en cuenta al momento de graduar la sanción.

En tal sentido, corresponde desestimar lo alegado por la empresa operadora en este extremo.

b) Respecto de la devoluciones no realizadas (líneas inactivas):

Con relación a las doscientos veinte mil seiscientos ochenta y tres (**220 683) líneas inactivas**, VIETTEL reportó las interrupciones en el SISREP entre el 9 de enero de 2018 y el 4 de julio de 2018. Así, le correspondía efectuar las devoluciones a los abonados afectados de dichas líneas entre el periodo 9 de marzo de 2018 al 4 de septiembre de 2018; sin embargo, mantiene -a la fecha- pendiente de devolución un monto ascendente de S/ 21 169,79 soles, sobre dicho extremo.

Al respecto, la aludida empresa indicó en sus descargos que a través de la carta N° 1283-2019-DL (CARTA 1283) informó al OSIPTEL haber puesto a disposición de sus ex abonados las devoluciones de dichas líneas por el

monto de S/ 21 169, 79. Además, señala que en la Acción de Supervisión llevada a cabo el 29 de mayo de 2019 en sus instalaciones señaló que respecto del servicio móvil post-pago y pre-pago (inactivo) *"solo generaron notas de crédito mas no hubo comunicación alguna a los abonados de las líneas inactivas"*.

Sobre la puesta a disposición del monto correspondiente a los ex abonados afectados alegada por VIETTEL, es importante señalar que la publicación del listado de abonados en la página web a efectos de que hagan *efectivo* su cobro, tal como ha señalado el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 124-2019-CD/OSIPTEL[10], no constituye un procedimiento admitido por el OSIPTEL a ser aplicado en todos los casos vinculados a devoluciones; ello debido a las *diversas* circunstancias que concurren en cada uno de los procedimientos administrativos, las cuales deben ser *evaluadas* por este Organismo en función a sus particularidades.

Adicionalmente, conforme lo establece el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso y de acuerdo al criterio utilizado por este Organismo, la devolución se debe realizar en la misma moneda en la que se facturó el servicio o conforme al mecanismo o metodología, cuando se trate de servicios con tarjeta de pago, no especificándose que con la publicación en la web se entienda como devuelto los montos pendientes a los ex abonados (inactivos), por lo que no habría quedado acreditada las devoluciones efectuadas a las doscientos veinte mil seiscientos ochenta y tres (220 683) líneas.

De otro lado, respecto a la emisión de las notas de crédito que habría emitido VIETTEL pero que según lo declarado por la misma no fueron comunicadas a los abonados afectados, debe tenerse en cuenta que no obra documento alguno en los actuados sobre la emisión de dichas notas de crédito y menos aún sobre su comunicación; sin embargo, de acuerdo a lo informado por la propia empresa operadora a través de la CARTA 1283, dichas notas habrían sido emitidas entre el 14 de diciembre de 2018 al 14 de marzo de 2019, esto es de forma extemporánea, en tanto el plazo límite para efectuar la devolución a los abonados de las 220 683 líneas inactivas debió producirse entre el 9 de marzo de 2018 y el 4 de septiembre de 2018.

Así, la emisión extemporánea de notas de crédito y más aún que no fueron puestas en conocimiento de los abonados afectados, no permite advertir el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, dado que si bien dicho artículo no precisa el medio de pago a utilizar por las empresas operadoras a fin de realizar las devoluciones, si exige que estas se realicen en el plazo oportuno y de manera efectiva, esto es, que hayan sido puestas en conocimiento de los abonados afectados, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

Asimismo, es importante precisar que las 220 683 líneas inactivas pendientes de devolución, de las cuales 192 111 eran prepago y 28 572 postpago; se verifica de los actuados que en su mayoría fueron dadas de baja después de los dos meses[11] de culminado el plazo para efectuar la

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA V. VELASQUEZ

[10] Publicado en la página web institucional en el siguiente link: https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res124-2019-cd-osiptel/Res124-2019-CD.pdf

[11] Teniendo en consideración que el plazo límite para efectuar la devolución entre el 01 de marzo de 2018 y el 28 de agosto de 2018 y las líneas fueron dadas de baja entre el 31 de enero de 2018 y el 01 de febrero de 2019.

devolución; sin embargo, dicha empresa operadora no ha acreditado ninguna devolución en dicho plazo ni de forma extemporánea.

En atención a ello, tal como ha mencionado el Consejo Directivo del OSIPTEL a través de la Resolución N° 00031-2020-CD/OSIPTEL[12], aun cuando el abonado podría haberse dado de baja, VIETTEL tuvo la oportunidad de efectuar devoluciones dentro del plazo de dos (2) meses, por lo que aun cuando acredite la imposibilidad de ubicar al ex abonado pese a que la empresa operadora realizó acciones necesarias para efectuar la devolución y la puesta a disposición del monto a ser devuelto, en tanto ha sido realizado con posterioridad al plazo establecido se configura la infracción administrativa.

En virtud de lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por la empresa operadora en este extremo.

1.2. Respecto a la aplicación de los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.-

VIETTEL manifiesta que ha dispuesto la implementación de la Directiva "Regulación para la realización de devoluciones a abonados afectados por interrupción del servicio", que establece el procesamiento para la ejecución de devoluciones a abonados afectados por interrupciones del servicio, vigente desde el 3 de junio de 2019, que ofrece como documento probatorio, a fin de acreditar las acciones ejecutadas por su representada para el cumplimiento de las devoluciones por interrupciones.

De tal forma, la aludida empresa manifiesta que, en el supuesto negado que se resuelva imponer una multa a su representada, esta debe obedecer a los parámetros de Razonabilidad y Proporcionalidad, teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 18 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL (RFIS), que considera como factor atenuante la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora, por lo que correspondería la multa mínima o en su defecto se disponga el archivo.

En cuanto a la implementación de la directiva de fecha 3 de junio de 2019 denominada "Regulación para la realización de devoluciones a abonados afectados por interrupción del servicio", se advierte que la misma dispone diversas obligaciones y procedimientos que deben seguir los distintos departamentos involucrados[13] en el proceso de devoluciones que realice su representada a líneas activas e inactivas, ya sea postpago/control o pre-pago, cuyo plazo máximo establecido es de dos (2) meses de ocurrido el incidente y según su conclusión ayudará a la empresa a evitar futuras sanciones por parte del OSIPTEL.

Al respecto, es importante señalar que la referida directiva ha sido emitida con posterioridad al inicio del PAS y que por sí sola no constituye un factor eximente de responsabilidad como pretende la empresa operadora, más aún de los actuados en el expediente se advierte que VIETTEL aún mantiene montos pendientes de devolución, sin perjuicio que la implementación del referido

[12] Publicado en la página web institucional en el siguiente link: https://www.osiptel.gob.pe/articulo/res031-2020-cd

[13] Departamento de Atención al Cliente, Departamento del NOC, Departamento Legal, Departamento de Finanzas, Departamento de IT y Departamento Comercial.

documento sea considerado al momento de la graduación de la sanción, de corresponder.

Respecto al Principio de Razonabilidad, este se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Ahora bien, con la finalidad de determinar la medida pertinente que corresponde adoptar, esta instancia advierte que la decisión debe cumplir los parámetros establecidos por el test de razonabilidad y la correspondiente observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

En relación a la adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que de imponerse la sanción, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

Conforme a lo detallado anteriormente, ha quedado evidenciado los incumplimientos de lo establecido en el art. 45° del TUO de las Condiciones de Uso, imputados en el presente PAS, esto es, no haber realizado las devoluciones correspondientes por las interrupciones del primer semestre 2018 dentro del plazo establecido, lo cual abarca la casuística de: (i) devoluciones completas pero realizadas de manera extemporánea; y, (ii) devoluciones que no fueron realizadas a los abonados dados de baja.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

Al respecto, frente a la imposición de otras medidas, tales como correctivas previstas en el Reglamento General del OSIPTEL, comunicaciones preventivas o de advertencia contempladas en el Reglamento de Supervisión aprobado con Resolución Nº 090-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), debe tenerse en consideración la finalidad perseguida; la misma que en el presente PAS es que VIETTEL despliegue las acciones necesarias a fin de que no vuelva a incurrir en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, es decir una finalidad disuasiva.

En cuanto a la imposición de las Medidas Preventivas y de Advertencia, cabe resaltar que es una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto y con límites; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio

automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

En efecto, conforme se advierte de la documentación que obra en el Expediente de Supervisión, no era factible aplicar la Medida Preventiva, debido a que los hechos se verificaron de forma posterior al inicio de la etapa de supervisión, esto es cuando ya se habían materializado los comportamientos típicos detallados en el referido Informe. Por otro lado, tampoco era dable la aplicación de la Medida de Advertencia, debido a que los incumplimientos no se enmarcan en ninguno de los supuestos establecidos en el Reglamento de Supervisión.

Por su parte, con relación a la imposición de una Medida Correctiva, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de cada casuística presentada.

Al respecto, es importante mencionar que estamos ante un incumplimiento que afecta directamente a los abonados, a quienes se les cobró por un servicio que no se les brindó, así mismo se debe tener en cuenta el plazo en el cual se efectuó las devoluciones fuera de plazo, que en el presente caso, se dio hasta con trescientos sesenta (360) días en exceso y se tiene en consideración que a la fecha VIETTEL mantiene devoluciones pendientes, por un monto de 21 169,79 (que incluye intereses) a los abonados afectados de 220 683 líneas inactivas por interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2018.

En atención a ello, esta Instancia considera que la sanción es el medio viable para persuadir a VIETTEL a que en lo sucesivo evite incurrir en nuevas infracciones relacionadas al artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, pudiendo ser una amonestación o una multa fijada entre media (0.5) UIT y cincuenta (50) UIT, en virtud del rango que para las infracciones leves prevé el artículo 25 de la LDFF.

Por tanto, se verifica el cumplimiento de la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de adecuación y al juicio de necesidad.

Finalmente, en relación al juicio de proporcionalidad, este criterio busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad. Así, es de señalar que el inicio del presente PAS busca que se cumpla con lo establecido por la norma.

A su vez corresponde señalar, que el tipo objetivo de la conducta calificada como infracción leve en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, no establece cumplimientos parciales -para la devolución por interrupciones-, debido a que dichas devoluciones deben ser efectuadas dentro del plazo establecido, salvo que se encuentren inmersos en un hecho calificado como caso fortuito o de fuerza mayor, situación que VIETTEL no ha acreditado en la etapa de supervisión ni durante la tramitación del PAS.

En virtud de lo desarrollado en los párrafos precedentes, es posible colegir que el inicio del presente PAS cumple con el objetivo de mantener la proporción entre los medios y fines, dado que se ajusta a la finalidad perseguida por la norma, en este caso el TUO de las Condiciones de Uso; habiéndose observado las tres

dimensiones del test de razonabilidad que determinan la aplicación de una sanción razonable.

Por todo lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos planteados por VIETTEL en este extremo.

2. Respecto a la evaluación de eximentes de responsabilidad previstas en el artículo 257 del TUO de la LPAG.-

Una vez determinada la comisión de la infracción en el presente PAS, corresponde que esta instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RFIS.

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.

- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.

- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Con relación a este eximente, se debe entender que por su propia naturaleza esta condición, no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.

- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.

- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que VIETTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debió al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG: Al respecto, VIETTEL solicita que la implementación de la Directiva denominada “Regulación para la realización de las devoluciones a abonados afectados por interrupción del servicio” se considere como eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, toda vez que ha desplegado dicha acción en fecha anterior al inicio del presente PAS sin que exista requerimiento previo, agregando que dicha acción correctiva debe analizase en el marco del principio de Veracidad, establecido en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG.

Ahora bien, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
- La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Asimismo, conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto[14] - haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español - señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Sobre el particular, contrario a lo alegado por VIETTEL, no habría cesado, a la fecha del presente pronunciamiento, la totalidad de la conducta infractora, dado que aún mantiene devoluciones pendientes respecto a las líneas inactivas. Así mismo, no ha desvirtuado las devoluciones fuera de plazo que le fueron imputadas.

Siendo así, no se ha producido el cese de la conducta infractora, ni tampoco podría considerarse el resarcimiento o reversión del daño ocasionado y la disminución o desaparición de las consecuencias de la infracción, al mantenerse un saldo pendiente de devolución.

Por tanto, esta instancia considera que no corresponde la aplicación del eximente de responsabilidad, establecido en el literal f) del artículo 257° del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.-

Habiendo previamente determinado que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 45° de la referida norma, en el primer semestre del año 2018, corresponde analizar la aplicación de los criterios de graduación de la sanción en virtud de la aplicación del principio de Razonabilidad.

3.1 Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.-

[14] NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, los casos de interrupciones de los servicios suscitadas por causas que no les resulten atribuibles a los abonados o usuarios, la empresa operadora no puede efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción.

En dicho contexto, el beneficio ilícito se encuentra conformado por la suma de los siguientes componentes:

- Costos Evitados: Representados por los costos que las empresas debieron asumir para: 1) Contar con el mantenimiento del sistema que permita realizar devoluciones de forma adecuada, y 2) Contratar personal que mantenga la información de abonados afectados y que programe las devoluciones de las facturas.

- Ingresos Ilícitos: Representados por los ingresos que las empresas operadoras habrían obtenido de forma ilícita producto de la infracción, tales como: 1) El costo de oportunidad (intereses generados) de haber realizado una devolución fuera del plazo establecido; y, 2) los montos no devueltos, los cuales aún se mantendrían pendientes al periodo de graduación de la multa.

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA F. VELASQUEZ

ii. Probabilidad de detección de la Infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la

autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En el presente caso, en la línea de lo señalado por el Órgano Instructor, la probabilidad de detección es alta (0,75), en la medida que la verificación efectuada por el OSIPTEL se enmarca dentro de un proceso periódico de supervisión de las interrupciones reportadas al SISREP en conjunto con acciones de supervisión y solicitudes de información a la empresa infractora.

iii. Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

Con relación a este extremo, tal como se ha indicado previamente, de lo actuado se verifica que VIETTEL afectó el derecho de los abonados de recibir oportunamente las devoluciones por cobros efectuados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas en el primer semestre del año 2018.

De esta manera, VIETTEL habría incurrido en una infracción leve, con lo cual, correspondería la aplicación de una multa de entre 0,5 y 50 UIT o una amonestación, de conformidad con lo establecido por el artículo 25° de la LDFF.

iv. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al daño causado señalado en la LDFF, considerando que este puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, solo se analiza, en consecuencia, el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Conforme ha sido expuesto en el punto anterior, existe un perjuicio derivado de no haber devuelto oportunamente, lo que corresponde a los abonados por las interrupciones ocurridas en el primer semestre del año 2018. Así mismo, a la fecha del presente pronunciamiento, VIETTEL aún mantiene pendiente de efectuar las devoluciones correspondientes a 220 683 líneas con el servicio inactivo, por un monto que asciende a S/ 21 169,79, lo cual genera un perjuicio económico a los afectados por el cobro de un servicio no prestado.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción.-

En este caso en particular, no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA F. VELASQUEZ

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción.-

En el presente PAS se advierte que VIETTEL no tuvo una conducta diligente que de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido.

Tal como se ha señalado previamente, debe tenerse en cuenta que VIETTEL aún mantiene pendiente la devolución de lo que corresponde a los abonados de doscientos veinte mil seiscientos ochenta y tres (**220 683**) **líneas inactivas,** de las cuales 192 111 eran prepago y 28 572 postpago, por un monto de **S/ 21 169,79**; verificándose que las líneas post pago en su mayoría fueron dadas de baja después de los dos meses[15] de culminado el plazo para efectuar la devolución; sin embargo, dicha empresa operadora no ha acreditado ninguna devolución en dicho plazo ni de forma extemporánea.

Asimismo, las devoluciones completas efectuadas a ochocientos mil cincuenta y siete **(800 057) líneas activas**, se efectuaron fuera de plazo con un promedio de 1 y 360 días mínimo y máximo en exceso, respectivamente.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En el presente PAS, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción por el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.

En atención a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en específico, a los criterios de "beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción", "probabilidad de detección", "la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido" y "circunstancias de la comisión de la infracción"); esta instancia considera que corresponde sancionar a VIETTEL con una (01) MULTA de CUARENTA Y OCHO CON 70/100 (48.7) UIT.

3.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.-

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RFIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese

[15] Teniendo en consideración que el plazo límite para efectuar la devolución entre el 01 de marzo de 2018 y el 28 de agosto de 2018 y las líneas fueron dadas de baja entre el 31 de enero de 2018 y el 01 de febrero de 2019.

de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG.

De acuerdo a ello, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18° del RFIS:

- Reconocimiento de responsabilidad: VIETTEL no reconoce de manera expresa su responsabilidad por el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso imputado en el presente PAS.

- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Al respecto, tal como ha sido analizado de manera previa se verifica que VIETTEL no ha cesado la totalidad de los actos y omisiones constitutivos de la infracción imputada (Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso), en tanto mantiene pendiente saldos a devolver por las líneas inactivas, por lo que esta Instancia considera que no hay cese de los actos u omisiones que constituyen las infracciones imputadas.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Sobre el particular, es preciso indicar que a la fecha del presente documento no se han revertido los efectos de la conducta infractora, puesto que no se ha efectuado el cese de la conducta imputada.

- En cuanto a la implementación de medidas: VIETTEL manifiesta que ha dispuesto la implementación de la Directiva “Regulación para la realización de devoluciones a abonados afectados por interrupción del servicio”, que establece el procesamiento para la ejecución de devoluciones a abonados afectados por interrupciones del servicio mediante vigente desde el 3 de junio de 2019, que ofrece como documento probatorio, a fin de acreditar las acciones ejecutadas por su representada para el cumplimiento de las devoluciones por interrupciones desde tal fecha, la cual viene garantizando la correcta ejecución de las devoluciones a los abonados afectados.

  En tal sentido, la referida empresa solicita de considere la implementación de la directiva en mención como una medida que configure un atenuante de responsabilidad en atención al artículo 18 del RFIS.

  Al respecto, corresponde señalar que la aludida directiva viene siendo aplicada desde el 3 de junio de 2019, y contiene aspectos generales del procedimiento de devolución; sin embargo, en la medida que actualmente -tal como se ha señalado previamente- VIETTEL mantiene devoluciones pendientes, la Directiva por sí misma no garantiza su efectividad, teniendo en cuenta que a la fecha ya han pasado aproximadamente nueve (9) meses desde su puesta en vigencia y la referida empresa no ha adjuntado medio probatorio alguno que demuestre sus resultados en dicho plazo.

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA V. VELASQUEZ

En ese sentido, dicho medio probatorio no resulta suficiente a efectos de acreditar la implementación de medidas destinadas a la no repetición de la conducta infractora detectada.

Atendiendo a ello, esta instancia considera que en el presente caso, no concurre ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RFIS.

3.3 Capacidad económica del sancionado.-

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2019, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por VIETTEL en el año 2018.

3.4 Sobre la imposición de una medida correctiva.-

De conformidad con lo estipulado en el artículo 22° del RFIS, la imposición de una sanción no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas, a efectos de cesar los incumplimientos detectados.

De acuerdo al análisis realizado en el presente pronunciamiento VIETTEL no ha cumplido con efectuar la totalidad de las devoluciones derivadas de las interrupciones correspondientes al primer semestre del año 2018; lo que acarrea un perjuicio para sus abonados afectados, configurándose de este modo la infracción imputada en el presente PAS.

En efecto, conforme se ha indicado, VIETTEL no ha cumplido con acreditar haber efectuado la totalidad de las devoluciones, tal como se ha señalado previamente.

En atención a ello, esta instancia considera que resulta necesaria la imposición de una medida correctiva -adicionalmente a la sanción a imponerse- a efectos de garantizar que la empresa operadora cumpla con acreditar las devoluciones correspondientes.

Al respecto, el artículo 24° del RFIS dispone los tipos de medidas correctivas a imponer, entre ellas:

> ***"Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas***
> *De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:*
> *(…)*
> *(iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes.*
> *(v) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual.*
> *(…)".*

En ese sentido, corresponde requerir a VIETTEL, cumplir con lo siguiente, a efectos de garantizar la ejecución de las devoluciones exigidas por la normativa vigente:

a. *Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan respecto de las siguientes líneas:*

- ***220 683 líneas inactivas***[16]*, por el monto de* ***S/ 21 169,79.***

b. *Remitir la información de las devoluciones efectuadas a las que se hace referencia en el numeral precedente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1 del presente pronunciamiento.*

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41º del Reglamento General del OSIPTEL y en aplicación del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- SANCIONAR a VIETTEL PERÚ S.A.C con una (1) multa de **CUARENTA Y OCHO CON 70/100 (48.7) UIT**, al haber incurrido en la comisión de la infracción LEVE tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por haber incumplido con lo estipulado en el artículo 45° de la referida norma, respecto de interrupciones ocurridas en el primer semestre del año 2018, de acuerdo a los fundamentos expuestos en el presente pronunciamiento.

Artículo 2°.- **IMPONER** una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., en los siguientes términos:

a. *Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan respecto de las siguientes líneas:*

- ***220 683 líneas inactivas***[17]*, por el monto de* ***S/ 21 169,79.***

b. *Remitir la información de las devoluciones efectuadas a las que se hace referencia en el numeral precedente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1 del presente pronunciamiento.*

Artículo 3°.- Poner en conocimiento y encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL la verificación de la ejecución de la obligación contenida en el artículo 2° de la presente Resolución.

Artículo 4°.- El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 2° de la presente Resolución constituirá una infracción grave y podrá ser sancionado, con una multa equivalente entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

[16] Detallados en el anexo 1 del Informe de Supervisión denominado "220683_líneas 2018", De las cuales 192 111 líneas eran prepago y 28572 post pago, en su mayoría dadas de baja después de los dos meses de culminado el plazo para efectuar la devolución.
[17] Detallados en el anexo 1 del Informe de Supervisión denominado "220 683_líneas 2018"

Artículo 5°.-La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 6°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C, así como un (1) disco compacto (CD), que contiene el anexo 1 de la presente resolución.

Artículo 7º.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por:CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

OSIPTEL PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA J. VELASQUEZ