

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 184-2014-GG/OSIPTEL**

Lima, 13 de marzo de 2014

EXPEDIENTE N°	:	<b>00067-2013-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</b>

**VISTOS** el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 135-GFS/2014 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO de las Condiciones de Uso), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, ante el incumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44° y 49° de la misma norma; así como, por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES**

1. A través del Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL se recoge el procedimiento para la imposición de sanciones a las empresas operadoras infractoras, por las conductas u omisiones calificadas como infracciones administrativas en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Mediante carta C.949-GFS/2012, obrante en el expediente N° 00055-2012-GG-GFS/PAS, notificada el 14 de junio de 2012, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (PAS) por el presunto incumplimiento del artículo 34<sup>o(1)</sup> de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL (Condiciones de Uso), otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito. Dicha imputación se sustentó en el análisis contenido en el Informe de Supervisión N° 593-GFS/2012 (Informe de Supervisión 1), de fecha 13 de junio de 2012, contenido en el expediente N° 00029-2012-GG-GFS, respecto de las interrupciones ocurridas los días 10, 19 y 24 de enero de 2012.
3. A través de la carta DR-107-C-1084/DF-12, recibida el 13 de julio 2012, TELEFÓNICA presentó sus descargos, y solicitó la acumulación del procedimiento sancionador seguido en el expediente N° 00055-2012-GG-GFS/PAS al expediente N° 00062-2011-GG-GFS/PAS.
4. A través de la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 023-GFS-2012/OSIPTEL de fecha 17 de julio de 2012, la GFS denegó la solicitud de

<sup>1</sup> Actual artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

acumulación presentada por TELEFÓNICA. Asimismo, mediante Resolución de Gerencia General N° 443-2012-GG/OSIPTTEL notificada el 29 de agosto de 2012, la Gerencia General se pronunció declarando improcedente el recurso de apelación presentado por dicha empresa operadora.

5. A través del Informe de Supervisión N° 991-GFS/2013, de fecha 22 de octubre de 2013 (Informe de Supervisión 2), contenido en el expediente N° 00041-2013-GG-GFS, la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA, respecto de las interrupciones ocasionadas durante el primer trimestre del año 2012; así como, de lo dispuesto por el artículo 7° del RFIS.
6. Considerando el análisis contenido en el Informe de Supervisión 2, a través de la carta C.1638-GFS/2013, notificada el 23 de octubre de 2013, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por el presunto incumplimiento de los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, así como la supuesta configuración de la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, al haberse verificado lo siguiente: (i) la ocurrencia de setecientos ochenta y nueve (789), treinta y cuatro (34) y ochenta y dos (82) interrupciones que afectaron los servicios de telefonía fija local, conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet) y portador larga distancia nacional, respectivamente; (ii) el incumplimiento en remitir al OSIPTTEL las acreditaciones correspondientes a setenta (70) interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control de la empresa operadora; y, (iii) la verificación de la entrega de información incompleta por parte de TELEFÓNICA respecto de lo solicitado en la comunicación C.275-GFS/2013; otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
7. Mediante Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 016-GFS/2013 de fecha 13 de noviembre de 2013, la GFS resolvió acumular el expediente N° 00055-2012-GG-GFS/PAS al expediente N° 00067-2012-GG-GFS/PAS, en virtud de lo dispuesto por la Gerencia General en el Memorando N° 509-GG/2013 en consideración a lo resuelto por el Consejo Directivo del OSIPTTEL en la Resolución N° 092-2013-CD/OSIPTTEL de fecha 11 de julio de 2013.
8. A través de la carta DR-107-C-1584/DF-13, recibida el 19 de diciembre de 2013, TELEFÓNICA presentó sus descargos contra la imputación contenida en la comunicación C. 1638-GFS/2013.
9. Con fecha 03 de febrero de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 135-GFS/2014, en el cual analiza los descargos presentados por TELEFÓNICA mediante comunicaciones DR-107-C-1084/DF-12 y DR-107-C-1584/DF-13, y concluye que dicha empresa operadora incurrió en las infracciones tipificadas en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44° y 49° de la misma norma; así como, en la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS.

## **II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001, el OSIPTTEL 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 41º 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 artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, establece el deber de continuidad en la prestación del servicio de telecomunicaciones, cuando dispone:

**Artículo 44º.- Continuidad del servicio**

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma.

Para determinar qué se entiende por prestación de un servicio en forma ininterrumpida en el marco de los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo a la obligación prevista en el TUO de las Condiciones de Uso, se debe acudir a la definición sobre interrupción consignada en el Glosario de Términos de la mencionada norma, la cual señala:

**Interrupción del servicio:** Incapacidad total o parcial, que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red.

De igual manera, el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso, estipula obligaciones de comunicación y acreditación a las empresas operadoras cuando se produzcan interrupciones del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control, disponiendo lo siguiente:

**Artículo 39º.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora**

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- (i) Comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.
- (ii) Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.(...)

En el presente caso, de conformidad con lo expuesto en los Informes de Supervisión 1 y 2, la empresa TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se verificó que incumplió con la obligación de prestar sus servicios de manera continua e ininterrumpida, por cuanto serían de su responsabilidad la ocurrencia de setecientos noventa y un (791), treinta y ocho (38) y ochenta y cuatro (84) interrupciones que afectaron los servicios de telefonía fija local, conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet) y portador larga distancia nacional, respectivamente.

Asimismo, según señala el Informe de Supervisión 2, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se habría verificado que no remitió al OSIPTEL dentro del plazo establecido en la referida norma, las acreditaciones correspondientes a setenta (70) interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control.

Cabe señalar que los incumplimientos de lo dispuesto por los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentran tipificados como infracciones leves en el artículo 2<sup>o(2)</sup> del Anexo 5 de la misma norma.

De otro lado, el artículo 7<sup>o(3)</sup> del RFIS establece lo siguiente:

**Artículo 7°.- Incumplimiento de entrega de información**

La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, siempre que:

- a. Se hubiere emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega; (...)

De acuerdo a lo expuesto en el Informe de Supervisión 2, mediante comunicación C.725-GFS/2013, notificada a TELEFÓNICA el 16 de mayo de 2013, la GFS solicitó remitir de manera obligatoria en el plazo perentorio de siete (07) días hábiles la siguiente información:

- (...)
- b. La información de mil ciento cuarenta y siete (1147) casos de interrupción y/o mantenimiento respecto a: la relación de abonados y/o clientes cuyos servicios se vieron interrumpidos y la metodología empleada, solicitado mediante carta N° C.323-GFS/2013, de acuerdo a lo indicado en el numeral 2.(...)

No obstante el requerimiento efectuado, TELEFÓNICA no presentó de manera completa la información solicitada, cuyo plazo de entrega venció el 27 de mayo de 2013, en relación a novecientos treinta y cinco (935) eventos, configurándose la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS.

Por lo expuesto, es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444, 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<sup>(4)</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

---

<sup>2</sup> , Artículo 2°.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...), 44 (...), 49 (...).

<sup>3</sup> Disposición recogida de manera similar en el artículo 19° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.

<sup>4</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

Por consiguiente, corresponde analizar los descargos presentados por la empresa TELEFÓNICA respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

## **1. Cuestión previa:**

### **(i) Sobre la solicitud de acumulación de procedimientos**

En el presente caso, en virtud del Principio de Celeridad, TELEFÓNICA solicitó la acumulación de los procedimientos de sanción tramitados en los expedientes N° 00062-2011-GG-GFS/PAS y N° 00055-2012-GG-GFS/PAS.

Sobre el particular, el artículo 149<sup>o(5)</sup> de la LPAG, establece que la autoridad responsable de la instrucción tiene la facultad de acumular los procedimientos en trámite que guarden conexión. Por su parte, el Código Procesal Civil Peruano, al referirse a la conexidad, para la procedencia de la acumulación de pretensiones, señala en su artículo 84<sup>o(6)</sup> que la misma se produce cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, afines en ellas.

Sin perjuicio de lo señalado, la autoridad responsable de la instrucción también, deberá evaluar la pertinencia de la acumulación, teniendo en cuenta además del requisito de conexidad, criterios de oportunidad y celeridad en los procedimientos materia de acumulación.

En virtud de ello, la GFS, como Órgano de Instrucción, procedió a la acumulación del expediente N° 00055-2012-GG-GFS/PAS al expediente N° 00067-2013-GG-GFS/PAS, dada la conexidad por periodo de análisis de las interrupciones, puesto que este último expediente evaluaba las interrupciones reportadas por TELEFÓNICA ocurridas durante el primer trimestre de 2012; habida cuenta que en el expediente N° 00062-2011-GG-GFS/PAS, al cual se refirió la solicitud de acumulación de dicha empresa operadora, se evaluaban interrupciones correspondientes al año anterior (cuarto trimestre del año 2011).

### **(ii) Sobre los principios de Predictibilidad e Imparcialidad**

De manera previa al análisis de los descargos expuestos por TELEFÓNICA, es preciso indicar que, en el numeral 3.1.3 del Informe de Supervisión 1 se expusieron los fundamentos técnicos a partir de los cuales se llegó a declarar la improcedencia de los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA con relación a los tickets 209805, 209806, 209803, 210362 y 210502, reportados en el Sistema de Registro de Interrupciones (SISREP), como producto de una causa externa.

De los mencionados tickets, cuatro (04) de ellos, 209805, 209806, 209803 y 210502, corresponden a la siguiente casuística *corte o ruptura de fibra óptica*, que fueron reportados por TELEFÓNICA como producto de una causa externa referida a *DAÑO/VANDALISMO*. Al respecto, la GFS determinó que dicha documentación si bien

---

<sup>5</sup> **Artículo 149°.- Acumulación de expedientes**

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.

<sup>6</sup> **Artículo 84°.- Conexidad**

Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, afines en ellas.

permite acreditar que la interrupción se debió a un daño/vandalismo debido a que han sido verificados *in situ* por la autoridad policial competente; no obstante, tales hechos no resultarían ser causa suficiente para generar la interrupción del servicio, en tanto que, de haber adoptado TELEFÓNICA las medidas necesarias, aun habiéndose producido dichos eventos el servicio no se hubiera interrumpido.

Sobre el particular, es preciso indicar que con la Resolución de Gerencia General N° 489-2012-GG/OSIPTEL, de fecha 13 de setiembre de 2012, correspondiente al expediente N° 00016-2011-GG-GFS/PAS seguido contra TELEFÓNICA, se resolvió archivar determinados tickets relacionados con las interrupciones reportadas como producto de *DAÑO/VANDALISMO*, teniendo en cuenta que en anteriores informes de supervisión<sup>(7)</sup> en donde la GFS estimó procedentes los medios probatorios referidos a denuncias policiales; con lo cual, no se determinó que tal casuística constituía un incumplimiento del artículo 34° de las Condiciones de Uso (actual artículo 44° del TUDO de las Condiciones de Uso).

Por tanto, en atención al principio de Predictibilidad e Imparcialidad, que rige el actuar de la Administración, corresponde **declarar el archivo de los tickets N° 209805 y 210502<sup>(8)</sup>, 209806<sup>(9)</sup> y 209803<sup>(10)</sup>**, respecto de los cuales TELEFÓNICA presentó como acreditación constataciones policiales.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que a partir de la fecha de notificación de la mencionada Resolución de Gerencia General N° 489-2012-GG/OSIPTEL, TELEFÓNICA debe tener en cuenta los criterios a considerarse para la evaluación de interrupciones del servicio comunicados mediante la carta C.115-GFS/2008 de fecha 7 de febrero de 2008.

En consecuencia, corresponde continuar con el análisis de los novecientos nueve (909) tickets restantes.

## **2. Análisis de los descargos**

En los escritos de descargos presentados los días 13 de julio de 2012 y 19 de diciembre de 2013, TELEFÓNICA cuestionó el PAS en los siguientes términos:

- (i) No hubo incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 44° del TUDO de las Condiciones de Uso, considerando que el deber de continuidad no debe ser interpretado de manera literal como equivalente de “permanencia” o “inalterabilidad”.
- (ii) El artículo 44° del TUDO de las Condiciones de Uso contiene una tipificación genérica y ambigua, pues se trata de una fórmula abierta que no determina lo que significa la prestación del servicio de forma continua e ininterrumpida; de igual manera los Informes de Supervisión 1 y 2, interpretan dicha norma trasgrediendo el Principio de Tipicidad.

<sup>7</sup> Anexo del Informe de supervisión N° 395-GFS/2011 contenido en el Expediente N° 00034-2011-GG-GFS/PAS.

<sup>8</sup> Servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)

<sup>9</sup> Servicio de telefonía fija

<sup>10</sup> Servicio portador LDN

- (iii) No correspondería el inicio de un PAS, puesto que el TUO de las Condiciones de Uso regulan las consecuencias directas de las interrupciones de los servicios, no debiendo considerarse obligaciones adicionales que no forman parte del supuesto típico de la norma.
- (iv) Los medios probatorios ofrecidos por TELEFÓNICA han sido desestimados sin un sustento fáctico y legal.
- (v) La imposición de una eventual sanción a TELEFÓNICA por el supuesto incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso y por la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS vulnera el Principio de Razonabilidad que rige la actuación administrativa.

## **2.1. Sobre el deber de continuidad**

TELEFÓNICA en sus descargos manifiesta que la continuidad en la prestación de los servicios públicos no debe ser interpretada de modo literal, como equivalente a “permanencia” o “inalterabilidad”, sino más bien a una “regularidad” en la prestación; considerando que la Doctrina no apuesta por un esquema de perfección o de intolerancia absoluta respecto a la permanencia de la capacidad de su prestación, sino más bien por un diseño eficiente de las redes, considerando lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el artículo 130° del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC; así como lo dispuesto en los artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, TELEFÓNICA sostiene que la disposición contemplada en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso establece únicamente un enunciado genérico del deber de prestar los servicios de telecomunicaciones de manera ininterrumpida, correspondiendo interpretar los alcances de su contenido en forma integrada con los distintos supuestos en los que se admite la interrupción en la prestación de los servicios, contenida en el artículo 45° y siguientes del TUO de las Condiciones de Uso.

En ese mismo contexto TELEFÓNICA sostiene que el carácter de continuidad no puede ser asimilado a la ausencia absoluta de interrupciones en la prestación del servicio y/o a la perfección o infalibilidad técnica de la red, aún los casos que pueden calificar aisladamente como interrupciones deben ser evaluados en concordancia con el Principio de Razonabilidad, no constituyendo una contravención al Principio de Continuidad cuando se mantenga la finalidad de dicha regla, la misma que no está orientada hacia un sistema carente de fallas, sino más bien a garantizar la prestación del servicio en cumplimiento de determinados estándares.

Con relación a lo manifestado por TELEFÓNICA, es preciso indicar que el presente PAS se sigue al haberse verificado que dicha empresa operadora no habría prestado sus servicios de manera continua e ininterrumpida conforme a lo dispuesto en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que durante el primer trimestre del año 2012 se evidenció la ocurrencia de novecientos nueve (909) interrupciones que afectaron los servicios de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), telefonía fija local y portador larga distancia nacional.

Sobre el particular, es oportuno señalar en primer término que los mencionados servicios de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), telefonía fija local y portador larga distancia nacional brindados por la referida empresa constituyen servicios públicos de telecomunicaciones, y como tales, conforme lo señala GUZMAN NAPURÍ se encuentran sujetos a una regulación intensa<sup>(11)</sup>.

De conformidad a ello, en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso y la definición contenida en el Glosario de Términos de dicha norma, se reconoce que la prestación del servicio público de telecomunicaciones debe ser continua e ininterrumpida.

De esta manera, el TUO de las Condiciones de Uso se refiere a la obligación de las empresas operadoras de cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida; definiendo la interrupción del servicio como la incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red<sup>(12)</sup>.

Dicho concepto se estableció, a efectos de determinar con exactitud los supuestos que configuran una interrupción del servicio y por ende el incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso; así lo señala la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL<sup>(13)</sup>, cuando hace referencia a dicha definición:

(...) De acuerdo con dicha definición, se ha establecido que se incumplirá con la obligación de continuidad en la provisión del servicio -y por ende se considerará un supuesto de interrupción de aquél-, cuando se produzca una incapacidad total o parcial para la prestación del servicio (...)

(Sin subrayado en el original).

Como se puede advertir, la imputación realizada en el presente PAS se encuentra amparada en dicha norma, puesto que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, la prestación de los servicios públicos debe ser permanente e ininterrumpida.

Sin perjuicio de ello, como bien reconoce TELEFÓNICA, el TUO de las Condiciones de Uso ha establecido de modo expreso -en los artículos 48° y 49°-, los supuestos de carácter excepcional en los cuales el servicio puede verse interrumpido sin que las empresas operadoras incurran en responsabilidad, los mismos que están referidos a:

- a) **Causas justificables.**- relacionadas al mantenimiento o mejora tecnológica en su infraestructura, debidamente comunicado a sus abonados y al OSIPTEL. Estos casos constituyen los únicos supuestos en los cuales se permite que el servicio pueda ser interrumpido por un accionar de la empresa operadora, encontrándose justificado en el mantenimiento o mejora de la prestación del servicio (artículo 48° de las Condiciones de Uso).

<sup>11</sup> , Para Christian GUZMAN NAPURÍ, “Un servicio público no lo es por el hecho de que sea prestado y ofrecido por el Estado (...); ni tampoco por su propia naturaleza, sino más bien por decisión del Estado, al considerar que, por su importancia, dicha actividad requiere de una regulación intensa.” (El subrayado no es original). Revista Jurídica del Perú, Normas Legales, Tomo 85, Marzo 2008, Lima, pág. 85.

<sup>12</sup> Definición incorporada por el Artículo Tercero de la Resolución N° 084-2006-CD/OSIPTEL, publicada el 7 de enero de 2007, la misma que de conformidad con su artículo Décimo Tercero entró en vigencia el 1 de abril de 2007.

<sup>13</sup> Norma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, incorporando el Glosario de Términos que define el concepto de interrupción del servicio.

- b) **Causas fuera de control.**- que comprende los denominados casos fortuitos, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora toda vez que la interrupción se produce a pesar de que la empresa haya adoptado todas las medidas necesarias (diligencia debida) para cumplir con su obligación de prestar el servicio de manera continua (artículo 49° de las Condiciones de Uso).

De lo antes mencionado, se puede observar que el TUO de las Condiciones de Uso no asimila el concepto de continuidad en la prestación del servicio dentro de un esquema de intolerancia que no admita que los servicios puedan interrumpirse; toda vez que, en los referidos artículos 48° y 49° se establecen supuestos en los cuales la responsabilidad por la interrupción no es atribuible a la empresa operadora, debido a que tales situaciones no obedecen a un incumplimiento de su obligación de continuidad, sino a causas externas o justificables que de manera excepcional pueden suscitarse, siempre que se haya actuado con la diligencia debida.

No obstante lo anterior, en el presente caso, TELEFÓNICA reportó a través del SISREP, setecientos veintidós (722) interrupciones como producto de causas no excluyente de su responsabilidad, y ciento ochenta y siete (187) casos, en los cuales dicha empresa operadora no sustentó que las interrupciones producidas se deban a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control, según lo previsto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, siendo así no puede eximirse de responsabilidad por el incumplimiento del deber de continuidad según lo previsto por el artículo 44° del TUO de la misma norma.

## **2.2. Sobre el Principio de Tipicidad**

TELEFÓNICA sostiene en sus descargos que el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso contiene una tipificación genérica y ambigua, pues contiene una fórmula abierta que no determina qué significa la prestación del servicio en forma continua e ininterrumpida ni bajo qué parámetros o lineamientos se entiende que una empresa ha incumplido sus obligaciones.

En tal medida, TELEFÓNICA señala que la mencionada norma no cuenta con parámetros o lineamientos objetivos desde el punto de vista de la duración de la interrupción, como del ámbito de afectación que permitan determinar cuándo la prestación del servicio que se ve interrumpida califica como una infracción sancionable, o la graduación aplicable; lo cual atenta contra el Principio de Tipicidad.

Asimismo señala TELEFÓNICA que los Informes de Supervisión 1 y 2, no revelan bajo qué criterio concluyen que la prestación del servicio incumple con el deber de continuidad, limitándose a la sola ocurrencia de un número determinado de averías reportadas. En ese sentido, a criterio de dicha empresa operadora, los citados Informes incurren en una interpretación unilateral del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, no sustentada en parámetros de carácter objetivo, lo que podría ser calificada como una actuación arbitraria.

Agrega TELEFÓNICA que la vulneración del Principio de Tipicidad no se ve subsanada con la sola mención de la definición de la interrupción del servicio, recogida en el Glosario de Términos de las Condiciones de Uso, puesto que dicha norma no puede completar por

remisión el tipo infractor cuya comisión ha sido imputada, toda vez que la norma sancionadora -el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso- no lo establece.

Concluye la referida empresa que el Principio de Tipicidad ha sido vulnerado al intentar sancionarla utilizando un tipo genérico e impreciso, pues los Informes de Supervisión no proporcionan parámetros objetivos que permitan delimitar los conceptos “continuo” e “ininterrumpido”, de forma tal que a partir de un criterio valorativo se permita establecer un estándar de cumplimiento o incumplimiento.

Al respecto, en relación al Principio de Tipicidad<sup>(14)</sup>, cabe indicar, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional, que dicho precepto exige la precisa definición de la conducta que la ley considera como falta, resultando éste el límite que se impone al legislador penal o administrativo, a efectos de que las prohibiciones que definen sanciones, sean éstas penales o administrativas, estén redactadas con precisión suficiente, de manera que se pueda comprender sin dificultad lo que se está proscribiendo bajo amenaza de sanción en una determinada disposición legal<sup>(15)</sup>.

De esta manera, al ser el Principio de Tipicidad un corolario o exigencia derivada del principio de Legalidad, la discusión sobre una posible afectación debe centrarse inicialmente en la determinación del tipo que sustenta la infracción que se imputa al administrado, pues es a partir de la concreción detallada y precisa del mismo que resultará posible enlazar a éste la correspondiente consecuencia jurídica.

En el presente caso, conforme se ha señalado, el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso establece que constituye infracción leve el incumplimiento por parte de la empresa operadora del artículo 44º de la citada norma. A su vez este último establece la obligación de la empresa operadora para prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida; estableciéndose en el Anexo 1 del Glosario de Términos de la referida norma, la definición sobre interrupción del servicio como la “incapacidad total o parcial que imposibilite o dificulte la prestación del servicio, caracterizada por un inadecuado funcionamiento de uno o más elementos de red”.

Asimismo, para mayor claridad la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL, hace referencia al deber de continuidad, precisando los alcances de dicha obligación y haciendo referencia a algunos supuestos a modo de ejemplo.

En atención a lo indicado, en el presente caso, se observa que el OSIPTEL ha regulado de modo explícito la obligación de continuidad en la provisión del servicio en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, y ha tipificado de manera expresa, el

---

<sup>14</sup>, **Artículo 230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

**4. Tipicidad.-** Sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria.(...)

<sup>15</sup> Expediente N° 6301-2006-PA/TC.

incumplimiento de dicha obligación como una infracción leve en el artículo 2º del Anexo 5 de la misma norma.

De acuerdo a lo señalado, no se produce una actuación discrecional o arbitraria durante la evaluación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, dado que el análisis de la obligación de continuidad materia de evaluación en el presente PAS tiene en consideración parámetros establecidos en esta misma norma, en la que se ha definido de manera expresa e inequívoca el concepto de interrupción.

En efecto, conforme ha sido desarrollado en el punto anterior, el deber de Continuidad establecido en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso no presupone “*permanencia*” de la capacidad de prestación en todo momento, sino que pese a dicho carácter, en los artículos 48º y 49º de la misma norma se reconocen supuestos de excepción a dicha regla, en los cuales el servicio puede verse interrumpido, sin que las empresas incurran en responsabilidad.

Para tales efectos, a fin de determinar que la empresa operadora se encuentra dentro de estos supuestos de excepción que la eximen de responsabilidad, no basta con alegarlas sino que deben estar debidamente acreditadas, lo cual no ha ocurrido en el presente caso. Además, cabe destacar que TELEFÓNICA no discute que las interrupciones en los servicios que brinda se hayan producido, más aún, la propia empresa reportó en el SISREP, las interrupciones que son objeto del presente procedimiento administrativo sancionador. En consecuencia, quedan desvirtuados los argumentos esgrimidos en relación a este extremo.

Finalmente, en cuanto al nivel de afectación de la interrupción, es preciso señalar que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 230º de la LPAG y lo establecido en el artículo 30º de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), la magnitud del daño causado, perjuicio económico, no es un criterio a considerar a fin de verificar la configuración de la infracción, sino a efectos de graduar la sanción, una vez que se ha determinado la comisión de la misma.

### **2.3. Sobre las consecuencias del incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso**

TELEFÓNICA manifiesta que se le pretende sancionar por la supuesta infracción al artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, por la ocurrencia de interrupciones reportadas, entre otros, como causa externa, pero cuyas acreditaciones fueron declaradas improcedentes.

Refiere TELEFÓNICA que el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso prevé consecuencias jurídicas específicas y diferentes a las asumidas por el OSIPTEL en los Informes de Supervisión 1 y 2, puesto que dicha norma dispone expresamente que ante el incumplimiento de comunicar los eventos sucedidos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditarla dentro de los cuatro (04) días hábiles siguiente; así como de presentar un cronograma y plan de trabajo al OSIPTEL para reparar y reponer el servicio cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas; se aplica únicamente lo dispuesto en los artículos 45º, 46º y 47º del TUO de las Condiciones de Uso, con lo

cual, a criterio de dicha empresa operadora, una interpretación distinta vulneraría los Principios de Legalidad y Tipicidad.

En ese sentido, señala TELEFÓNICA que los casos de interrupciones cuyas acreditaciones fueron declaradas improcedentes, así como los casos en los que no se presentó acreditación alguna no deberían ser considerados por este solo hecho para determinar el supuesto incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso. Asimismo, refiere dicha empresa operadora que no resulta coherente, se concluya que las interrupciones reportadas como no excluyentes constituyan *per se*, sin ningún tipo de evaluación, un incumplimiento de la mencionada norma, puesto que aún en situaciones que puedan calificar como interrupciones del servicio de telecomunicaciones, ello no constituye por sí solo una contravención al Principio de Continuidad.

Al respecto, cabe precisar que el análisis del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, que se sigue en el presente procedimiento administrativo sancionador, no es una consecuencia derivada del incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49° de la referida norma, como sugiere TELEFÓNICA en sus descargos; sino una consecuencia del análisis efectuado durante la evaluación de la procedencia de las acreditaciones presentadas por dicha empresa para sustentar el caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la misma.

En efecto, si como resultado de la evaluación de las acreditaciones -en la que se busca determinar que las causas consignadas en el SISREP ocurrieron de manera fehaciente y que se debieron a circunstancias de caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias fuera del control de TELEFÓNICA se actuó con la diligencia debida- se determina que la documentación presentada es incompleta o resulta insuficiente para considerar que la interrupción se produjo debido a un caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora, la consecuencia directa de ello es que no corresponderá la exención de responsabilidad por dicha interrupción, configurándose un incumplimiento al deber de brindar el servicio de manera continua e ininterrumpida consignado en el artículo 44° de TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, se advierte que la consecuencia a la que hace referencia TELEFÓNICA (devoluciones y/o compensaciones) está relacionada directamente a obligaciones distintas a la establecida en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, la cual versa sobre la obligación de prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida.

Lo señalado se encuentra en la misma línea de lo expresado en un pronunciamiento del OSIPTEL<sup>(16)</sup>, en el que se indicó lo siguiente:

Debe advertirse que, si bien TELEFONICA ha manifestado en su recurso de apelación que el incumplimiento del artículo 39° de las Condiciones de Uso, no deriva en la aplicación del artículo 34° de las Condiciones de Uso, por otra parte, en los alegatos presentados con fecha 05 de noviembre de 2012, TELEFONICA reconoce que la regla contenida en el artículo 34°, referida a la prestación del servicio de modo ininterrumpido tiene excepciones, entre ellas, las interrupciones debidas a casos fortuitos o de fuerza mayor (artículo 39° de las Condiciones de Uso), por lo que resulta lógico que, en caso de no encontrarse en tal excepción, corresponda aplicar el artículo 34° de las Condiciones de Uso.

---

<sup>16</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 170-2012-CD/OSIPTEL.

(...)

En consecuencia, no cabe que 1618 reportadas por TELEFONICA como excluyentes de su responsabilidad, sean analizadas bajo las pautas del artículo 39° de las Condiciones de Uso, puesto que en 102 casos no remitió acreditación alguna y, en 1511 casos la documentación remitida no sirvió para acreditar que en efecto los eventos fueron producto de casos fortuitos, fuerzas mayores.

Por ende, corresponde que las precitadas interrupciones se evalúen bajo lo dispuesto en el artículo 34° de las Condiciones de Uso -que constituye un supuesto diferente al previsto en el artículo 39° de la referida norma-, en tanto su ocurrencia es imputable a la empresa recurrente.

(Sin subrayado en el original)

En atención a lo anterior, en la medida que el incumplimiento de cada uno de los artículos 45°, 46° y 47° del TUO de las Condiciones de Uso, acarrea consecuencias diferentes, no podrían validarse los argumentos esgrimidos por TELEFÓNICA en este extremo.

De otro lado, cabe precisar que en el presente PAS se analizan novecientas nueve interrupciones (909), las mismas que fueron reportas por TELEFÓNICA según el siguiente detalle:

<b>Reporte según TELEFÓNICA</b>	<b>N° de tickets</b>
<b>No excluyentes de Responsabilidad:</b>	<b>722 (*)</b>
<b>Causa externa:</b>	<b>187 (**)</b>
No remite acreditación:	34
Acreditación improcedente	153

(\*) De las cuales, tres (03) fueron analizadas en el Informe de Supervisión 1 (tickets 210504, 210505 y 210506) y setecientos diecinueve (719) en el Informe de Supervisión 2.

(\*\*) De las cuales, una (01) fue analizada en el Informe de Supervisión 1 (ticket 210362) y ciento ochenta y seis (186) en el Informe de Supervisión 2.

Cabe señalar que si bien de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9<sup>(17)</sup> del artículo 230° de LPAG, la Autoridad administrativa debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario, sin embargo, ello no ocurrirá así en los casos en los que su ejercicio no resulte materialmente posible de ejecutar a ésta última, por corresponder a actuaciones materiales que únicamente el administrado se encontraría en capacidad de realizar, como es el caso de la acreditación de la diligencia debida, de los elementos cognoscitivos o volitivos que determinen la falta de voluntariedad del infractor o de los hechos impositivos o extintivos que lo exoneren de responsabilidad.

En el caso en particular, TELEFÓNICA reportó como interrupciones en el SISREP novecientos nueve (909) eventos materia de análisis en el presente PAS, con lo cual, una

<sup>17</sup> Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

vez verificada la ocurrencia de las interrupciones correspondía a dicha empresa operadora acreditar -en la línea de lo anteriormente señalado- que los casos en los cuales los eventos se debieron a una causa fuera del control de la empresa operadora, toda vez que en tales casos la carga de la prueba respecto a los eximentes de responsabilidad estaba a cargo de ésta.

Sin embargo, TELEFÓNICA reportó setecientos veintidós casos (722) como no excluyentes de su responsabilidad y en el caso de treinta y cuatro (34) interrupciones reportadas como causa externa, TELEFÓNICA no presentó medio probatorio alguno que pudiera exonerarla de responsabilidad; pese a que bien podría haber desvirtuado su responsabilidad durante el trámite del presente PAS inclusive en el caso de la totalidad de las interrupciones señaladas. Por tanto, no resulta admisible el argumento de dicha empresa operadora respecto a que las interrupciones reportadas como no excluyentes constituyan *per se* incumplimientos del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

#### **2.4. Sobre los medios probatorios ofrecidos por TELEFÓNICA**

Señala TELEFÓNICA que reportó en el SISREP setenta y tres (73) casos de interrupciones del servicio, las mismas que se habrían producido como consecuencia de “corte de fibra óptica originado por terceros” y debido a “fenómenos atmosféricos (fuertes lluvias)”, los cuales se encuentran homologados a las siguientes causas “daño/vandalismo” y “fenómenos naturales”, alcanzando como medios probatorios, la constatación policial, Informe Técnico y aviso en medio de comunicación; sin embargo, pese a la documentación presentada, en el Informe de Supervisión se concluyó su responsabilidad.

Asimismo, la referida empresa señala que reportó ciento cincuenta y dos (152) interrupciones como causa externa a consecuencia de rotura de fibra óptica; rotura, perforación, quemadura, corte de cable; tormenta atmosférica, vandalismo, robo de cable, descarga eléctrica, inundación de cámara, las cuales se encuentran homologadas a “daño/vandalismo”, “robo/hurto” y “falla del proveedor de energía eléctrica”, alcanzado como medio de prueba un Informe Técnico, respecto del cual, el OSIPTEL concluyó que no se habría cumplido con acreditar el hecho fuera de control, en la medida que no se especificaron los terceros que impulsaron dichos eventos.

Sobre el particular, considera TELEFÓNICA que el razonamiento del OSIPTEL no tiene sustento, sino que constituye una presunción de culpabilidad en su contra, habiéndose omitido señalar qué medidas necesarias debieron ser empleadas para evitar que se produzca las referidas interrupciones, así como los parámetros considerando por el Regulador como “necesarios o suficientes” para la acreditación de una conducta diligente.

En consideración a lo anterior, TELEFÓNICA afirma que el presente PAS carecería de una debida motivación según lo previsto en el artículo 6° de la LPAG, causándole una indefensión, lo que conlleva a su vez a una vulneración al Principio de Debido Procedimiento.

Adicionalmente, refiere TELEFÓNICA que ante la imposibilidad por parte del Regulador de verificar si se aplicaron medidas de previsión necesarias para mantener la continuidad del servicio, se pretende aplicar una presunción de dichas medidas, vulnerándose el Principio de Licitud al trasladarse la carga de la prueba al administrado, puesto que la empresa operadora tendría que demostrar que no resulta responsable en el presente

PAS; pese a que el OSIPTEL se encuentra obligado a verificar los hechos que sirven de motivación para sus decisiones, en virtud del Principio de Verdad Material, antes de adoptar una decisión sobre la supuesta responsabilidad de TELEFÓNICA.

En relación a lo indicado por TELEFÓNICA, resulta necesario precisar que en el presente PAS no se ha imputado responsabilidad respecto a los setenta y tres (73) casos de interrupciones del servicio homologadas a las causas “daño/vandalismo” y “fenómenos naturales” analizadas en el Informe de Supervisión 2, puesto que conforme se concluyó en el punto 3.4.2 del mencionado Informe, en aplicación del Principio de Predictibilidad, no correspondía iniciar acciones sancionatorias<sup>(18)</sup>.

De otro lado, en cuanto a las ciento cincuenta y dos (152) interrupciones reportadas como producto de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, debe indicarse que el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso contiene el sustento normativo de la obligación por parte de las empresas operadoras, de acreditar la diligencia debida y que las interrupciones generadas se deban a tales causas.

En efecto, no debe perderse de vista que en atención a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso, si la empresa operadora reporta la interrupción del servicio como producto de caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control, se activa en ese momento el deber de remitir la documentación que pruebe la existencia de dicho evento y la exclusión de responsabilidad en relación al mismo, no pudiendo exonerarse de su cumplimiento; considerando lo señalado, no es posible concluir que exista vulneración a los Principios de Presunción de Licitud, ni de Verdad Material, más aún, cuando nos encontramos frente a actuaciones materiales que únicamente el administrado se encontraría en capacidad de realizar, como es el caso de la acreditación de la diligencia debida, eximentes de responsabilidad<sup>(19)</sup>, tal y como se ha indicado con anterioridad.

---

<sup>18</sup> En el mencionado Informe de Supervisión se señala lo siguiente:

En ese sentido, en virtud de lo dispuesto por el Principio de predictibilidad, en los setenta y tres (73) casos no corresponde iniciar acciones sancionadoras, toda vez que se trata de eventos similares a los archivados por parte de la Gerencia General mediante las Resoluciones Nros. 489-2012-GG/OSIPTEL y 697-2012-GG/OSIPTEL. Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que conforme lo señala la Resolución N° 489-2012-GG/OSIPTEL, a partir de su notificación TELEFÓNICA debe tener en cuenta los criterios a considerarse para la evaluación de interrupciones del servicio comunicados mediante la carta C.115-GFS/2008 de fecha 7 de febrero de 2008.

<sup>19</sup> Ello ha sido confirmado por diferentes autores:

- “(...) corresponde a la Administración la prueba de los hechos constitutivos de la acusación para desvirtuar la presunción de inocencia, y corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos impositivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...)” (Subrayado agregado) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. P.196).
- “Reconoce el precepto a la Administración Pública una facultad, que es deber al propio tiempo, para la práctica de oficio de cuantas pruebas conduzcan a la determinación de los hechos y la fijación de la participación en ellos a los imputados; principio no reñido lógicamente con el derecho de los inculpados a aportar o solicitar la práctica de todas aquellas pruebas que estimen oportunas a su defensa y que el órgano competente deberá admitir salvo que las considere improcedentes (...)” (Subrayado agregado). (BARRERO RODRIGUEZ, Concepción. La prueba en el procedimiento administrativo. Editorial Arazandi S.A. Navarra, 2001. P. 213.

Cabe indicar que la normativa vigente no ha establecido una lista de *medidas necesarias* o *niveles de protección* para prevenir o mitigar interrupciones, considerando que corresponde a una decisión interna de cada empresa operadora implementar lo más adecuado para que sus elementos de red funcionen apropiadamente y pueda prestarse sus servicios, debiendo acreditar con documentación fehaciente que actuó con la debida diligencia realizando todos los esfuerzos necesarios para mitigar la interrupción, situación que no se dio en el presente caso.

De esta manera, conforme a la evaluación realizada por la GFS para cada una de las interrupciones materia del presente PAS, analizadas en el archivo "I\_TELEFONICA\_2012\_T1" contenido en el disco óptico anexo al Informe de Supervisión 2, se determinó que los documentos alcanzados por TELEFÓNICA en el SISREP para acreditar las interrupciones por causa externa, no demostraban la causa reportada o el motivo de la interrupción que pudiera determinar que las interrupciones se debieron a una situación de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, como se muestra a continuación:

<i>Documentos presentados por la EO</i>	<i>Detalle de la evaluación</i>
<i>Informe Técnico</i>	<i>La documentación únicamente relata lo acontecido, mas no determina técnicamente lo que genera la interrupción. En consecuencia, no permite acreditar la causa de la interrupción.</i>
<i>Cancelación de trabajos de Mantenimiento</i>	<i>La documentación corresponde a hechos distintos a los reportados como causa de la interrupción.</i>
<i>Aviso remitido como Periodístico</i>	<i>El contenido de la documentación no indica la causa que originó la interrupción, el contenido indica sobre bloqueos de carreteras (Cajamarca-Bambamarca) y manifestaciones en las calles de Apurímac. Por lo que no se acredita fehacientemente el motivo que generó la interrupción.</i>

Cabe precisar que, conforme se desprende claramente del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, no basta con reportar la ocurrencia de la interrupción y presentar documentación que acredite la ocurrencia del hecho; pues adicionalmente, corresponderá a la autoridad administrativa evaluar si la misma resulta suficiente para crear convicción de la presencia de una causal de exención de responsabilidad, como es el caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control de la empresa operadora.

Lo indicado, se encuentra claramente señalado en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 084-2006-CD/OSIPTEL, publicada el 7 de enero de 2007, la cual modifica en parte el texto de la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, donde se hace referencia al artículo 39° de dicha norma (cuyo texto, permanece invariable en el actual artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso), como se muestra a continuación:

Dicha consecuencia será igualmente aplicable en los casos en los que aun habiendo comunicado tales eventos a OSIPTEL de conformidad con el numeral (i) del artículo 39°, este Organismo determinase que la acreditación adjunta a ésta última es incompleta o carece de algún elemento determinante para crear convicción sobre la naturaleza jurídica de dichos eventos (acreditación defectuosa); o cuando aun habiendo acreditado la ocurrencia de tales eventos, dicha acreditación resulta insuficiente para que los mismos puedan ser calificados como producto de una causa no imputable a la empresa operadora (acreditación insuficiente). Del mismo modo, en caso la presentación del cronograma o plan de trabajo de la empresa operadora no resulte razonable y

proporcional para la reparación y reposición del servicio interrumpido, OSIPTEL determinará como improcedente el mismo (...).  
(Subrayado agregado)

En consecuencia, queda descartada la afirmación de que el OSIPTEL estaría presumiendo una falta de actuación diligente, no sólo porque la acreditación de este elemento corresponde exclusivamente a la empresa operadora<sup>(20)</sup>, sino porque en lo que se refiere a este caso en particular, TELEFÓNICA no ha cumplido con acreditar que la causa de las interrupciones corresponden a las consignadas en el SISREP, es decir, el sustento de la declaración de improcedencia se sitúa en un estadio previo al análisis de la diligencia debida, quedando desvirtuados los argumentos planteados en este extremo, no existiendo trasgresión a los Principios de Legalidad, Debido procedimiento, Verdad material y el deber de motivación de actos administrativos.

Finalmente, cabe señalar que según se aprecia del expediente de supervisión N° 0041-2013-GG-GFS, y según se señala en los antecedentes del Informe de Supervisión 2, a través de diferentes comunicaciones, el OSIPTEL solicitó información en relación a los hechos que generaron las interrupciones durante el primer trimestre del 2012, lo que acredita que incluso en la etapa de instrucción, la empresa operadora pudo remitir pruebas adicionales para exonerarse de responsabilidad, lo cual no ocurrió en el presente caso.

## **2.5. Sobre el Principio de Razonabilidad**

TELEFÓNICA sostiene que la imposición de una eventual sanción por el supuesto incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso y por la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS vulnera el Principio de Razonabilidad que rige la actuación administrativa.

Refiere TELEFÓNICA en relación a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS que la información solicitada por el OSIPTEL no ha podido ser remitida a la fecha debido a circunstancias que la imposibilitan de cumplir con tal requerimiento, con lo cual, correspondería que el Organismo Regulador al momento de tomar la decisión de sancionar o no, tome en consideración criterios de razonabilidad y proporcionalidad, de acuerdo a lo desarrollado por el Principio de Razonabilidad, contemplado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG.

Asimismo, dicha empresa operadora señala que, tal y como se reconoce en el Informe de Supervisión, con fechas 12 y 19 de abril de 2013, cumplió con entregar información parcial sobre las interrupciones, de un total de mil ciento cuarenta y siete (1147) casos sobre abonados afectados, por lo que resulta erróneo aducir una falta de cumplimiento total de esta obligación, puesto que cumplió con remitir información y en un periodo reducido.

---

<sup>20</sup> , Criterio confirmado, entre otros, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2013-CD/OSIPTEL. Cabe agregar que, doctrinariamente, se ha reconocido que corresponde al presunto infractor desvirtuar la alegación de culpabilidad argüida por la Administración, demostrando que su actuación se ha debido a un hecho no imputable a aquél:  
*"(...) corresponde a la Administración la prueba de los hechos constitutivos de la acusación para desvirtuar la presunción de inocencia, y corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos impeditivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...)"* (Subrayado agregado) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. Pág.196).

Manifiesta TELEFÓNICA que en el caso de la información sobre interrupciones, incluyendo la información respecto de la cual se le imputa el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, debe considerarse que su recopilación merece un tratamiento minucioso que implica la aplicación de una serie de procedimientos internos de la empresa para su correcta remisión, lo cual implica una tarea compleja y sistematizada que únicamente se podría realizar en un plazo suficientemente extenso. En esa línea, refiere dicha empresa operadora que se vio imposibilitada de remitir la información dentro del plazo establecido, cumpliendo posteriormente con su entrega.

Con relación a lo indicado por TELEFÓNICA, corresponde señalar que el OSIPTEL ha actuado dentro de las facultades legales y técnicas que le han sido atribuidas en la normativa vigente, en particular conforme a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso en cuanto al análisis de la información proporcionada; habiendo cumplido también con mantener la debida proporción entre el medio empleado -esto es el inicio del procedimiento administrativo- y los fines públicos que se debe tutelar, a fin de responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido, referido a la prestación permanente y efectiva del servicio público de telecomunicaciones.

Ahora bien, atendiendo a las particularidades del presente caso, corresponde evaluar si concurren los elementos necesarios que permitan eximir de responsabilidad a la empresa operadora. Así, en relación a lo argumentado por TELEFÓNICA respecto a lo dispuesto por el artículo 7° del RFIS, tal y como se ha señalado, a través de la carta C.725-GFS/2013 notificada en fecha 16 de mayo de 2013, se solicitó información a dicha empresa operadora, disponiéndose de manera expresa la obligatoriedad y perentoriedad del requerimiento, toda vez que ello coadyuvaría al desarrollo de la supervisión en relación a las interrupciones del servicio durante el primer trimestre del año 2012 y su impacto entre los abonados y/o usuarios de los servicios involucrados.

Cabe anotar que de acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión 2, y según se aprecia de la misma comunicación C. 725-GFS/2013, previamente, a través de la comunicación C. 323 -GFS/2013 notificada el 11 de marzo de 2013<sup>(21)</sup> se solicitó a TELEFÓNICA la relación de los abonados cuyos servicios se vieron interrumpidos y la metodología empleada para determinar la cantidad de los abonados afectados.

Pese a haberse solicitado la información a través de las comunicaciones C. 323-GFS/2013 y C. 725-GFS/2013, y al tiempo transcurrido entre una y otra comunicación, TELEFÓNICA alcanzó información incompleta, puesto que –según se precisa en el Informe de Supervisión 2– dicha empresa operadora no remitió la información de abonados y/o clientes afectados en novecientos treinta y cinco (935) eventos.

Asimismo, a criterio de esta Instancia, en el presente caso no se aprecia causa alguna que exima a TELEFÓNICA de su responsabilidad, toda vez que, aunque ha señalado que el plazo otorgado por el OSIPTEL fue muy reducido, a la fecha la empresa operadora no ha cumplido con remitir la información pendiente solicitada por este Organismo regulador, no habiendo justificado las circunstancias que la imposibilitan de alcanzar la información de manera completa y el tiempo que le demandaría cumplir con tal requerimiento.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que, en estricta aplicación de lo establecido en el artículo 7° del RFIS, la infracción queda configurada cuando, al vencimiento del plazo

---

<sup>21</sup> Obrante de fojas 24 a 25 en el expediente de supervisión N° 0041-2013-GG-GFS.

perentorio otorgado, la empresa hubiera entregado sólo parte de la información requerida y no la totalidad de la misma, como sucedió en el caso bajo análisis. De acuerdo a lo señalado, debe concluirse que, en efecto, TELEFÓNICA ha incurrido en la conducta infractora tipificada en el artículo 7º del RFIS.

De otro lado, en cuanto al artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso, debe precisarse que esta norma es la que establece los plazos para la entrega de las acreditaciones por las interrupciones reportadas como producto de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

Asimismo, y no obstante lo señalado por TELEFÓNICA, de acuerdo al análisis efectuado en el Informe 2, se verifica que en el caso de treinta y cuatro (34)<sup>(22)</sup> interrupciones, dicha empresa operadora no presentó ningún tipo de acreditación, aun cuando en ella recae la carga de la prueba para exonerarse de responsabilidad; y en el caso de treinta y seis (36)<sup>(23)</sup> interrupciones, presentó la información fuera de los plazos previstos por el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso.

A ello, es preciso agregar que mediante Resolución N° 479-2011-GG/OSIPTEL, notificada el 17 de octubre de 2011, la Gerencia General impuso una Medida Correctiva a TELEFÓNICA a efectos de que remita las medidas o acciones que implementará para no volver a incumplir lo dispuesto en el artículo 39º de las Condiciones de Uso -actual artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso-; no obstante, la mencionada empresa operadora volvió a incumplir con lo dispuesto en el numeral i) del artículo antes indicado. Considerando lo indicado, resulta razonable y proporcional el inicio del presente PAS a efectos de incentivar a la empresa operadora cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente.

En ese orden de ideas, se puede afirmar que se ha dado estricto cumplimiento al Principio de Razonabilidad, que de acuerdo a lo dispuesto por el Tribunal Constitucional, implica encontrar justificación lógica en los hechos, conductas y circunstancias que motivan todo acto discrecional de los poderes públicos<sup>(24)</sup>.

### **3. Concurso de Infracciones**

Sobre el particular, la LPAG en su artículo 230º numeral 6 ha previsto la figura del concurso de infracciones, para los casos en los que una misma conducta configure dos o más infracciones.

**6. Concurso de infracciones.-** Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

---

<sup>22</sup> Tickets 209262, 209309, 209310, 210653, 210758, 210759, 210760, 211203, 211204, 211205, 211306, 211556, 211776, 212040, 212041, 212042, 212083, 212221, 212222, 212223, 212227, 212768, 212769, 212770, 213065, 213259, 213679, 213680, 213681, 213765, 213869, 213991, 214027, 214028.

<sup>23</sup> Tickets 209757, 210025, 210026, 210027, 210433, 210434, 210435, 210462, 211287, 211397, 211557, 211558, 211668, 211669, 211745, 211760, 211761, 211913, 212224, 212225, 212405, 212861, 212862, 212863, 212918, 212919, 212920, 213541, 213542, 213543, 213544, 213545, 213546, 213900, 214022, 214023.

<sup>24</sup> Exp. N° 0006-2003-AI/TC.

En aplicación del Principio Administrativo de Predictibilidad, se considera pertinente evaluar la existencia de una unidad de hecho que haya producido una pluralidad de infracciones a efectos de aplicar el concurso de infracciones recogido en el artículo 230º numeral 6 de la LPAG.

En ese sentido, del análisis del total de interrupciones identificadas en el presente procedimiento sancionador<sup>(25)</sup>, se tiene que veintiséis (26)<sup>(26)</sup> tickets son pasibles de ser concursados, independientemente del tipo de servicio de telecomunicaciones que brinden, toda vez que varios de ellos coinciden, por ejemplo, en la fecha de inicio y fin de la interrupción, tienen una causa común<sup>(27)</sup>, y la misma zona afectada.

En los casos en los cuales un mismo evento afectó los servicios de telefonía fija, portador LDN y el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), se considerará para el concurso de infracciones el primero de los servicios indicados, teniendo en cuenta que el servicio de telefonía fija, es considerado un servicio básico<sup>(28)</sup>, el cual es requerido por sus usuarios cuando efectivamente hay una necesidad inmediata de tener acceso a una conversación telefónica en tiempo real en ambos sentidos de transmisión, a diferencia del servicio portador LDN o conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), donde ello no ocurre en todos los escenarios de su prestación (vg. envío de correo electrónico, navegación en páginas web, etc.);

De otro lado, en los casos en que un mismo evento afectó los servicios de portador LDN y el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), se considerará para el concurso de infracciones el primero de los servicios indicados, considerando que el servicio portador LDN tiene la facultad de proporcionar la capacidad necesaria para el transporte de señales de telecomunicaciones e interconectar redes y servicios de telecomunicaciones a nivel nacional<sup>(29)</sup>, con lo cual la afectación puede involucrar a su vez a otros servicios públicos y/o empresas operadoras, así como a los usuarios de estas.

---

<sup>25</sup> Setecientos noventa (790) tickets referidos a interrupciones del servicio de telefonía fija local, treinta y seis (36) tickets referidos a interrupciones del servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), y ochenta y tres (83) tickets relacionados a interrupciones del servicio portador de larga distancia nacional – LDN.

<sup>26</sup> 209309, 209410, 209893, 209894, 210433, 210434, 210504, 210505, 210507, 210508, 210755, 210756, 210758, 210759, 211283, 211289, 211742, 211743, 211909, 211910, 212221, 212222, 212356, 212486, 212487, 212771, 212772, 212768, 212769, 212848, 213098, 213099, 213095, 213097, 213248, 213249, 213541, 213542, 213679, 213680, 213692, 213693, 213981, 213982, 214027.

<sup>27</sup> Las causas pueden ser rotura de fibra óptica; rotura, perforación, quemadura, corte de cable; tormenta atmosférica, vandalismo, robo de cable, descarga eléctrica, inundación de cámara.

<sup>28</sup> Decreto Supremo N° 020-2007-MTC, TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones

**Artículo 53.- Clasificación de teleservicios públicos**

Se consideran teleservicios públicos a los siguientes:

1. Servicio telefónico.- Es el que permite a los usuarios la conversación telefónica en tiempo real, en ambos sentidos de transmisión, a través de la red de telecomunicaciones. (...)

**Artículo 55.- Definición del servicio telefónico fijo**

El servicio telefónico fijo llamado también servicio telefónico básico, es aquel que se presta a través de una red fija, no expuesta a movimiento o alteración, utilizando medios alámbricos, ópticos y/o radioeléctricos.

(Sin subrayado en el original)

<sup>29</sup> Artículo 37º del TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones

A continuación, en el siguiente cuadro se detallan los tickets concursados, así como aquellos que no serán considerados para efectos de la imposición de la sanción:

TICKET	SERVICIO	CONCURSO	CAUSA	FH_INICIO	FH_FIN	DURACION	ZONA AFECTADA
209309	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Fenomenos naturales	02/01/2012 23:37	03/01/2012 05:07	330	DEP AMAZONAS PROV CHACHAPOYAS/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/DEP LORETO PROV ALTO AMAZONAS/DEP SAN MARTIN PROV LAMAS/DEP SAN MARTIN PROV MARISCAL CACERES/DEP SAN MARTIN PROV MOYOBAMBA/DEP SAN MARTIN PROV RIOJA/DEP SAN MARTIN PROV SAN MARTIN/
209310	Portador LDN	<b>CONCURSADO</b>	Fenomenos naturales	02/01/2012 23:37	03/01/2012 05:07	330	DEP AMAZONAS PROV CHACHAPOYAS/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/DEP LORETO PROV ALTO AMAZONAS/DEP SAN MARTIN PROV LAMAS/DEP SAN MARTIN PROV MARISCAL CACERES/DEP SAN MARTIN PROV MOYOBAMBA/DEP SAN MARTIN PROV RIOJA/DEP SAN MARTIN PROV SAN MARTIN/
209410	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Medio de Transmision	04/01/2012 10:41	04/01/2012 18:39	478	DEP PASCO PROV OXAPAMPA/
209411	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Medio de Transmision	04/01/2012 10:41	04/01/2012 18:39	478	DEP PASCO PROV OXAPAMPA/
209893	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de equipo terminal	11/01/2012 09:46	11/01/2012 20:45	659	DEP HUANCVELICA/
209894	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de equipo terminal	11/01/2012 09:46	11/01/2012 20:45	659	DEP HUANCVELICA/
209895	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de equipo terminal	11/01/2012 09:46	11/01/2012 20:45	659	DEP HUANCVELICA/
210433	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	20/01/2012 14:57	20/01/2012 19:00	243	DEP APURIMAC PROV ABANCAY/DEP CUSCO/DEP MOQUEGUA/DEP PUNO/
210434	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	20/01/2012 14:57	20/01/2012 19:00	243	DEP APURIMAC PROV ABANCAY/DEP CUSCO/DEP MOQUEGUA/DEP PUNO/
210435	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	20/01/2012 14:57	20/01/2012 19:00	243	DEP APURIMAC PROV ABANCAY/DEP CUSCO/DEP MOQUEGUA/DEP PUNO/
210504	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	289	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/
210505	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	289	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/

		de la sanción					
210506	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	289	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/
210507	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	176	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/
210508	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	176	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/
210509	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	24/01/2012 21:18	25/01/2012 00:14	176	DEP AMAZONAS PROV BAGUA/DEP CAJAMARCA PROV JAEN/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO/
210755	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	27/01/2012 16:11	27/01/2012 17:21	70	DEP APURIMAC/DEP CUSCO/
210756	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	27/01/2012 16:11	27/01/2012 17:21	70	DEP APURIMAC/DEP CUSCO/
210757	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	27/01/2012 16:11	27/01/2012 17:21	70	DEP APURIMAC/DEP CUSCO/
210758	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	28/01/2012 10:43	28/01/2012 13:32	169	DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS MONSEFU/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS SANTA ROSA/
210759	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	28/01/2012 10:43	28/01/2012 13:32	169	DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS MONSEFU/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS SANTA ROSA/
210760	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	28/01/2012 10:43	28/01/2012 13:32	169	DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS MONSEFU/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS SANTA ROSA/
211283	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Medio de Transmision	03/02/2012 02:39	03/02/2012 06:32	233	DEP LIMA PROV BARRANCA/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAROCHIRI/DEP LIMA PROV LIMA DIS ANCON/
211284	Portador LDN	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Medio de Transmision	03/02/2012 02:39	03/02/2012 06:32	233	DEP LIMA PROV BARRANCA/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAROCHIRI/DEP LIMA PROV LIMA DIS ANCON/
211289	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	05/02/2012 10:15	05/02/2012 22:45	750	DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN PUERTO/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS MONSEFU/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS SANTA ROSA/
211290	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	05/02/2012 10:15	05/02/2012 22:45	750	DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS ETEN PUERTO/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS MONSEFU/DEP LAMBAYEQUE PROV CHICLAYO DIS SANTA ROSA/
211742	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Medio de Transmision	13/02/2012 14:40	13/02/2012 19:08	268	DEP LIMA PROV BARRANCA/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/

	Internet)						
211743	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Medio de Transmision	13/02/2012 14:40	13/02/2012 19:08	268	DEP LIMA PROV BARRANCA/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/
211744	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Medio de Transmision	13/02/2012 14:40	13/02/2012 19:08	268	DEP LIMA PROV BARRANCA/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/
211909	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla Sistema de Energia	15/02/2012 20:27	15/02/2012 22:45	138	DEP AMAZONAS/DEP ANCASH/DEP APURIMAC/DEP AREQUIPA/DEP AYACUCHO/DEP CAJAMARCA/DEP CUSCO/DEP HUANCVELICA/DEP HUANUCO/DEP JUNIN/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP LIMA/DEP LORETO/DEP MADRE DE DIOS/DEP MOQUEGUA/DEP PASCO/DEP PIURA/DEP PUNO/DEP SAN MARTIN/DEP TACNA/DEP UCAYALI/
211910	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla Sistema de Energia	15/02/2012 20:27	15/02/2012 22:45	138	DEP LORETO/
211912	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla Sistema de Energia	15/02/2012 20:27	15/02/2012 22:45	138	DEP LORETO/
212221	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	22/02/2012 14:05	22/02/2012 16:45	160	DEP PIURA PROV SULLANA/
212222	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	22/02/2012 14:05	22/02/2012 16:45	160	DEP PIURA PROV SULLANA/
212223	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	22/02/2012 14:05	22/02/2012 16:45	160	DEP PIURA PROV SULLANA/
212356	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	23/02/2012 13:44	23/02/2012 16:50	186	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO/
212357	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	23/02/2012 13:44	23/02/2012 16:50	186	DEP CALLAO PROV CALLAO DIS CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO/
212486	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla Sistema de Energia	26/02/2012 09:35	26/02/2012 10:54	79	DEP PIURA PROV PAITA DIS COLAN/DEP PIURA PROV PAITA DIS PAITA/
212487	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla Sistema de Energia	26/02/2012 09:35	26/02/2012 10:54	79	DEP PIURA PROV PAITA DIS COLAN/DEP PIURA PROV PAITA DIS PAITA/
212488	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla Sistema de Energia	26/02/2012 09:35	26/02/2012 10:54	79	DEP PIURA PROV PAITA DIS COLAN/DEP PIURA PROV PAITA DIS PAITA/
212771	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	03/03/2012 12:54	03/03/2012 16:43	229	DEP LIMA PROV BARRANCA/

212772	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	03/03/2012 12:54	03/03/2012 16:43	229	DEP LIMA PROV BARRANCA/
212773	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	03/03/2012 12:54	03/03/2012 16:43	229	DEP LIMA PROV BARRANCA/
212768	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Fenomenos naturales	03/03/2012 14:41	04/03/2012 14:42	1441	DEP AREQUIPA PROV CASTILLA DIS ORCOPAMPA/
212769	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Fenomenos naturales	03/03/2012 14:41	04/03/2012 14:42	1441	DEP AREQUIPA PROV CASTILLA DIS ORCOPAMPA/
212770	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Fenomenos naturales	03/03/2012 14:41	04/03/2012 14:42	1441	DEP AREQUIPA PROV CASTILLA DIS ORCOPAMPA/
212848	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Medio de Transmision	04/03/2012 18:16	04/03/2012 23:21	305	DEP TUMBES/
212849	Portador LDN	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Medio de Transmision	04/03/2012 18:16	04/03/2012 23:21	305	DEP TUMBES/
213098	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	09/03/2012 13:00	09/03/2012 19:13	373	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213099	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	09/03/2012 13:00	09/03/2012 19:13	373	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213100	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	09/03/2012 13:00	09/03/2012 19:13	373	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213095	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	11/03/2012 06:00	11/03/2012 11:35	335	DEP JUNIN PROV CHANCHAMAYO DIS CHANCHAMAYO (LA MERCED)/DEP JUNIN PROV CHANCHAMAYO DIS SAN RAMON/DEP LA LIBERTAD PROV TRUJILLO/DEP LIMA PROV HUAROCHIRI/
213096	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	11/03/2012 06:00	11/03/2012 11:35	335	DEP JUNIN PROV CHANCHAMAYO DIS CHANCHAMAYO (LA MERCED)/DEP JUNIN PROV CHANCHAMAYO DIS SAN RAMON/DEP LA LIBERTAD PROV TRUJILLO/DEP LIMA PROV HUAROCHIRI/
213097	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	11/03/2012 06:00	11/03/2012 11:35	335	DEP LIMA PROV HUAROCHIRI/
213248	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	12/03/2012 12:46	12/03/2012 16:09	203	DEP PIURA/
213249	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	12/03/2012 12:46	12/03/2012 16:09	203	DEP PIURA/
213250	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	12/03/2012 12:46	12/03/2012 16:09	203	DEP PIURA/

213541	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	15/03/2012 19:50	16/03/2012 03:32	462	DEP AYACUCHO/DEP HUANOUCO/DEP JUNIN/DEP PASCO/DEP UCAYALI/
213542	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	15/03/2012 19:50	16/03/2012 03:32	462	DEP AYACUCHO/DEP HUANOUCO/DEP JUNIN/DEP PASCO/DEP UCAYALI/
213543	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	15/03/2012 19:50	16/03/2012 03:32	462	DEP AYACUCHO/DEP HUANOUCO/DEP JUNIN/DEP PASCO/DEP UCAYALI/
213679	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	20/03/2012 00:59	20/03/2012 05:16	257	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213680	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Daños/ Vandalismo	20/03/2012 00:59	20/03/2012 05:16	257	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213681	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Daños/ Vandalismo	20/03/2012 00:59	20/03/2012 05:16	257	DEP PIURA/DEP TUMBES/
213692	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Otra Causa No Excluyente	20/03/2012 18:01	23/03/2012 14:25	4104	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
213693	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Otra Causa No Excluyente	20/03/2012 18:01	23/03/2012 14:25	4104	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
213694	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Otra Causa No Excluyente	20/03/2012 18:01	23/03/2012 14:25	4104	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
213981	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	23/03/2012 20:49	24/03/2012 13:22	993	DEP HUANCVELICA PROV TAYACAJA DIS PAMPAS/
213982	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla de Equipo	23/03/2012 20:49	24/03/2012 13:22	993	DEP HUANCVELICA PROV TAYACAJA DIS PAMPAS/
213983	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla de Equipo	23/03/2012 20:49	24/03/2012 13:22	993	DEP HUANCVELICA PROV TAYACAJA DIS PAMPAS/
214027	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	Falla en Elemento de Red	26/03/2012 13:38	28/03/2012 02:00	2182	DEP CUSCO/
214028	Telefonía Fija Local	<b>CONCURSADO</b>	Falla en Elemento de Red	26/03/2012 13:38	28/03/2012 02:00	2182	DEP CUSCO/

Cabe precisar que, de ser el caso, la determinación de responsabilidad por la infracción de los tickets que no se tomen en cuenta para efectos de la imposición de la sanción, será considerada para efectos de la aplicación de la reincidencia, y las demás responsabilidades que establezcan las leyes.

#### 4. Determinación de la sanción

Conforme al análisis contenido en la presente Resolución, en el caso bajo análisis se ha determinado responsabilidad por las novecientas nueve (909) interrupciones registradas que afectaron los servicios de telefonía fija, conmutación de datos por paquetes (acceso a internet) y portador larga distancia; no obstante, conforme lo indicado en el punto anterior, en virtud de la aplicación del concurso de infracciones, no corresponderá aplicar la sanción respecto de los tickets 209309, 209410, 209893, 209894, 210433, 210434, 210504, 210505, 210507, 210508, 210755, 210756, 210758, 210759, 211283, 211289, 211742, 211743, 211909, 211910, 212221, 212222, 212356, 212486, 212487, 212771, 212772, 212768, 212769, 212848, 213098, 213099, 213095, 213097, 213248, 213249, 213541, 213542, 213679, 213680, 213692, 213693, 213981, 213982, 214027.

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30º de LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando imponen sanciones a los administrados, deben adoptarse 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<sup>(30)</sup>.

Con relación a este principio, el artículo 230º de la LPAG establece, que 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 la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Así, se procede al siguiente análisis:

- (i) Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7º del RFIS:

El artículo 7º del RFIS establece como infracción grave la presentación de información incompleta al OSIPTEL. En el presente caso, debe considerarse que la información solicitada de manera obligatoria a TELEFÓNICA a través de la comunicación N° C.725-GFS/2013, se requirió a efectos de determinar la afectación generada a los usuarios por las interrupciones producidas durante el

---

<sup>30</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

**1.4 Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, 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.

primer trimestre del año 2012, con lo cual, resultaba necesario que TELEFÓNICA alcance la información con los requisitos y en los plazos solicitados.

En consecuencia, de conformidad con la escala de multas establecida en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) unidades impositivas tributarias (UIT).

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° de las Condiciones de Uso.

De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso han establecido la obligación a las empresas operadoras de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida<sup>(31)</sup> y, en caso la interrupción del servicio se debe a un caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida y, cumplir con comunicar y acreditar tales eventos al OSIPTEL, dentro del plazo establecido; a su vez, el artículo 2° del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso califica como infracciones leves el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 44° y 49° de dicha norma.

Al respecto, en el presente caso, se ha verificado que TELEFÓNICA incurrió en las referidas infracciones, al no haber prestado los servicios de telefonía fija, conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), y portador larga distancia nacional; y al no haber cumplido con acreditar las interrupciones por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, según las obligaciones dispuestas por el TUO de las Condiciones de Uso.

En consecuencia, de conformidad con las sanciones administrativas establecidas en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT por cada infracción o una amonestación escrita.

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

En el presente caso no es posible determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico.

---

<sup>31</sup> Al respecto, el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída el expediente N° 00034-200-AI, señaló lo siguiente:

(...)

40. Ahora bien, para el Tribunal Constitucional, lo sustancial al evaluar la intervención del Estado en materia económica no es solo identificar las causales habilitantes, sino también evaluar los grados de intensidad de esta intervención. De esta manera, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

a) Su naturaleza esencial para la comunidad.

b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.

c) Su naturaleza regular, es decir, mantener un estándar mínimo de calidad.

d) La necesidad de que su acceso se de en condiciones de igualdad

(...) (Sin subrayado en el original)

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el presente caso no es posible determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico; sin embargo, es evidente que existe un perjuicio en cuanto al incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, considerando la cantidad y duración de las interrupciones reportadas, así como las localidades afectadas.

En efecto, se produjeron setecientos noventa (790)<sup>(32)</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de telefonía fija local, en el primer trimestre del año 2012,

---

<sup>32</sup> 210505, 209247, 209248, 209249, 209291, 209292, 209293, 209294, 209295, 209296, 209297, 209298, 209299, 209300, 209301, 209319, 209320, 209321, 209322, 209323, 209324, 209325, 209326, 209327, 209328, 209329, 209330, 209331, 209411, 209414, 209415, 209416, 209417, 209418, 209419, 209420, 209421, 209628, 209629, 209630, 209631, 209632, 209633, 209634, 209635, 209636, 209637, 209674, 209675, 209676, 209677, 209678, 209679, 209680, 209681, 209682, 209683, 209684, 209685, 209686, 209687, 209688, 209689, 209690, 209691, 209692, 209693, 209694, 209695, 209696, 209697, 209698, 209699, 209700, 209701, 209748, 209749, 209750, 209751, 209752, 209753, 209774, 209775, 209776, 209777, 209778, 209885, 209886, 209887, 209888, 209889, 209890, 209891, 209892, 209895, 209974, 209975, 209976, 209977, 209978, 209979, 209998, 209999, 210000, 210001, 210002, 210003, 210004, 210005, 210006, 210007, 210008, 210009, 210010, 210011, 210012, 210013, 210014, 210015, 210016, 210017, 210018, 210019, 210020, 210021, 210022, 210023, 210024, 210080, 210081, 210082, 210083, 210084, 210085, 210086, 210087, 210088, 210089, 210090, 210091, 210092, 210093, 210105, 210106, 210107, 210108, 210109, 210110, 210111, 210112, 210113, 210135, 210136, 210137, 210138, 210139, 210140, 210141, 210142, 210143, 210144, 210145, 210146, 210147, 210148, 210328, 210329, 210330, 210331, 210332, 210333, 210334, 210335, 210336, 210337, 210365, 210366, 210367, 210368, 210369, 210370, 210371, 210372, 210373, 210374, 210375, 210376, 210377, 210378, 210379, 210380, 210381, 210435, 210439, 210465, 210466, 210467, 210468, 210469, 210470, 210471, 210472, 210473, 210474, 210475, 210476, 210477, 210478, 210509, 210515, 210516, 210517, 210518, 210519, 210520, 210521, 210522, 210523, 210524, 210525, 210526, 210527, 210528, 210626, 210627, 210628, 210629, 210630, 210631, 210632, 210664, 210665, 210666, 210667, 210668, 210669, 210670, 210671, 210672, 210673, 210674, 210675, 210676, 210677, 210678, 210679, 210680, 210681, 210682, 210683, 210684, 210685, 210686, 210687, 210688, 210689, 210690, 210691, 210692, 210757, 210760, 210769, 210770, 210771, 210772, 210773, 210839, 210840, 210841, 210842, 210843, 210844, 210845, 210846, 210847, 210848, 211022, 211023, 211024, 211025, 211026, 211027, 211028, 211029, 211030, 211031, 211169, 211170, 211171, 211172, 211173, 211174, 211175, 211176, 211177, 211178, 211179, 211180, 211205, 211206, 211207, 211208, 211209, 211210, 211211, 211212, 211213, 211214, 211215, 211216, 211217, 211218, 211219, 211220, 211221, 211222, 211223, 211224, 211225, 211226, 211290, 211299, 211300, 211301, 211302, 211303, 211304, 211305, 211306, 211352, 211353, 211354, 211355, 211356, 211357, 211358, 211359, 211360, 211361, 211362, 211363, 211364, 211365, 211436, 211437, 211438, 211439, 211561, 211562, 211563, 211564, 211565, 211566, 211567, 211568, 211569, 211570, 211607, 211608, 211609, 211610, 211611, 211612, 211613, 211614, 211615, 211616, 211617, 211618, 211619, 211620, 211712, 211713, 211714, 211715, 211716, 211717, 211718, 211719, 211720, 211721, 211744, 211747, 211748, 211749, 211750, 211751, 211752, 211753, 211754, 211755, 211756, 211757, 211758, 211797, 211798, 211799, 211800, 211801, 211802, 211803, 211804, 211805, 211806, 211807, 211912, 211979, 211980, 211981, 211982, 211983, 211984, 212008, 212009, 212010, 212011, 212012, 212013, 212014, 212015, 212016, 212017, 212018, 212019, 212020, 212021, 212022, 212023, 212024, 212025, 212079, 212080, 212081, 212082, 212109, 212110, 212111, 212112, 212113, 212114, 212115, 212116, 212117, 212118, 212119, 212152, 212153, 212154, 212155, 212156, 212157, 212223, 212357, 212361, 212362, 212363, 212364, 212365, 212366, 212367, 212368, 212369, 212370, 212406, 212407, 212408, 212409, 212410, 212411, 212412, 212413, 212414, 212415, 212416, 212417, 212418, 212419, 212420, 212421, 212422, 212423, 212424, 212425, 212426, 212427, 212428, 212429, 212430, 212488, 212499, 212500, 212501, 212502, 212503, 212504, 212505, 212506, 212507, 212540, 212541, 212542, 212543, 212544, 212545, 212546, 212547, 212548, 212549, 212629, 212630, 212631, 212632, 212633, 212634, 212635, 212636, 212637, 212638, 212639, 212640, 212751, 212752, 212753, 212754, 212755, 212756, 212757, 212758, 212759, 212760, 212761, 212770, 212773, 212785, 212786, 212787, 212788, 212789, 212790, 212791, 212792, 212793, 212794, 212795, 212796, 212797, 212798, 212799, 212800, 212801, 212802, 212803, 212804, 212805, 212806, 212807, 212808, 212809, 212864, 212865, 212866, 212867, 212868, 212869, 212870, 212871, 212872, 212873, 212901, 212902, 212903, 212904, 212905, 212940, 212941, 212942,

durante un total de tres millones trescientos veinte mil quinientos cincuenta (3'320,550) minutos, afectando los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes, Ucayali, Tacna y la Provincia Constitucional del Callao. Al respecto, se debe considerar que, en setecientos sesenta y cinco (765) casos las interrupciones tuvieron una duración de cuatro mil trescientos diecinueve (4319) minutos; es decir, de hasta casi tres (3) días consecutivos.

De igual manera, se trató de once (11)<sup>(33)</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio de conmutación de datos (acceso a Internet), en el primer trimestre del año 2012, durante un total de siete mil trescientos cincuenta y cuatro (7354) minutos, afectando los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Moquegua, Madre de Dios Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes, Ucayali, Tacna y la Provincia Constitucional del Callao.

Igualmente, se produjeron sesenta y tres (63)<sup>(34)</sup> interrupciones masivas que afectaron el servicio portador LDN, en el primer trimestre del año 2012, durante un total de veintiocho mil ochocientos sesenta y tres (28 863) minutos, afectando los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, Tumbes, Ucayali, Tacna y la Provincia Constitucional del Callao.

---

212943, 212944, 212945, 212946, 212947, 212948, 212949, 212950, 212951, 212952, 212953, 213077, 213078, 213079, 213080, 213081, 213082, 213083, 213084, 213085, 213085, 213093, 213096, 213100, 213179, 213180, 213181, 213182, 213183, 213184, 213185, 213186, 213187, 213188, 213189, 213190, 213191, 213192, 213193, 213194, 213195, 213196, 213197, 213198, 213199, 213200, 213201, 213202, 213203, 213204, 213205, 213206, 213207, 213208, 213209, 213211, 213212, 213213, 213214, 213215, 213216, 213217, 213218, 213219, 213220, 213221, 213222, 213223, 213250, 213289, 213290, 213291, 213292, 213293, 213294, 213295, 213296, 213297, 213298, 213299, 213300, 213307, 213308, 213309, 213310, 213311, 213312, 213313, 213543, 213550, 213551, 213552, 213553, 213554, 213555, 213556, 213557, 213558, 213584, 213585, 213586, 213587, 213588, 213589, 213590, 213591, 213592, 213593, 213594, 213595, 213596, 213597, 213598, 213599, 213663, 213664, 213665, 213666, 213667, 213668, 213669, 213670, 213671, 213681, 213684, 213685, 213686, 213687, 213688, 213689, 213690, 213694, 213765, 213766, 213767, 213768, 213769, 213770, 213771, 213903, 213904, 213905, 213906, 213907, 213908, 213909, 213910, 213916, 213917, 213918, 213919, 213920, 213921, 213922, 213923, 213924, 213925, 213926, 213927, 213928, 213929, 213930, 213931, 213932, 213933, 213934, 213935, 213936, 213937, 213938, 213939, 213983, 214014, 214015, 214016, 214017, 214018, 214019, 214028, 214032, 214033, 214034, 214035, 214036, 214037, 214038, 214120, 214121, 214122, 214123, 214180, 214181, 214182, 214183, 214184, 214185, 214186, 214216, 214217, 214218, 214219, 214220, 214221, 214222, 214223, 214224, 214225, 214226, 214227, 214228, 214229, 214230, 214231, 214232, 214233

<sup>33</sup> Tickets N° 210362, 210504, 209741, 210654, 210754, 211019, 211291, 212482, 213251, 213305, 213980

<sup>34</sup> Tickets N° 210505, 209261, 209262, 209314, 209310, 209423, 209640, 209742, 209755, 209804, 209980, 209981, 209982, 210032, 210117, 210436, 210653, 210652, 211020, 211284, 211285, 211286, 211288, 211279, 211551, 211556, 211670, 211741, 211776, 211908, 211977, 212042, 212038, 212039, 212040, 212041, 212035, 212083, 212226, 212227, 212536, 212561, 212850, 212849, 212917, 213064, 213065, 213210, 213259, 213314, 213601, 213869, 213865, 213867, 213991, 213987, 213994, 213993, 213992, 214053, 214054, 214156, 214235.

Cabe señalar que, aun cuando la empresa operadora, realice las devoluciones correspondientes, debe tenerse en cuenta que la interrupción del servicio acarrea un perjuicio económico para los usuarios afectados, considerando –en la línea de lo señalado– que la continuidad es una característica esencial en la prestación de un servicio público, no obstante que los usuarios contratan y efectúan el correspondiente pago, para obtener un servicio que esté a disposición las veinticuatro (24) horas diarias ello.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, en cumplimiento de lo previsto por los artículos 45° y 47° del TUO de las Condiciones de Uso, en los casos que corresponda, TELEFÓNICA deberá efectuar las devoluciones correspondientes a los usuarios afectados por la totalidad de las interrupciones en las que se ha detectado su responsabilidad.

- (iii) Reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción:

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia, no obstante, se aprecia que la infracción se produjo durante el primer trimestre del 2012, sin que se advierta que TELEFÓNICA haya mantenido el nivel de cuidado o diligencia debida para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, en cuanto al artículo 49° del mismo cuerpo normativo, pese a haberse impuesto una Medida Correctiva mediante Resolución de Gerencia General N° 479-2011-GG/OSIPTEL notificada el 17 de octubre de 2011, TELEFÓNICA volvió a incumplir lo dispuesto por dicha norma.

- (iv) Circunstancias de la comisión de la infracción, comportamiento posterior del sancionado, atenuantes de responsabilidad:

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS:

Cabe indicar que a la fecha, TELEFÓNICA no ha cumplido con remitir la información pendiente sobre los abonados y/o clientes afectados en novecientos treinta y cinco (935) eventos, solicitada por este Organismo a través de la comunicación C. 725-GFS/2013 notificada el 16 de mayo de 2013, pese a que previamente, a través de la comunicación C. 323-GFS/2013 notificada el 11 de marzo de 2013, se le solicitó la relación de abonados afectados por las interrupciones ocurridas durante el primer trimestre del año 2012.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el presente caso se advierte que la empresa TELEFÓNICA no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido, es decir, el cumplimiento del deber previsto por el numeral i) del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso; así como las setecientos

noventa (790) interrupciones del servicio telefonía fija local; once (11) interrupciones del servicio de servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet), y sesenta y tres (63) interrupciones del servicio público portador LDN; cuyos tickets se han identificado previamente.

Cabe precisar que de dichas interrupciones, ciento sesenta y ocho (168)<sup>(35)</sup> fueron reportadas en el SISREP por TELEFÓNICA como producto de caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control; sin embargo ni en la etapa de supervisión, ni en la tramitación del presente PAS remitió la documentación que permita comprobar la ocurrencia de tal causa, y la diligencia adoptada.

Asimismo, respecto de seiscientos noventa y seis (696)<sup>(36)</sup> interrupciones, TELEFÓNICA las ha reportado como producto de una causa no excluyente, es decir, asume la responsabilidad por la ocurrencia de tales interrupciones.

<sup>35</sup> Tickets N° 210362, 209247, 209248, 209249, 209262, 209291, 209292, 209293, 209294, 209295, 209296, 209297, 209298, 209299, 209300, 209301, 209310, 209319, 209320, 209321, 209322, 209323, 209324, 209325, 209326, 209327, 209328, 209329, 209330, 209331, 209414, 209415, 209416, 209417, 209418, 209419, 209420, 209421, 209628, 209629, 209630, 209631, 209632, 209633, 209634, 209635, 209636, 209637, 209674, 209675, 209676, 209677, 209678, 209679, 209680, 209681, 209682, 209683, 209684, 209685, 209686, 209687, 209688, 209689, 209690, 209691, 209692, 209693, 209694, 209695, 209696, 209697, 209698, 209699, 209700, 209701, 209748, 209749, 209750, 209751, 209752, 209753, 209774, 209775, 209776, 209777, 209778, 209885, 209886, 209887, 209888, 209889, 209890, 209891, 209892, 209974, 209975, 209976, 209977, 209978, 209979, 209998, 209999, 210000, 210001, 210002, 210003, 210004, 210005, 210006, 210007, 210008, 210009, 210010, 210011, 210012, 210013, 210014, 210015, 210016, 210017, 210018, 210019, 210020, 210021, 210022, 210023, 210024, 210080, 210081, 210082, 210083, 210084, 210085, 210086, 210087, 210088, 210089, 210090, 210091, 210092, 210093, 210435, 210653, 210760, 211205, 211306, 211556, 211776, 212042, 212040, 212041, 212083, 212223, 212227, 212357, 212770, 212940, 213065, 213100, 213289, 213259, 213543, 213681, 213869, 213765, 213991, 214028.

<sup>36</sup> Tickets N° 210505, 210506, 210504, 209261, 209314, 209411, 209423, 209640, 209742, 209741, 209755, 209804, 209895, 209980, 209981, 209982, 210032, 210105, 210106, 210107, 210108, 210109, 210110, 210111, 210112, 210113, 210117, 210135, 210136, 210137, 210138, 210139, 210140, 210141, 210142, 210143, 210144, 210145, 210146, 210147, 210148, 210328, 210329, 210330, 210331, 210332, 210333, 210334, 210335, 210336, 210337, 210365, 210366, 210367, 210368, 210369, 210370, 210371, 210372, 210373, 210374, 210375, 210376, 210377, 210378, 210379, 210380, 210381, 210436, 210439, 210465, 210466, 210467, 210468, 210469, 210470, 210471, 210472, 210473, 210474, 210475, 210476, 210477, 210478, 210509, 210515, 210516, 210517, 210518, 210519, 210520, 210521, 210522, 210523, 210524, 210525, 210526, 210527, 210528, 210626, 210627, 210628, 210629, 210630, 210631, 210632, 210652, 210654, 210754, 210664, 210665, 210666, 210667, 210668, 210669, 210670, 210671, 210672, 210673, 210674, 210675, 210676, 210677, 210678, 210679, 210757, 210680, 210681, 210682, 210683, 210684, 210685, 210686, 210687, 210688, 210689, 210690, 210691, 210692, 210769, 210770, 210771, 210772, 210773, 210839, 210840, 210841, 210842, 210843, 210844, 210845, 210846, 210847, 210848, 211019, 211022, 211023, 211024, 211025, 211026, 211027, 211028, 211029, 211030, 211031, 211020, 211169, 211170, 211171, 211172, 211173, 211174, 211175, 211176, 211177, 211178, 211179, 211180, 211284, 211206, 211207, 211208, 211209, 211210, 211211, 211212, 211213, 211214, 211285, 211291, 211215, 211216, 211217, 211218, 211219, 211220, 211221, 211222, 211223, 211224, 211225, 211286, 211226, 211290, 211288, 211279, 211299, 211300, 211301, 211302, 211303, 211304, 211305, 211352, 211353, 211354, 211355, 211356, 211357, 211358, 211359, 211360, 211361, 211362, 211363, 211364, 211365, 211436, 211437, 211438, 211439, 211551, 211561, 211562, 211563, 211564, 211565, 211566, 211567, 211568, 211569, 211570, 211607, 211608, 211609, 211610, 211611, 211612, 211613, 211614, 211615, 211616, 211617, 211618, 211619, 211620, 211712, 211713, 211714, 211715, 211716, 211717, 211718, 211719, 211720, 211721, 211744, 211741, 211747, 211748, 211749, 211750, 211751, 211752, 211753, 211754, 211755, 211756, 211757, 211758, 211797, 211798, 211799, 211800,

De otro lado, respecto al comportamiento posterior del sancionado, es preciso indicar que TELEFÓNICA no ha remitido en la etapa de supervisión, ni durante la tramitación del presente PAS, documentación que acredite haber adoptado las medidas o acciones necesarias que acrediten la adopción de un comportamiento diligente, considerando que la referida empresa tiene pleno conocimiento que el inadecuado funcionamiento de sus sistemas o la falta de mecanismos adecuados para hacer frente a situaciones que de ordinario ocurren en la industria puede traer como consecuencia la interrupción de sus servicios e impactar directamente a sus usuarios, como sucedió en el presente caso.

(v) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción:

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el beneficio obtenido por TELEFÓNICA como consecuencia de la comisión de la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS, así como, en cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° de las Condiciones de Uso.

---

211801, 211802, 211803, 211804, 211805, 211806, 211807, 211908, 211912, 211979, 211980, 211981, 211982, 211983, 211984, 211977, 212008, 212009, 212010, 212011, 212012, 212038, 212039, 212013, 212014, 212015, 212016, 212017, 212018, 212019, 212020, 212021, 212022, 212023, 212024, 212025, 212035, 212079, 212080, 212081, 212082, 212109, 212110, 212111, 212112, 212113, 212114, 212115, 212116, 212117, 212118, 212119, 212152, 212153, 212154, 212155, 212156, 212157, 212226, 212361, 212362, 212363, 212364, 212365, 212366, 212367, 212368, 212369, 212370, 212406, 212407, 212408, 212409, 212410, 212411, 212412, 212413, 212414, 212415, 212416, 212417, 212418, 212419, 212420, 212421, 212422, 212423, 212424, 212425, 212426, 212482, 212427, 212428, 212429, 212430, 212488, 212499, 212500, 212501, 212502, 212503, 212504, 212505, 212506, 212507, 212536, 212540, 212541, 212542, 212543, 212544, 212545, 212546, 212547, 212548, 212549, 212561, 212629, 212630, 212631, 212632, 212633, 212634, 212635, 212636, 212637, 212638, 212639, 212640, 212751, 212752, 212753, 212754, 212755, 212756, 212757, 212758, 212759, 212760, 212761, 212850, 212785, 212786, 212787, 212788, 212789, 212790, 212791, 212792, 212793, 212794, 212795, 212796, 212797, 212798, 212799, 212800, 212801, 212802, 212803, 212804, 212805, 212806, 212773, 212807, 212808, 212809, 212849, 212864, 212865, 212866, 212867, 212868, 212869, 212870, 212871, 212872, 212873, 212901, 212902, 212903, 212904, 212905, 212917, 212941, 212942, 212943, 212944, 212945, 212946, 212947, 212948, 212949, 212950, 212951, 212952, 212953, 213064, 213077, 213078, 213079, 213080, 213081, 213082, 213083, 213084, 213085, 213179, 213180, 213181, 213182, 213183, 213184, 213185, 213186, 213187, 213188, 213189, 213210, 213190, 213191, 213192, 213193, 213194, 213195, 213196, 213197, 213198, 213199, 213200, 213093, 213096, 213201, 213202, 213203, 213204, 213205, 213206, 213207, 213208, 213209, 213211, 213212, 213213, 213214, 213215, 213216, 213217, 213218, 213219, 213220, 213221, 213222, 213223, 213250, 213251, 213290, 213291, 213292, 213293, 213294, 213295, 213296, 213297, 213298, 213299, 213300, 213307, 213308, 213309, 213310, 213311, 213312, 213313, 213314, 213305, 213550, 213551, 213552, 213553, 213554, 213555, 213556, 213557, 213558, 213584, 213585, 213586, 213587, 213588, 213589, 213590, 213591, 213592, 213593, 213594, 213595, 213596, 213597, 213601, 213598, 213599, 213663, 213664, 213665, 213666, 213667, 213668, 213669, 213670, 213671, 213684, 213685, 213686, 213687, 213688, 213689, 213690, 213694, 213766, 213767, 213768, 213769, 213770, 213771, 213865, 213867, 213903, 213904, 213905, 213906, 213907, 213908, 213909, 213910, 213916, 213917, 213918, 213919, 213920, 213921, 213922, 213923, 213924, 213925, 213983, 213926, 213927, 213928, 213929, 213930, 213931, 213932, 213933, 213934, 213935, 213936, 213937, 213987, 213994, 213993, 213938, 213939, 213992, 213980, 214014, 214015, 214016, 214017, 214018, 214019, 214032, 214033, 214034, 214035, 214036, 214037, 214038, 214053, 214054, 214120, 214121, 214122, 214123, 214156, 214180, 214181, 214182, 214183, 214184, 214185, 214186, 214216, 214217, 214218, 214219, 214220, 214221, 214222, 214223, 214224, 214235, 214225, 214226, 214227, 214228, 214229, 214230, 214231, 214232, 214233.

(vi) Intencionalidad en la comisión de la infracción:

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS, así como, en cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 49° de las Condiciones de Uso.

(vii) Capacidad económica:

La LDFF señala que las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En el presente caso, los incumplimientos que dieron lugar al inicio del presente PAS se advirtieron en el año 2012, en tal sentido, la multa a imponerse a la empresa TELEFÓNICA no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2011.

En atención a los hechos acreditados, a los criterios establecidos en la LDFF, al Principio de Razonabilidad, y al análisis efectuado en la presente resolución; corresponde sancionar a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., con una multa de cincuenta y un (51) UIT por la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS. Asimismo, corresponde sancionar a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por las infracciones tipificadas como leves por el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, con el importe de las siguientes multas: cuarenta y cinco (45) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de telefonía fija local, veinte (20) UIT por las interrupciones producidas en el servicio portador local LDN y diez (10) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet); y con una (01) amonestación por la trasgresión del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

## **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con CINCUENTA Y UNO (51) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con CUARENTA Y CINCO (45) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio telefonía fija local registradas a través de setecientos noventa (790)<sup>(37)</sup> tickets; de conformidad con los

<sup>37</sup> Tickets N° 210505 209247, 209248, 209249, 209291, 209292, 209293, 209294, 209295, 209296, 209297, 209298, 209299, 209300, 209301, 209319, 209320, 209321, 209322, 209323, 209324, 209325, 209326, 209327, 209328, 209329, 209330, 209331, 209411, 209414, 209415, 209416, 209417, 209418, 209419, 209420, 209421, 209628, 209629, 209630, 209631, 209632, 209633, 209634, 209635, 209636, 209637, 209674, 209675, 209676, 209677, 209678, 209679, 209680, 209681, 209682, 209683, 209684, 209685, 209686, 209687, 209688, 209689, 209690, 209691, 209692, 209693, 209694, 209695, 209696, 209697, 209698, 209699, 209700, 209701, 209748, 209749, 209750, 209751, 209752, 209753, 209774, 209775,

fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

209776, 209777, 209778, 209885, 209886, 209887, 209888, 209889, 209890, 209891, 209892, 209895, 209974, 209975, 209976, 209977, 209978, 209979, 209998, 209999, 210000, 210001, 210002, 210003, 210004, 210005, 210006, 210007, 210008, 210009, 210010, 210011, 210012, 210013, 210014, 210015, 210016, 210017, 210018, 210019, 210020, 210021, 210022, 210023, 210024, 210080, 210081, 210082, 210083, 210084, 210085, 210086, 210087, 210088, 210089, 210090, 210091, 210092, 210093, 210105, 210106, 210107, 210108, 210109, 210110, 210111, 210112, 210113, 210135, 210136, 210137, 210138, 210139, 210140, 210141, 210142, 210143, 210144, 210145, 210146, 210147, 210148, 210328, 210329, 210330, 210331, 210332, 210333, 210334, 210335, 210336, 210337, 210365, 210366, 210367, 210368, 210369, 210370, 210371, 210372, 210373, 210374, 210375, 210376, 210377, 210378, 210379, 210380, 210381, 210435, 210439, 210465, 210466, 210467, 210468, 210469, 210470, 210471, 210472, 210473, 210474, 210475, 210476, 210477, 210478, 210509, 210515, 210516, 210517, 210518, 210519, 210520, 210521, 210522, 210523, 210524, 210525, 210526, 210527, 210528, 210626, 210627, 210628, 210629, 210630, 210631, 210632, 210664, 210665, 210666, 210667, 210668, 210669, 210670, 210671, 210672, 210673, 210674, 210675, 210676, 210677, 210678, 210679, 210680, 210681, 210682, 210683, 210684, 210685, 210686, 210687, 210688, 210689, 210690, 210691, 210692, 210757, 210760, 210769, 210770, 210771, 210772, 210773, 210839, 210840, 210841, 210842, 210843, 210844, 210845, 210846, 210847, 210848, 211022, 211023, 211024, 211025, 211026, 211027, 211028, 211029, 211030, 211031, 211169, 211170, 211171, 211172, 211173, 211174, 211175, 211176, 211177, 211178, 211179, 211180, 211205, 211206, 211207, 211208, 211209, 211210, 211211, 211212, 211213, 211214, 211215, 211216, 211217, 211218, 211219, 211220, 211221, 211222, 211223, 211224, 211225, 211226, 211290, 211299, 211300, 211301, 211302, 211303, 211304, 211305, 211306, 211352, 211353, 211354, 211355, 211356, 211357, 211358, 211359, 211360, 211361, 211362, 211363, 211364, 211365, 211436, 211437, 211438, 211439, 211561, 211562, 211563, 211564, 211565, 211566, 211567, 211568, 211569, 211570, 211607, 211608, 211609, 211610, 211611, 211612, 211613, 211614, 211615, 211616, 211617, 211618, 211619, 211620, 211712, 211713, 211714, 211715, 211716, 211717, 211718, 211719, 211720, 211721, 211744, 211747, 211748, 211749, 211750, 211751, 211752, 211753, 211754, 211755, 211756, 211757, 211758, 211797, 211798, 211799, 211800, 211801, 211802, 211803, 211804, 211805, 211806, 211807, 211912, 211979, 211980, 211981, 211982, 211983, 211984, 212008, 212009, 212010, 212011, 212012, 212013, 212014, 212015, 212016, 212017, 212018, 212019, 212020, 212021, 212022, 212023, 212024, 212025, 212079, 212080, 212081, 212082, 212109, 212110, 212111, 212112, 212113, 212114, 212115, 212116, 212117, 212118, 212119, 212152, 212153, 212154, 212155, 212156, 212157, 212223, 212357, 212361, 212362, 212363, 212364, 212365, 212366, 212367, 212368, 212369, 212370, 212406, 212407, 212408, 212409, 212410, 212411, 212412, 212413, 212414, 212415, 212416, 212417, 212418, 212419, 212420, 212421, 212422, 212423, 212424, 212425, 212426, 212427, 212428, 212429, 212430, 212488, 212499, 212500, 212501, 212502, 212503, 212504, 212505, 212506, 212507, 212540, 212541, 212542, 212543, 212544, 212545, 212546, 212547, 212548, 212549, 212629, 212630, 212631, 212632, 212633, 212634, 212635, 212636, 212637, 212638, 212639, 212640, 212751, 212752, 212753, 212754, 212755, 212756, 212757, 212758, 212759, 212760, 212761, 212770, 212773, 212785, 212786, 212787, 212788, 212789, 212790, 212791, 212792, 212793, 212794, 212795, 212796, 212797, 212798, 212799, 212800, 212801, 212802, 212803, 212804, 212805, 212806, 212807, 212808, 212809, 212864, 212865, 212866, 212867, 212868, 212869, 212870, 212871, 212872, 212873, 212901, 212902, 212903, 212904, 212905, 212940, 212941, 212942, 212943, 212944, 212945, 212946, 212947, 212948, 212949, 212950, 212951, 212952, 212953, 212954, 213077, 213078, 213079, 213080, 213081, 213082, 213083, 213084, 213085, 213093, 213096, 213100, 213179, 213180, 213181, 213182, 213183, 213184, 213185, 213186, 213187, 213188, 213189, 213190, 213191, 213192, 213193, 213194, 213195, 213196, 213197, 213198, 213199, 213200, 213201, 213202, 213203, 213204, 213205, 213206, 213207, 213208, 213209, 213211, 213212, 213213, 213214, 213215, 213216, 213217, 213218, 213219, 213220, 213221, 213222, 213223, 213250, 213289, 213290, 213291, 213292, 213293, 213294, 213295, 213296, 213297, 213298, 213299, 213300, 213307, 213308, 213309, 213310, 213311, 213312, 213313, 213543, 213550, 213551, 213552, 213553, 213554, 213555, 213556, 213557, 213558, 213559, 213584, 213585, 213586, 213587, 213588, 213589, 213590, 213591, 213592, 213593, 213594, 213595, 213596, 213597, 213598, 213599, 213663, 213664, 213665, 213666, 213667, 213668, 213669, 213670, 213671, 213681, 213684, 213685, 213686, 213687, 213688, 213689, 213690, 213694, 213765, 213766, 213767, 213768, 213769, 213770, 213771, 213903, 213904, 213905, 213906, 213907, 213908, 213909, 213910, 213916, 213917, 213918, 213919, 213920, 213921, 213922, 213923, 213924, 213925, 213926, 213927, 213928, 213929, 213930, 213931, 213932, 213933, 213934, 213935, 213936, 213937, 213938, 213939, 213983, 214014, 214015, 214016, 214017, 214018, 214019, 214028, 214032, 214033, 214034, 214035, 214036, 214037, 214038, 214120, 214121, 214122, 214123, 214180, 214181, 214182, 214183, 214184, 214185, 214186, 214216, 214217, 214218, 214219, 214220, 214221, 214222, 214223, 214224, 214225, 214226, 214227, 214228, 214229, 214230, 214231, 214232, 214233

**Artículo 3º.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con VEINTE (20) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio portador de larga distancia nacional - LDN registradas a través de sesenta y tres (63)<sup>(38)</sup> tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 4º.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con DIEZ (10) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no cumplir con prestar el servicio conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet) de manera continua e ininterrumpida, respecto de las interrupciones registradas a través de once (11)<sup>(39)</sup> tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 5º.- AMONESTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 49º de la misma norma, al no haber cumplido con remitir al OSIPTEL dentro del plazo establecido, las acreditaciones correspondientes a setenta (70)<sup>(40)</sup> interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 6º.- DAR POR CONCLUIDO** el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5º del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento del artículo 44º de la misma norma, con relación a cuatro (04) interrupciones reportadas mediante tickets 209805, 209806, 209803 y 210502; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 7º.- DISPONER** que, respecto a las interrupciones en las cuales se ha determinado su responsabilidad, la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. deberá proceder a efectuar las devoluciones y/o descuentos que correspondan, conforme a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso, dejándose a salvo la determinación que

---

<sup>38</sup> Tickets N° 210505, 209261, 209262, 209314, 209310, 209423, 209640, 209742, 209755, 209804, 209980, 209981, 209982, 210032, 210117, 210436, 210653, 210652, 211020, 211284, 211285, 211286, 211288, 211279, 211551, 211556, 211670, 211741, 211776, 211908, 211977, 212042, 212038, 212039, 212040, 212041, 212035, 212083, 212226, 212227, 212536, 212561, 212850, 212849, 212917, 213064, 213065, 213210, 213259, 213314, 213601, 213869, 213865, 213867, 213991, 213987, 213994, 213993, 213992, 214053, 214054, 214156, 214235.

<sup>39</sup> Tickets N° 210362, 210504, 209741, 210654, 210754, 211019, 211291, 212482, 213251, 213305, 213980.

<sup>40</sup> Tickets N° 209262, 209309, 209310, 209757, 210025, 210026, 210027, 210433, 210434, 210435, 210462, 210653, 210758, 210759, 210760, 211203, 211204, 211205, 211287, 211306, 211397, 211556, 211557, 211558, 211668, 211669, 211745, 211760, 211761, 211776, 211913, 212040, 212041, 212042, 212083, 212221, 212222, 212223, 212224, 212225, 212227, 212405, 212768, 212769, 212770, 212861, 212862, 212863, 212918, 212919, 212920, 213065, 213259, 213541, 213542, 213543, 213544, 213545, 213546, 213679, 213680, 213681, 213765, 213869, 213900, 213991, 214022, 214023, 214027, 214028.

sobre estos conceptos pudiera haber sido efectuada por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en el marco de la supervisión.

**Artículo 8º.- DISPONER** que para el caso de lo previsto en los artículos 2º, 3º y 4º de la presente resolución, la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. deberá conservar en sus sistemas la información histórica que asegure su cumplimiento y permita su verificación y/o supervisión por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL. Esta obligación se mantendrá, sin perjuicio de la suspensión de efectos que pudiera concederse a dicha empresa operadora, en caso la presente Resolución fuera impugnada.

**Artículo 9º.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días computados a partir del día siguiente de notificada la sanción, obtendrá el beneficio de pago reducido del treinta y cinco por ciento (35%) de su monto total, siempre que no sea impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18º del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 10º.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

**Artículo 11º.-** Encargar a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión coordine con la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la presente Resolución, cuando haya quedado firme, y ponga en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas la multa impuesta, para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

**JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE**  
**Gerente General**