

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 455 -2014-GG/OSIPTEL**

Lima, 20 de junio de 2014

EXPEDIENTE N°	:	00081-2013-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 356-GFS/2014 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) 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°, 48° 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 (RFIS), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES****Expediente N° 00026-2013-GG-GFS/PAS**

1. Mediante Informe de Supervisión N° 282-GFS/2013, de fecha 02 de abril de 2013 (Informe de Supervisión 1), contenido en el expediente N° 00158-2012-GG-GFS, la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 48°, 49° y 92° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA, respecto de las interrupciones ocurridas del 19 al 22 de junio de 2012, concluyendo que en dicho periodo, habría incumplido el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, al haberse verificado la ocurrencia de:
 - i) Tres (3)⁽¹⁾ casos de interrupción que corresponden al servicio de telefonía fija local
 - ii) Tres (3)⁽²⁾ casos de interrupción que corresponden al servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso de internet)
 - iii) Cuatro (4)⁽³⁾ casos de interrupción que corresponden al servicio portador de Larga Distancia Nacional

Asimismo, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión antes señalado, habría trasgredido lo establecido por el artículo 49° del TUO de las

¹ Tickets N° 218290, y los eventos ocurridos los días 20 y 22 de junio de 2012.

² Tickets N° 218288, y los eventos ocurridos los días 20 y 22 de junio de 2012.

³ Tickets N° 218666, 218289, 218292, 218445.

Condiciones de Uso, toda vez que se verificó que no remitió dentro del plazo establecido las acreditaciones correspondientes a cinco (5)⁽⁴⁾ interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control; así como no comunicó ni remitió al OSIPTEL las acreditaciones dentro del plazo legal establecido correspondiente a cuatro (4)⁽⁵⁾ interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control.

2. Considerando el análisis contenido en el Informe de Supervisión 1, con carta C.458-GFS/2013, notificada el 04 de abril 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, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. Con carta DR-107-C-945/DF-13, recibida el 16 de julio de 2013, TELEFÓNICA presentó sus descargos contra la imputación contenida en la comunicación C. 458-GFS/2013.

Expediente N° 00027-2013-GG-GFS/PAS

4. Mediante Informe de Supervisión N° 283-GFS/2013, de fecha 02 de abril de 2013 (Informe de Supervisión 2), contenido en el expediente N° 00099-2012-GG-GFS, la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 49° y 92° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA, respecto de la interrupción ocurrida el 12 de abril de 2012, concluyendo que habría incumplido el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, al haberse verificado la ocurrencia de:
 - i) Un (1)⁽⁶⁾ caso de interrupción corresponde al servicio de telefonía fija local
 - ii) Un (1)⁽⁷⁾ caso de interrupción corresponde al servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso de internet)
 - iii) Un (1)⁽⁸⁾ caso de interrupción corresponde al servicio portador de Larga Distancia Nacional
5. Considerando el análisis contenido en el Informe de Supervisión 2, con carta C.459-GFS/2013, notificada el 04 de abril de 2013, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por el presunto incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
6. Con carta DR-107-C-944/DF-13, recibida el 16 de julio de 2013, TELEFÓNICA presentó sus descargos contra la imputación contenida en la comunicación C. 459-GFS/2013.

⁴ Tickets N° 218288, 218289, 218290, 218666 y 218292.

⁵ Evento del día 20-06-12 servicio afectado Telefonía Fija Local, evento del día 20-06-12 servicio afectado Telefonía Fija Local, evento del día 22-06-12 servicio afectado Telefonía Fija Local, evento del día 22-06-12 servicio afectado Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)

⁶ Ticket N° 214721.

⁷ Ticket N° 214719.

⁸ Ticket N° 214720.

Expediente N° 00081-2013-GG-GFS/PAS

7. A través del Informe de Supervisión N° 1180-GFS/2013, de fecha 27 de noviembre de 2013 (Informe de Supervisión 3), contenido en el expediente N° 0078-2013-GG-GFS, la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 48°, 49° y 92° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA, respecto de las interrupciones ocasionadas durante el segundo trimestre del año 2012, concluyendo que en dicho periodo, habría incumplido el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, al haberse verificado la ocurrencia de:
- i) Setecientos treinta y ocho (738)⁽⁹⁾ casos de interrupción correspondientes al servicio de telefonía fija local

9	Tickets N°	217801,	217253,	217096,	216293,	216156,	215733,	215583,	215073,	215068,	214905,	214283,	214374,
	214587,	218982,	218981,	218980,	218979,	218978,	218977,	218976,	218975,	218974,	218973,	218972,	218971,
	218970,	218969,	218831,	218830,	218829,	218828,	218827,	218826,	218707,	218706,	218705,	218704,	218703,
	218702,	218701,	218687,	218686,	218685,	218684,	218683,	218561,	218560,	218559,	218558,	218557,	218556,
	218555,	218554,	218553,	218552,	218551,	218550,	218549,	218548,	218547,	218546,	218545,	218544,	214377,
	218463,	218462,	218461,	218460,	218458,	218457,	218456,	218455,	214585,	218441,	218440,	218439,	218438,
	218437,	218259,	218436,	218435,	218434,	214381,	218433,	218285,	218284,	218283,	218282,	218281,	218280,
	218279,	218257,	218256,	218255,	218254,	218078,	217533,	218077,	218076,	218075,	218074,	218073,	218072,
	219030,	218071,	218070,	218069,	218068,	218067,	218066,	218065,	218064,	218063,	218062,	218061,	218060,
218059,	218058,	218057,	218056,	218055,	218046,	218045,	218044,	218043,	218042,	218041,	218040,	217798,	
217797,	217796,	217795,	217794,	217793,	217792,	217791,	217790,	217742,	217741,	217740,	217739,	217738,	
217737,	217736,	217735,	217734,	217732,	217731,	217730,	217729,	217728,	217727,	217726,	217725,	217724,	
217557,	217556,	217555,	217554,	217553,	217552,	217551,	217550,	217549,	217548,	217547,	217546,	217545,	
217544,	217543,	214296,	217542,	217541,	217540,	217539,	217538,	217537,	217535,	217528,	217527,	217526,	
217525,	217524,	217523,	217338,	217337,	217335,	217334,	217291,	217290,	217289,	217288,	217287,	217286,	
217285,	217259,	217258,	217257,	217256,	217255,	217254,	217212,	217211,	217210,	217209,	217208,	217207,	
217206,	217205,	217204,	217203,	217202,	217201,	217200,	217199,	217198,	217152,	217151,	217150,	217149,	
217148,	217147,	217146,	217064,	217063,	217062,	217061,	217060,	216951,	216950,	216949,	216928,	216927,	
216926,	216925,	216924,	216923,	216922,	216920,	216886,	216885,	216884,	216883,	216882,	216881,	216880,	
216879,	216878,	216877,	216876,	216875,	216874,	216873,	216872,	216871,	216870,	216869,	216868,	216867,	
216866,	216865,	216864,	216863,	216862,	216827,	216826,	216825,	216824,	216823,	216822,	216821,	216820,	
216727,	216726,	216725,	216724,	216723,	216722,	216721,	216720,	216719,	216676,	216675,	216674,	216673,	
216672,	215974,	216671,	216670,	216669,	216593,	216668,	216647,	216667,	216666,	216653,	216921,	216652,	
216651,	216650,	216649,	216648,	216646,	217153,	217133,	216645,	216644,	217536,	216600,	216599,	216598,	
216597,	216596,	216595,	216594,	218459,	216592,	216591,	216590,	216589,	214234,	214285,	214286,	214287,	
214288,	214289,	214290,	214291,	214292,	214293,	214294,	214295,	214297,	214298,	214299,	214300,	214335,	
214336,	214337,	214338,	214339,	214340,	214341,	214342,	214343,	214344,	214345,	214493,	214494,	214495,	
214496,	214497,	214498,	214499,	214500,	214501,	214502,	214503,	214504,	214505,	21450			

- ii) Veintiséis (26)⁽¹⁰⁾ casos de interrupción correspondientes al servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso de internet)
- iii) Setenta y cinco (75)⁽¹¹⁾ casos de interrupción correspondientes al servicio portador de Larga Distancia Nacional

Asimismo, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión 3 antes señalado, habría trasgredido lo establecido por el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que no habría comunicado a sus abonados la realización de seis (06)⁽¹²⁾ trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica dentro del plazo establecido.

Por otra parte, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión 3 en cuestión, habría trasgredido lo establecido por el numeral i) del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se verificó que no remitió dentro del plazo establecido las acreditaciones correspondientes a treinta y nueve (39)⁽¹³⁾ interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control.

Por último, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión 3, habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, al no haber presentado al OSIPTEL información de abonados y/o clientes afectados respecto de ochocientos cuarenta y ocho (848) interrupciones, que fue solicitada con carta C.1021-GFS/2013.

8. Considerando el análisis contenido en el Informe de Supervisión 3, a través de la carta C.1920-GFS/2013, notificada el 28 de noviembre de 2013, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por el presunto incumplimiento de los artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, así como el artículo 7° del RFIS, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
9. A través de la carta DR-107-C-098/DF-14, recibida el 29 de enero de 2014, TELEFÓNICA presentó sus descargos contra la imputación contenida en la comunicación C. 1920-GFS/2013.

216149, 216150, 216151, 216152, 216153, 216275, 216276, 216277, 216278, 216279, 216280, 216281, 216282, 216283, 216284, 216285, 216286, 216287, 216288, 216289, 216290, 216299, 216300, 216301, 216302, 216303, 216304, 216305, 216306, 216307, 216308, 216309, 216310, 216311, 216312, 216313, 216314, 216315, 216316, 216317, 216318, 216355, 216356, 216357, 216376, 216377, 216378, 216379, 216380, 216381, 216382, 216383, 216448, 216449, 216450, 216451, 216452, 216453, 216454, 216455, 216456, 216544, 216545, 216546, 216547, 216548, 216549, 216567, 216568, 216569, 216570, 216571, 216572, 216573, 216574, 216575, 216576, 216577, 216578, 216579, 216580, 216581, 216582, 216583, 216584, 216585, 216586, 216587, 216588.

¹⁰ Tickets N° 218824, 217799, 217251, 216947, 217706, 216839, 216291, 216154, 215731, 215582, 215361, 215074, 215066, 214903, 214281, 214372, 215735, 214382, 214209, 219028, 217531, 214906, 214722, 214378, 214583, 214375.

¹¹ Tickets N° 218825, 217800, 217252, 217095, 216948, 217707, 216840, 216292, 216155, 215732, 215362, 215072, 215067, 214904, 214334, 214282, 216157, 218080, 214373, 216352, 218079, 218698, 218669, 217697, 217501, 217500, 217097, 216887, 216812, 216811, 216636, 216552, 216550, 216099, 215809, 215458, 215363, 214790, 214560, 214385, 214360, 214359, 219029, 218442, 217759, 217696, 217695, 217532, 217158, 216889, 216841, 216638, 216551, 215734, 215584, 215456, 214907, 215036, 216045, 217761, 214380, 214376, 214379, 214383, 214384, 216888, 218443, 218833, 219026, 218258, 214584, 217242, 218260, 218444, 216047.

¹² Tickets N° 218328, 217103, 217102, 217101, 217100, 217099.

¹³ Tickets N° 218668, 217801, 217800, 217799, 217706, 217707, 217096, 217095, 216948, 216947, 216840, 216839, 216293, 216292, 216291, 215733, 215732, 215731, 215583, 215582, 215362, 215361, 215068, 215067, 215066, 214905, 214904, 214903, 214334, 214283, 214282, 214281, 218079, 216352, 214374, 214373, 214372, 218080, 216157.

10. Mediante Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 009-GFS-2014/OSIPTEL, notificada el 02 de abril de 2014, se dispuso acumular los expedientes 00026-2013-GG-GFS/PAS y 00027-2013-GG-GFS/PAS al expediente 00081-2013-GG-GFS/PAS, en atención a la solicitud de acumulación efectuada por TELEFÓNICA.
11. Con fecha 28 de abril de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 356-GFS/2014, el cual analiza los descargos presentados por TELEFÓNICA mediante las comunicaciones DR-107-C-945/DF-13, DR-107-C-944/DF-13 y DR-107-C-098/DF-14, 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°, 48° 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 OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001, el OSIPTEL es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, establece el deber de continuidad en la prestación del servicio de telecomunicaciones, cuando dispone:

Artículo 44°.- 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.

Por su parte, el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, establece el deber de comunicar a los abonados cuando ocurran interrupciones del servicio derivados de trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica.

Artículo 48.- Interrupción del servicio por mantenimiento

En caso que la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, comunicará esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio (...)

De igual manera, el artículo 49° 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 49°.- 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. (...)

En el presente caso, de conformidad con lo expuesto en los Informes de Supervisión 1, 2 y 3, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 44° 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 cuarenta y dos (742) interrupciones en el servicio de telefonía fija local, treinta (30) interrupciones en el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet), y ochenta (80) interrupciones en el servicio de Larga Distancia Nacional.

Asimismo, según el Informe de Supervisión 3, TELEFÓNICA habría transgredido lo establecido por el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto no habría comunicado a sus abonados la realización de seis (06)¹⁴ trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica dentro del plazo establecido.

De la misma forma, según los Informes de Supervisión 1 y 3, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se habría verificado que no comunicó y/o remitió al OSIPTEL dentro del plazo establecido en la referida norma, las acreditaciones correspondientes a cuarenta y ocho (48)¹⁵ interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control.

¹⁴ Tickets N° 218328, 217103, 217102, 217101, 217100, 217099.

¹⁵ Tickets N° 218668, 217801, 217800, 217799, 217706, 217707, 217096, 217095, 216948, 216947, 216840, 216839, 216293, 216292, 216291, 215733, 215732, 215731, 215583, 215582, 215362, 215361, 215068, 215067, 215066, 214905, 214904, 214903, 214334, 214283, 214282, 214281, 218079, 216352, 214374, 214373, 214372, 218080, 216157, 218292, 218666, 218288, 218289, 218290, evento del día 20-06-12 servicio afectado Telefonía Fija Local, evento del día 20-06-12 servicio afectado Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet), evento del día 22-06-12 servicio afectado Telefonía Fija Local, evento del día 22-06-12 12 servicio afectado Conmutación de datos por paquete (Acceso a Internet).

Cabe señalar que los incumplimientos de lo dispuesto por los artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentran tipificados como infracciones leves en el artículo 2º⁽¹⁶⁾ del Anexo 5 de la misma norma.

De otro lado, el artículo 7º⁽¹⁷⁾ del RFIS establece lo siguiente:

Artículo 7º.- 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 3, mediante comunicación C.1021-GFS/2013, notificada a TELEFÓNICA el 03 de julio 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 ochocientos cincuenta y tres (853) casos de interrupción y/o mantenimiento respecto a: la relación de abonados y/o clientes cuyos servicios se vieron interrumpidos y la metodología empleada la cantidad de los abonados y/o clientes que se encontraban afectados, solicitado mediante carta N° C.605-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 12 de julio de 2013, en relación a ochocientos cuarenta y ocho (848)¹⁸ eventos, configurándose la infracción prevista por el artículo 7º del RFIS.

16 Artículo 2º.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...), 44 (...), 48, 49 (...).

¹⁷ Disposición recogida de manera similar en el artículo 19º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.

¹⁸ Tickets N° 214209, 214234, 214281, 214282, 214283, 214285, 214286, 214287, 214288, 214289, 214290, 214291, 214292, 214293, 214294, 214295, 214296, 214297, 214298, 214299, 214300, 214334, 214335, 214336, 214337, 214338, 214339, 214340, 214341, 214342, 214343, 214344, 214345, 214359, 214360, 214372, 214373, 214374, 214375, 214376, 214377, 214378, 214379, 214380, 214381, 214382, 214383, 214384, 214385, 214493, 214494, 214495, 214496, 214497, 214498, 214499, 214500, 214501, 214502, 214503, 214504, 214505, 214506, 214507, 214508, 214509, 214510, 214511, 214512, 214513, 214514, 214515, 214516, 214517, 214518, 214519, 214520, 214521, 214522, 214523, 214524, 214525, 214526, 214527, 214528, 214529, 214530, 214531, 214550, 214551, 214552, 214553, 214554, 214555, 214556, 214560, 214583, 214584, 214585, 214587, 214597, 214598, 214599, 214600, 214601, 214602, 214603, 214604, 214605, 214606, 214607, 214608, 214609, 214610, 214611, 214612, 214613, 214693, 214694, 214695, 214696, 214697, 214698, 214699, 214700, 214722, 214790, 214792, 214793, 214794, 214795, 214796, 214797, 214798, 214799, 214800, 214801, 214802, 214803, 214804, 214805, 214903, 214904, 214905, 214906, 214907, 214908, 214909, 214910, 214911, 214912, 214913, 214914, 214915, 214916, 214917, 214918, 214919, 214920, 214921, 214922, 214923, 214924, 214925, 214926, 214927, 214928, 214929, 214930, 215036, 215052, 215053, 215054, 215055, 215056, 215057, 215058, 215059, 215060, 215061, 215066, 215067, 215068, 215072, 215073, 215074, 215075, 215076, 215077, 215078, 215079, 215080, 215081, 215082, 215083, 215084, 215085, 215341, 215342, 215343, 215344, 215345, 215346, 215361, 215362, 215363, 215370, 215371, 215372, 215373, 215374, 215375, 215376, 215377, 215378, 215379, 215380, 215381, 215382, 215383, 215384, 215440, 215441, 215442, 215443, 215444, 215445, 215446, 215447, 215448, 215449, 215450, 215451, 215452, 215453, 215456, 215458, 215465, 215466, 215467, 215468, 215474, 215475, 215476, 215477, 215478, 215479, 215480, 215481, 215482, 215483, 215484, 215485, 215486, 215487, 215582, 215583, 215584, 215597, 215598, 215599, 215600, 215601, 215608, 215609, 215610, 215611, 215612, 215613, 215663, 215664, 215665, 215666, 215667, 215668, 215669, 215670, 215671, 215672, 215673, 215674, 215675, 215676, 215677, 215678, 215679, 215680, 215681, 215682, 215683, 215684, 215685, 215686, 215687, 215688, 215701, 215702, 215703, 215704, 215705, 215706, 215707, 215708, 215731, 215732, 215733, 215734, 215735, 215758, 215759, 215760,

Al respecto, 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 perjudicado¹⁹, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

1. Cuestión previa:

Sobre el Principio de Predictibilidad

215761, 215762, 215763, 215764, 215765, 215766, 215767, 215768, 215809, 215818, 215819, 215820, 215821, 215945, 215946, 215947, 215948, 215949, 215950, 215951, 215952, 215953, 215954, 215955, 215956, 215957, 215958, 215959, 215960, 215961, 215962, 215963, 215964, 215965, 215966, 215967, 215968, 215969, 215970, 215971, 215972, 215973, 215974, 215975, 216045, 216047, 216048, 216049, 216050, 216051, 216052, 216053, 216054, 216055, 216056, 216057, 216058, 216059, 216060, 216080, 216081, 216082, 216083, 216084, 216085, 216086, 216087, 216099, 216140, 216141, 216142, 216143, 216144, 216145, 216146, 216147, 216148, 216149, 216150, 216151, 216152, 216153, 216154, 216155, 216156, 216157, 216275, 216276, 216277, 216278, 216279, 216280, 216281, 216282, 216283, 216284, 216285, 216286, 216287, 216288, 216289, 216290, 216291, 216292, 216293, 216299, 216300, 216301, 216302, 216303, 216304, 216305, 216306, 216307, 216308, 216309, 216310, 216311, 216312, 216313, 216314, 216315, 216316, 216317, 216318, 216352, 216355, 216356, 216357, 216376, 216377, 216378, 216379, 216380, 216381, 216382, 216383, 216448, 216449, 216450, 216451, 216452, 216453, 216454, 216455, 216456, 216544, 216545, 216546, 216547, 216548, 216549, 216550, 216551, 216552, 216567, 216568, 216569, 216570, 216571, 216572, 216573, 216574, 216575, 216576, 216577, 216578, 216579, 216580, 216581, 216582, 216583, 216584, 216585, 216586, 216587, 216588, 216589, 216590, 216591, 216592, 216593, 216594, 216595, 216596, 216597, 216598, 216599, 216600, 216636, 216638, 216644, 216645, 216646, 216647, 216648, 216649, 216650, 216651, 216652, 216653, 216666, 216667, 216668, 216669, 216670, 216671, 216672, 216673, 216674, 216675, 216676, 216719, 216720, 216721, 216722, 216723, 216724, 216725, 216726, 216727, 216811, 216812, 216820, 216821, 216822, 216823, 216824, 216825, 216826, 216827, 216839, 216840, 216841, 216862, 216863, 216864, 216865, 216866, 216867, 216868, 216869, 216870, 216871, 216872, 216873, 216874, 216875, 216876, 216877, 216878, 216879, 216880, 216881, 216882, 216883, 216884, 216885, 216886, 216887, 216888, 216889, 216920, 216921, 216922, 216923, 216924, 216925, 216926, 216927, 216928, 216947, 216948, 216949, 216950, 216951, 217060, 217061, 217062, 217063, 217064, 217095, 217096, 217097, 217099, 217100, 217101, 217102, 217103, 217146, 217147, 217148, 217149, 217150, 217151, 217152, 217153, 217158, 217198, 217199, 217200, 217201, 217202, 217203, 217204, 217205, 217206, 217207, 217208, 217209, 217210, 217211, 217212, 217242, 217251, 217252, 217253, 217254, 217255, 217256, 217257, 217258, 217259, 217285, 217286, 217287, 217288, 217289, 217290, 217291, 217334, 217335, 217336, 217337, 217338, 217500, 217501, 217523, 217524, 217525, 217526, 217527, 217528, 217531, 217532, 217533, 217535, 217536, 217537, 217538, 217539, 217540, 217541, 217542, 217543, 217544, 217545, 217546, 217547, 217548, 217549, 217550, 217551, 217552, 217553, 217554, 217555, 217556, 217557, 217695, 217696, 217697, 217706, 217707, 217724, 217725, 217726, 217727, 217728, 217729, 217730, 217731, 217732, 217734, 217735, 217736, 217737, 217738, 217739, 217740, 217741, 217742, 217759, 217761, 217790, 217791, 217792, 217793, 217794, 217795, 217796, 217797, 217798, 217799, 217800, 217801, 218040, 218041, 218042, 218043, 218044, 218045, 218046, 218055, 218056, 218057, 218058, 218059, 218060, 218061, 218062, 218063, 218064, 218065, 218066, 218067, 218068, 218069, 218070, 218071, 218072, 218073, 218074, 218075, 218076, 218077, 218078, 218079, 218080, 218254, 218255, 218256, 218257, 218258, 218259, 218260, 218279, 218280, 218281, 218282, 218283, 218284, 218285, 218328, 218433, 218434, 218435, 218436, 218437, 218438, 218439, 218440, 218441, 218442, 218443, 218444, 218455, 218456, 218457, 218458, 218459, 218460, 218461, 218462, 218463, 218544, 218545, 218546, 218547, 218548, 218549, 218550, 218551, 218552, 218553, 218554, 218555, 218556, 218557, 218558, 218559, 218560, 218561, 218668, 218669, 218683, 218684, 218685, 218686, 218687, 218698, 218701, 218702, 218703, 218704, 218705, 218706, 218707, 218720, 218721, 218824, 218825, 218826, 218827, 218828, 218829, 218830, 218831, 218833, 218969, 218970, 218971, 218972, 218973, 218974, 218975, 218976, 218977, 218978, 218979, 218980, 218981, 218982, 219026, 219028, 219029, 219030.

¹⁹ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

De manera previa al análisis de los descargos expuestos por TELEFÓNICA, es preciso indicar que, en los Informes de Supervisión 1, 2 y 3 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 reportados en el Sistema de Registro de Interrupciones (SISREP), como producto de una causa externa.

De los mencionados tickets, nueve (9) de ellos⁽²⁰⁾, corresponden a la siguiente casuística *rotura de cable ocasionado por terceros*, 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 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 de los servicios, 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, notificada el 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⁽²¹⁾ 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 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

Por tanto, en atención al Principio de Predicibilidad, que rige el actuar de la Administración, corresponde **declarar el archivo de los tickets números 214719, 214720, 214721, 218445 y 218666, así como los eventos ocurridos el 20⁽²²⁾ y 22⁽²³⁾ de junio de 2012**, respecto de los cuales TELEFÓNICA presentó como acreditación constancias policiales.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe precisar que desde el 1 de marzo de 2004, fecha en que entra en vigencia las Condiciones de Uso, es deber de TELEFÓNICA cuando reporta algún evento como caso fortuito o fuerza mayor, acreditar no solo el hecho sino la diligencia debida, disposición que actualmente también se encuentra establecida en el TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, 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 establecidos en la normativa vigente, y comunicados mediante la comunicación C.115-GFS/2008 de fecha 7 de febrero de 2008.

En consecuencia, corresponde continuar con el análisis de ochocientos cuarenta y tres (843) tickets restantes.

²⁰ Tickets N° 214719, 214720, 214721, 218445 y 218666, así como los eventos del 20 y 22 de junio de 2012, correspondiente a los servicios de telefonía fija e internet.

²¹ Anexo del Informe de supervisión N° 395-GFS/2011 contenido en el Expediente N° 00034-2011-GG-GFS/PAS.

²² Dos eventos que afectaron los servicios de telefonía fija local y conmutación de datos por paquetes;

²³ Dos eventos que afectaron los servicios de telefonía fija local y conmutación de datos por paquetes

2. Análisis de los descargos

En sus escritos de descargos, TELEFÓNICA cuestionó el PAS en los siguientes términos:

- (i) La inobservancia de los presupuestos contenidos en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso no conllevaría a un supuesto incumplimiento del artículo 44° de dicho cuerpo normativo, toda vez que el artículo 49° establece consecuencias jurídicas específicas y diferentes de las asumidas por la GFS.
- (ii) Solicita se deje sin efecto el “intento de sanción” toda vez los medios probatorios ofrecidos han sido desestimados sin un sustento fáctico y legal. Asimismo, se habría trasladado – ilegalmente – la carga de la prueba puesto que se pretende que TELEFÓNICA demuestre que no es responsable en el presente PAS respecto al incumplimiento de los artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.
- (iii) La imposición de una eventual sanción a TELEFÓNICA por el supuesto incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso vulnera el Principio de Razonabilidad.
- (iv) El intento de sanción vulnera el Principio de Razonabilidad que rige la actuación administrativa al imputarle el supuesto incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.
- (v) La imposición de una eventual sanción a TELEFÓNICA por la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS vulnera el Principio de Razonabilidad que rige la actuación administrativa en tanto que sí habría cumplido con remitir la información solicitada.
- (vi) Las comunicaciones de imputación de cargos carecen de una debida motivación.

2.1. Sobre las consecuencias del incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso que conllevarían a la vulneración del artículo 44° de la misma norma

TELEFÓNICA manifiesta que se le pretende sancionar por la supuesta infracción al artículo 44° 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 49° del TUO de las Condiciones de Uso prevé consecuencias jurídicas específicas y diferentes a las asumidas por el OSIPTEL en los Informes de Supervisión, 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, se estaría haciendo una interpretación errónea.

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 44º 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.

Al respecto, cabe precisar que el análisis del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, que se sigue en el presente PAS, no es una consecuencia derivada del incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 49º 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 44º 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 44º 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 previo del Consejo Directivo⁽²⁴⁾, 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 39º de las Condiciones de Uso, no deriva en la aplicación del artículo 34º 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 34º, referida a la

²⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 170-2012-CD/OSIPTEL.

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.

(...)

En consecuencia, no cabe que 1618 reportadas por TELEFÓNICA 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.

Cabe señalar que si bien de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9⁽²⁵⁾ 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 ochocientos cincuenta y dos (852) eventos materia de análisis en el presente PAS, con lo cual, una 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.

Asimismo, cabe señalar que aun cuando TELEFÓNICA alegue su falta de responsabilidad al señalar que los hechos que motivaron las interrupciones se encuentran dentro del ámbito de caso fortuito o fuerza mayor, circunstancias fuera del control de la empresa operadora, u otros análogos, conforme se desarrollará más adelante, de acuerdo al análisis contenido en los Informes de Supervisión se concluyó que la documentación alcanzada por TELEFÓNICA no fue suficiente para acreditar tales circunstancias.

2.2. Sobre los medios probatorios ofrecidos por TELEFÓNICA

²⁵ 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.

TELEFÓNICA alega que, de acuerdo al Informe de Supervisión 1, la GFS consideró insuficientes las pruebas presentadas por la empresa operadora - consistentes una constatación policial y un informe técnico- para acreditar que seis (06) casos de interrupción se debieron a una ruptura de fibra óptica, la cual está homologada en la causa: daño/vandalismo. Asimismo, tres (03) casos de interrupción, en los que presentaron registro de tráfico para acreditar la ruptura de fibra óptica, fueron declaradas improcedentes, sin exponer argumento alguno respecto a dichos medios probatorios.

Señala TELEFÓNICA que, según el Informe de Supervisión 3, reportó en el SISREP ocho (08) casos de interrupciones del servicio, las mismas que se habrían producido como consecuencia de “corte de fibra óptica originado por terceros”, el cual se encuentra homologado a la siguiente causa: “daño/vandalismo”; sin embargo, pese a la documentación presentada por TELEFÓNICA, el OSIPTEL omitió valorar todos los elementos probatorios.

Asimismo, la referida empresa señala que reportó nueve (09) interrupciones como causa externa a consecuencia de rotura de cable de fibra óptica y lluvias en la ciudad de Iquitos, las cuales se encuentran homologadas a “daño/vandalismo” y “fenómenos naturales”, alcanzado como medio de prueba un Informe Técnico, respecto del cual, el OSIPTEL concluyó que éste no permite determinar técnicamente lo que genera la interrupción.

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 considerados 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 el sustento normativo de la obligación por parte de las empresas operadoras, de acreditar las causas alegadas como producto de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias

fuera del control de la empresa operadora, y adicionalmente la diligencia debida, se encuentra previsto por el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso.

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.

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, descritas en los Informes de Supervisión 1, 2 y 3, se determinó que los documentos alcanzados por TELEFÓNICA a través del 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.

En este punto debe tenerse en consideración que no es ajeno al conocimiento de TELEFÓNICA que para exonerarse de responsabilidad por las interrupciones por causa externa debía acreditar la ocurrencia del evento así como la diligencia adoptada, aspectos que no sólo están establecidos en la normativa vigente sino que además fueron comunicados por este Organismo a la referida empresa, con carta N° 115-GFS/2008, notificada el 07 de febrero de 2008, mediante la cual se señala que la diligencia sería evaluada antes y después de la ocurrencia de situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

En ese sentido, en los Informes de Supervisión, la GFS evaluó la acreditación remitida por TELEFÓNICA a fin de eximirse de responsabilidad respecto de las interrupciones que habrían sido generadas por causa externa, habiéndose expuesto el motivo de la improcedencia de las acreditaciones presentadas, tal como se detalla a continuación:

• **Informe de Supervisión 1**

Respecto a seis (06) casos de interrupciones señalados en el literal a) del numeral 3.1.3 del citado Informe, se debe tener presente lo desarrollado en el punto 1) de la presente resolución (Cuestión Previa) el mismo que se refiere al extremo de la presentación de “Constataciones Policiales” presentadas como medio probatorio, por lo que se debe remitir a lo desarrollado en dicho numeral, no siendo necesario pronunciarse al respecto.

Respecto a tres (03) casos de interrupciones señalados en el literal b) del numeral 3.1.3 del citado Informe, la GFS señaló que los documentos presentados por TELEFÓNICA no demuestra la causa reportada, debido a:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Registro de Tráfico DSLAM 19.06.12	De la información remitida con CARTA 10 respecto al tráfico se verifica que se vieron afectados el servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) durante la interrupción del día 19 de junio de 2012 (ver anexo 14)
Registro de Tráfico URAS 19.06.12	De la información remitida con CARTA 10 respecto al tráfico se verifica que se vieron afectados los servicios de: Telefonía Fija Local durante la interrupción del día 19 de junio de 2012. (ver anexo 15)
Registro de Tráfico interconexión 19.06.12	De la información remitida con CARTA 10 respecto al tráfico se verifica que se vieron afectados arrendatarios del servicio Portador LDN durante la interrupción del día 19 de junio de 2012. (ver anexo 16)

Fuente: Informe de Supervisión 1

Respecto a un (01) caso de interrupción señalado en el literal c) del numeral 3.1.3 del citado Informe, la GFS señaló que TELEFÓNICA no remitió documentación alguna para acreditar que dicho evento se encontraba fuera de su control.

• Informe de Supervisión 2

En caso de las tres (03) interrupciones evaluadas en el citado Informe, se debe tener presente lo desarrollado en el punto 1) de la presente resolución (Cuestión Previa) el mismo que se refiere al extremo de la presentación de “Constataciones Policiales” presentadas como medio probatorio, no siendo necesario pronunciarse al respecto.

• Informe de Supervisión 3

Respecto a tres (03) casos de interrupciones señalados en el literal a) del numeral 3.1.3 del citado Informe, la GFS analizó los documentos presentados por TELEFÓNICA de acuerdo al siguiente detalle:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex - ante)
Red de respaldo-vandalismo-red transporte.(ex-ante)	La información permite verificar el medio de transporte utilizado por la EO (F.O y microondas), tipo de tecnología (SDH, CWDM), capacidad total instalada (E1's, STM-1) , capacidad máxima contratada (E1's,STM-1) y capacidad de red de respaldo en (E1's, STM-1)
Diagrama de red-vandalismo-red transporte.(ex-ante)	El diagrama nos permite verificar, los elementos que forman parte de la red afectada, asimismo nos permite visualizar el punto y/o tramo donde ocurrió la afectación del servicio.
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Durante)
Informe Técnico-vandalismo-red transporte.durante	La documentación señala la causa que originó la falla, asimismo indica la ubicación del elemento afectado, el tipo de red afectado, la fecha y hora de inicio y fecha y hora fin del evento y los procedimientos realizados para el restablecimiento de los servicios afectados.
Trafico DSLAM-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de grafico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Trafico de interconexión-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de grafico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.
Relación DSLAM afectados-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de documentación permite verificar la cantidad de DSLAM afectados, el punto de conexión (Agregador) al que pertenece y la capacidad de enlace afectada del DSLAM por punto de conexión.
Arrendatarios afectados-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de documentación permite verificar la capacidad de circuitos afectados en E1s de las empresas operadoras (arrendatarios y otras empresas) brindados por TELEFONICA.
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex – Post)
Acciones tomadas-vandalismo-red transporte.(ex-post)	La EO señala que como medidas adoptadas cuentan con mecanismos de protección para minimizar que los elementos de red puedan ser afectados nuevamente, e indican que cuentan con una red de respaldo submarino y

radioenlaces.
Fuente: Informe de Supervisión 3

A partir del análisis de dichos medios probatorios, concluyó que no ha quedado acreditado que TELEFÓNICA haya actuado con la suficiente diligencia para prever que el servicio se mantenga de manera ininterrumpida ante la ocurrencia de tales eventos, toda vez que si bien contaba con mecanismos de respaldo la interrupción se produjo.

Respecto a nueve (09) casos de interrupciones señalados en el literal b) del numeral 3.1.3 del citado Informe, la GFS analizó los documentos presentados por TELEFÓNICA concluyendo que éstos no demuestran la causa reportada, conforme se aprecia a continuación:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Informe Técnico	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.
Aviso en periódico	El contenido de la documentación no indica la causa que originó la interrupción, el contenido indica sobre lluvias y crecidas de los ríos en los distritos de Iquitos. Por lo que no se acredita fehacientemente el motivo que generó la interrupción.
Acta de supervisión evento 27.06.12	De la documentación se advierte que TELEFÓNICA señala que la interrupción se debió a un corte de fibra óptica, sin embargo no determina técnicamente lo que genera la interrupción. En consecuencia, no permite acreditar la causa de la interrupción.
Registro de trafico	Este tipo de grafico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.

Fuente: Informe de Supervisión 3

Respecto de treinta y ocho (38) casos señalados en el literal b) del numeral 3.1.3 del citado Informe, no remitió documentación alguna para acreditar que dichos eventos se encontraban fuera de su control.

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 de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL, publicada el 7 de enero de 2007, la cual modifica en parte el texto de la Resolución de Consejo Directivo 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, lo cual contradice el Principio de Licitud, no sólo porque la acreditación de este elemento corresponde exclusivamente a la empresa operadora⁽²⁶⁾ ⁽²⁷⁾, 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.

En ese sentido, ha quedado acreditada la responsabilidad de TELEFÓNICA por la ocurrencia de ochocientos cuarenta y tres (843) interrupciones, que afectaron los servicios de telefonía fija local, el servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) y el servicio portador de larga distancia nacional, incumpliendo el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

2.3. Sobre el incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso

TELEFÓNICA indica que el artículo 48° del TUO de las condiciones de uso no define los parámetros para determinar cuándo una conducta constituye una “medida necesaria” para asegurar la continuidad del servicio; asimismo, una eventual multa por el incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, no sería proporcional puesto que sólo ocurrieron ocho (8) casos de interrupción.

Al respecto, corresponde citar la parte pertinente del Informe de Supervisión en donde se recomienda el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por el incumplimiento del artículo 48°, en la cual se puede advertir la obligación sobre la cual se le imputa el incumplimiento:

²⁶ 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 inculcados 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).

²⁷ 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 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. Pág.196).

“(...)

3.4.3.1 Mantenimiento o mejora tecnológica

- a. *En trescientos veintidós (322) casos de interrupción, TELEFÓNICA cumplió con comunicar a OSIPTEL y a sus abonados con una anticipación no menor a dos (02) días calendario conforme lo establecido en el artículo 48º del TUO de las Condiciones de Uso.*
- b. *En seis (06) casos de interrupción, TELEFÓNICA cumplió con comunicar a OSIPTEL dentro del plazo establecido, sin embargo no ha remitido al OSIPTEL documentación alguna para acreditar que la comunicación a sus abonados fue realizado con una anticipación no menor a dos (02) días calendario, por lo tanto, habría incumplido con lo establecido en el artículo 48º del TUO de las Condiciones de Uso.*

De lo señalado en el párrafo b), se advierte que, TELEFÓNICA habría incumplido con el artículo 48º del TUO de las Condiciones de Uso. Al respecto, cabe señalar 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 48º de la norma antes mencionada.

En consecuencia, considerando que TELEFÓNICA ha vuelto a incumplir lo dispuesto por el artículo 48º del TUO de las Condiciones de Uso, pese a habersele impuesto una Medida Correctiva a efectos de que corrija su conducta, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador (...)

Como se puede observar, el Informe de Supervisión recomienda iniciar un procedimiento administrativo sancionador, toda vez que TELEFÓNICA, no comunicó a sus abonados con una anticipación no menor de dos (02) días calendarios, los trabajos programados por mantenimiento o mejora tecnológica, y no porque ésta no haya tomado las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, si bien la empresa operadora manifiesta que comunicó a sus abonados la realización de trabajos de mantenimiento, de la revisión del expediente administrativo no obra que se hayan acreditado tales comunicaciones.

Respecto a la alegada falta de razonabilidad o proporcionalidad, cabe precisar que el análisis de razonabilidad a efectuarse debe estar circunscrito en una relación lógica y causal, de tal manera “que el acto estatal debe mantener su justificación lógica y axiológica en los sucesos o circunstancias que fueran. Así, la doctrina exige que se produzca una consonancia entre el hecho antecedente “creador” o “motivador” del acto estatal y el hecho consecuente derivado de aquél. En consecuencia, la razonabilidad comporta una adecuada relación lógico-axiológica entre la circunstancia motivante, el objeto buscado y el medio empleado”⁽²⁸⁾.

Sobre la circunstancia motivante, es preciso señalar que si bien los incumplimientos detectados representan obligaciones de tipo formal, estos inciden directamente sobre la prestación del servicio y/o afectan al usuario, por lo que, a pesar de tener por uno de los fines públicos la mejora tecnológica de las redes de telecomunicación, se debe considerar que el OSIPTEL tiene la obligación de garantizar la condición esencial de los servicios públicos, esto es la continuidad.

En ese orden de ideas con respecto al objeto buscado y al medio empleado, es evidente que al imponer una sanción, como resultado de un procedimiento

²⁸ Exp. N° 0090-2004-AA-TC

administrativo sancionador (medio), se cumple con la finalidad de la norma en específico, al desincentivar al administrado a volver a reiterar en su conducta infractora (finalidad preventiva), y por otro lado, se cumple adecuadamente con la finalidad punitiva que reviste la imposición de una sanción (finalidad represiva).

Sumado a ello, cabe precisar que mediante Resolución de Gerencia General N° 479-2011-GG/OSIPTEL, notificada el 17 de octubre de 2011, la Gerencia General del OSIPTEL impuso una Medida Correctiva a TELEFÓNICA a efectos que se adopten las medidas o acciones necesarias para no volver a incumplir lo dispuesto en el artículo 38° de las Condiciones de Uso – actual artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso-; a pesar de ello, replicó su conducta trasgresora.

Teniendo en cuenta lo anterior, el inicio de PAS constituye el medio idóneo para que TELEFÓNICA adecue su conducta a lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso.

En atención a lo expuesto, cabe desestimar los argumentos alegados por TELEFÓNICA, en este extremo.

2.4. Sobre el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso

TELEFÓNICA sostiene que al evaluar la eventual imposición de una sanción administrativa, el OSIPTEL deberá considerar lo dispuesto en el Principio de Razonabilidad, manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se deban tutelar.

Asimismo, TELEFÓNICA considera que se deberá ponderar si la duración de las interrupciones producidas y las causas que las motivaron constituyen evidencia suficiente para considerar que ello implica una vulneración al artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, más aun cuando la empresa cumplió con remitir diversa documentación que daba cuenta de las causas que generaron la interrupción del servicio.

En ese sentido, la empresa operadora alega que no resultaría proporcional ni razonable que el OSIPTEL imponga una sanción a TELEFÓNICA por la ocurrencia de únicamente nueve (9) casos de interrupción y/o mejora tecnológica.

Sobre el particular, 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. No obstante, de acuerdo al análisis efectuado en el Informe 1 y 3, se verifica que en el caso de cuarenta y cuatro (44) interrupciones, dicha empresa operadora no remitió la acreditación dentro del plazo establecido; y en el caso de cuatro (4) interrupciones la empresa operadora no cumplió con comunicar tales eventos al OSIPTEL ni remitió las acreditaciones dentro de los plazos establecidos,

aun cuando en ella recae la carga de la prueba para exonerarse de responsabilidad, según lo previsto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

A ello, es preciso agregar que mediante Resolución de Gerencia General N° 479-2011-GG/OSIPTEL, notificada el 17 de octubre de 2011, la Gerencia General impuso una Medida Correctiva a TELEFÓNICA MÓVILES a efectos que remita las medidas o acciones que implementará para no volver a incumplir lo dispuesto en el artículo 39° de las Condiciones de Uso –actual artículo 49° 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. Ello fue tomado en cuenta en el Informe de Supervisión 3 elaborado por la GFS, a fin de determinar la medida correspondiente a imponer por el incumplimiento detectado.

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⁽²⁹⁾.

2.5. Sobre el incumplimiento del artículo 7° del RFIS

TELEFÓNICA sostiene que la imposición de una eventual sanción por el supuesto incumplimiento de 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 fecha 13 de agosto de 2013, cumplió con entregar información parcial sobre las interrupciones, de un total de ochocientos cuarenta y ocho (848) 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. Ello demostraría una vulneración a la motivación del acto administrativo.

Finalmente, TELEFÓNICA manifiesta que debe considerarse que la recopilación de información 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

²⁹ Exp. N° 0006-2003-AI/TC.

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.1021-GFS/2013 notificada en fecha 03 de julio 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 segundo 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 3, y según se aprecia del expediente de supervisión N° 00078-2013-GG-GFS, a través de la comunicación C. 605-GFS/2013 notificada el 26 de abril de 2013, 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, otorgándosele 15 días hábiles para remitir dicha información. Dicho plazo fue ampliado por 15 días hábiles adicionales, en mérito a la solicitud presentada por TELEFÓNICA, con carta DR-107-C-0706/DF-13; no obstante, pese haber transcurrido en exceso el plazo otorgado a la empresa operadora, ésta no cumplió con remitir la información requerida.

Pese a haberse otorgado un plazo adicional y al tiempo transcurrido entre dicha solicitud y su reiteración, TELEFÓNICA alcanzó información incompleta, puesto que – según se precisa en el Informe de Supervisión 3 – dicha empresa operadora no remitió la información de abonados y/o clientes afectados en ochocientos cuarenta y ocho (848) casos.

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 perentorio otorgado, la empresa incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, 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 7° del RFIS.

En atención a ello, el presente PAS, contrariamente a lo señalado por TELEFÓNICA se inicia por la remisión de información incompleta. Así también, queda acreditado, que la GFS ha cumplido con determinar la información faltante, por la cual se le imputa el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7° del RFIS, evidenciándose que el inicio del presente PAS, ha sido debidamente motivado.

De otro lado, respecto de la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad, toda vez que no se habría tomado en cuenta que todo requerimiento de información, implica necesariamente la realización de diversas actuaciones por parte de la empresa operadora, cabe señalar que el requerimiento de información formulado mediante la carta N° C.1021-GFS/2013, tenía carácter de reiterativo, toda vez que de forma previa mediante carta N° C.605-GFS/2013, notificada el 26 de abril de 2013, la GFS requirió a TELEFÓNICA, la remisión de la información de ochocientos cuarenta y ocho (848) casos de interrupción, así como la metodología para determinar la cantidad de abonados y/o clientes que se encontraban afectados, sin embargo, mediante carta N° DR-107-C-1070/FA-13, recibida el 13 de agosto de 2013, TELEFÓNICA remitió parcialmente la información solicitada.

A pesar de ello, a la fecha de emisión del Informe de Supervisión 3, 27 de noviembre de 2013, TELEFÓNICA no cumplió con remitir de forma completa la información requerida.

Conforme se desprende de lo expuesto, desde la fecha de notificación de la carta N° C.1021-GFS/2013, hasta la fecha de emisión del Informe de Supervisión 3, que motiva el inicio del presente PAS, transcurrieron más de cuatro (4) meses, periodo extensamente razonable, en el cual la empresa, pudo modificar su conducta transgresora.

En ese orden de ideas, se puede afirmar que se ha dado estricto cumplimiento al Principio de Razonabilidad.

2.6. Sobre la motivación de las cartas de imputación de cargos

Señala TELEFÓNICA que los Informes de Supervisión se encuentran basados en una serie de conjeturas, suposiciones y afirmaciones que no cuentan con sustento jurídico ni fáctico, los mismos que le generan una situación de indefensión, en la medida que no se tiene conocimiento preciso de los criterios utilizados por OSIPTEL para determinar si se cuenta o no con mecanismos de previsión o si se cuenta con el “nivel de protección suficiente” para evitar futuras interrupciones.

Asimismo, la empresa operadora señala que la exigencia de motivación de las decisiones administrativas califica como uno de los requisitos de validez de todo acto administrativo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 3º, numeral 4. y el numeral 1.2 Artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, al formar parte de uno de los elementos que integran el contenido del Principio del Debido Procedimiento.

Con relación a lo señalado por TELEFÓNICA, cabe mencionar que la motivación es suficiente cuando se da razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión⁽³⁰⁾; de esta manera, la LPAG señala que la motivación del acto administrativo debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado⁽³¹⁾.

En el presente caso, conforme se ha podido advertir, los Informes de Supervisión que forman parte de la imputación de cargos efectuada a través de las comunicaciones C.458-GFS/2013, C.459-GFS/2012 y C.1920-GFS/2013, respectivamente, contienen la evaluación de los medios probatorios alcanzados por la empresa operadora, en los cuales se ha comprobado en primer lugar, la ocurrencia de los hechos, determinándose luego si los medios probatorios alcanzados resultaban idóneos para acreditar la causa externa basada en caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera del control por parte de la empresa operadora, verificándose finalmente, si ésta actuó con la diligencia del caso.

De esta manera, no podría afirmarse que existe un incumplimiento del deber de la Administración a una debida motivación, y que no se han respetado las garantías inherentes al debido procedimiento, puesto que adicionalmente se ha brindado la posibilidad para que TELEFÓNICA ofrezca los medios probatorios de manera física y a través del SISREP, valorándose –conforme se ha señalado– el integro de los medios probatorios ofrecidos por la empresa operadora al consignarse en los Informes de Supervisión las razones de la improcedencia de tales medios probatorios, lo cual fue puesto en conocimiento de dicha empresa operadora desde el inicio del presente PAS, con la notificación de las comunicaciones de imputación de cargos, poniéndose a su disposición los expedientes de sanción, así como los expedientes de supervisión respectivos, e inclusive en la fase de instrucción se han otorgado las ampliaciones de plazo requeridas por TELEFÓNICA.

Por lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por dicha empresa operadora.

2.7. Concurso de infracciones

³⁰ GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo y Tomas - RAMÓN FERNÁNDEZ. Curso de Derecho Administrativo. Editorial Civitas S.A., Madrid, 1997. "(...) la motivación ha de ser suficiente, esto es, ha de dar razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión. (...)".

³¹ **Artículo 6.- Motivación del acto administrativo**

6.1 La motivación deberá ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado. (...)

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.

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 de las ochocientas cuarenta y tres (843) interrupciones en las que se ha acreditado la responsabilidad de TELEFÓNICA, se tiene que sesenta y seis (66) 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⁽³²⁾, 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⁽³³⁾, 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⁽³⁴⁾, 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.

³² 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.

³³ 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)

³⁴ 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	CATEGORÍA ANALIZADA	FECHA REPORTE	FECHA INICIO	FECHAFIN	DURACIÓN	ZONA AFECTADA
215073	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	18/04/2012 11:56	17/04/2012 15:45	17/04/2012 19:25	220	DEP AYACUCHO/
215072	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	18/04/2012 11:56	17/04/2012 15:45	17/04/2012 19:25	220	DEP AYACUCHO/
216156	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	10/05/2012 17:20	09/05/2012 10:53	09/05/2012 16:36	343	DEP TUMBES/
216155	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	10/05/2012 17:20	09/05/2012 10:53	09/05/2012 16:36	343	DEP TUMBES/
216154	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	10/05/2012 17:20	09/05/2012 10:53	09/05/2012 16:36	343	DEP TUMBES/
217253	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	05/06/2012 10:26	04/06/2012 11:49	04/06/2012 18:21	392	DEP PIURA/DEP TUMBES/
217252	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	05/06/2012 10:26	04/06/2012 11:49	04/06/2012 18:21	392	DEP PIURA/DEP TUMBES/
217251	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	05/06/2012 10:26	04/06/2012 11:49	04/06/2012 18:21	392	DEP PIURA/DEP TUMBES/
214377	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:16	06/04/2012 01:52	06/04/2012 11:40	588	DEP LIMA PROV HUAURA DIS SAYAN/DEP LIMA PROV OYON/
214376	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:16	06/04/2012 01:52	06/04/2012 11:40	588	DEP LIMA PROV HUAURA DIS SAYAN/DEP LIMA PROV OYON/
214375	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:16	06/04/2012 01:52	06/04/2012 11:40	588	DEP LIMA PROV HUAURA DIS SAYAN/DEP LIMA PROV OYON/
214585	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	11/04/2012 11:55	10/04/2012 23:23	11/04/2012 09:42	619	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS CHIRINOS/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
214584	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	11/04/2012 11:55	10/04/2012 23:23	11/04/2012 09:42	619	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS CHIRINOS/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
214583	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	11/04/2012 11:55	10/04/2012 23:23	11/04/2012 09:42	619	DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS CHIRINOS/DEP CAJAMARCA PROV SAN IGNACIO DIS SAN IGNACIO/
218259	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	19/06/2012 17:13	18/06/2012 22:15	19/06/2012 01:04	169	DEP AREQUIPA/DEP CUSCO/DEP MADRE DE DIOS/DEP MOQUEGUA/DEP PUNO/DEP SAN MARTIN/DEP TACNA/
218258	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	19/06/2012 17:13	18/06/2012 22:15	19/06/2012 01:04	169	DEP AREQUIPA/DEP CUSCO/DEP MADRE DE DIOS/DEP MOQUEGUA/DEP PUNO/DEP SAN MARTIN/DEP TACNA/
214381	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:31	08/04/2012 04:03	08/04/2012 11:16	433	DEP CUSCO PROV URUBAMBA/
214380	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:31	08/04/2012 04:03	08/04/2012 11:16	433	DEP CUSCO PROV URUBAMBA/
217533	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	11/06/2012 12:52	08/06/2012 03:41	08/06/2012 11:09	448	DEP CAJAMARCA/
217532	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	11/06/2012 12:52	08/06/2012 03:41	08/06/2012 11:09	448	DEP CAJAMARCA/
217531	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	11/06/2012 12:52	08/06/2012 03:41	08/06/2012 11:09	448	DEP CAJAMARCA/
215583	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	26/04/2012 16:07	25/04/2012 15:17	26/04/2012 00:55	578	DEP AREQUIPA PROV CARAVELI DIS ATICO/DEP AREQUIPA PROV CARAVELI DIS

								CHALA/
215582	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	26/04/2012 16:07	25/04/2012 15:17	26/04/2012 00:55	578	DEP AREQUIPA PROV CARAVELI DIS ATICO/DEP AREQUIPA PROV CARAVELI DIS CHALA/
218825	Portador LDN	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	28/06/2012 16:26	27/06/2012 17:13	27/06/2012 21:30	257	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LIMA/DEP LORETO/DEP SAN MARTIN/
218824	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	28/06/2012 16:26	27/06/2012 17:13	27/06/2012 21:30	257	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LIMA/DEP LORETO/DEP SAN MARTIN/
214379	Portador LDN	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:23	05/04/2012 17:44	06/04/2012 18:25	1481	DEP PIURA/
214378	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	09/04/2012 12:23	05/04/2012 17:44	06/04/2012 18:25	1481	DEP PIURA/
214907	Portador LDN	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	16/04/2012 16:18	14/04/2012 18:15	15/04/2012 10:29	974	DEP AYACUCHO/DEP HUANCAMELICA/
214906	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	16/04/2012 16:18	14/04/2012 18:15	15/04/2012 10:29	974	DEP AYACUCHO/DEP HUANCAMELICA/
219030	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	NO EXCLUYENTE	02/07/2012 18:04	28/06/2012 15:35	28/06/2012 22:30	415	DEP LORETO/
219028	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	02/07/2012 18:04	28/06/2012 15:35	28/06/2012 22:30	415	DEP LORETO/
219029	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	NO EXCLUYENTE	02/07/2012 18:04	28/06/2012 15:35	28/06/2012 22:30	415	DEP LORETO/
217706	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	12/06/2012 15:08	12/06/2012 05:25	12/06/2012 14:03	518	DEP ANCASH/
217707	Portador LDN	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	12/06/2012 15:08	12/06/2012 05:25	12/06/2012 14:03	518	DEP ANCASH/
214372	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	09/04/2012 12:13	04/04/2012 10:18	04/04/2012 10:31	13	DEP LORETO/
214373	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	09/04/2012 12:13	04/04/2012 10:18	04/04/2012 10:31	13	DEP LORETO/
214374	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	09/04/2012 12:13	04/04/2012 10:18	04/04/2012 10:31	13	DEP LORETO/
214281	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	03/04/2012 11:34	02/04/2012 11:14	02/04/2012 18:42	448	DEP TUMBES/
214282	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	03/04/2012 11:34	02/04/2012 11:14	02/04/2012 18:42	448	DEP TUMBES/
214283	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	03/04/2012 11:34	02/04/2012 11:14	02/04/2012 18:42	448	DEP TUMBES/
214903	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	16/04/2012 16:12	13/04/2012 07:36	13/04/2012 09:56	140	DEP AMAZONAS/DEP ANCASH/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/DEP LIMA PROV OYON/
214904	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	16/04/2012 16:12	13/04/2012 07:36	13/04/2012 09:56	140	DEP AMAZONAS/DEP ANCASH/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/DEP LIMA PROV OYON/
214905	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	16/04/2012 16:12	13/04/2012 07:36	13/04/2012 09:56	140	DEP AMAZONAS/DEP ANCASH/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP LIMA PROV HUARAL/DEP LIMA PROV HUAURA/DEP LIMA PROV OYON/
215067	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	18/04/2012 11:49	17/04/2012 08:25	17/04/2012 13:44	319	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP SAN MARTIN/
215068	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA	18/04/2012	17/04/2012	17/04/2012	319	DEP AMAZONAS/DEP

			EXTERNA	11:49	2 08:25	13:44		CAJAMARCA/DEP SAN MARTIN/
215066	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	18/04/2012 11:49	17/04/201 2 08:25	17/04/2012 13:44	319	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP SAN MARTIN/
215362	Portador LDN	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	19/04/2012 19:40	18/04/201 2 06:58	18/04/2012 09:38	160	DEP PIURA PROV SULLANA DIS SULLANA/
215361	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	19/04/2012 19:40	18/04/201 2 06:58	18/04/2012 09:38	160	DEP PIURA PROV SULLANA DIS SULLANA/
215732	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	02/05/2012 18:39	28/04/201 2 18:41	29/04/2012 08:55	854	DEP CUSCO/DEP ICA/DEP LIMA PROV CANETE/DEP PUNO/
215731	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	02/05/2012 18:39	28/04/201 2 18:41	29/04/2012 08:55	854	DEP CUSCO/DEP ICA/DEP LIMA PROV CANETE/DEP PUNO/
215733	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	02/05/2012 18:39	28/04/201 2 18:41	29/04/2012 08:55	854	DEP CUSCO/DEP ICA/DEP LIMA PROV CANETE/DEP PUNO/
216292	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	11/05/2012 16:32	10/05/201 2 16:22	10/05/2012 20:59	277	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP SAN MARTIN/DEP TUMBES/
216293	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	11/05/2012 16:32	10/05/201 2 16:22	10/05/2012 20:59	277	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP SAN MARTIN/DEP TUMBES/
216291	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	11/05/2012 16:32	10/05/201 2 16:22	10/05/2012 20:59	277	DEP AMAZONAS/DEP CAJAMARCA/DEP LA LIBERTAD/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP SAN MARTIN/DEP TUMBES/
216840	Portador LDN	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	25/05/2012 20:34	24/05/201 2 13:45	24/05/2012 21:24	459	DEP AREQUIPA/
216839	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	25/05/2012 20:34	24/05/201 2 13:45	24/05/2012 21:24	459	DEP AREQUIPA/
216948	Portador LDN	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	30/05/2012 16:29	29/05/201 2 09:28	29/05/2012 15:32	364	DEP AREQUIPA/
216947	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	30/05/2012 16:29	29/05/201 2 09:28	29/05/2012 15:32	364	DEP AREQUIPA/
217096	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	31/05/2012 19:02	31/05/201 2 08:58	31/05/2012 11:48	170	DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP TUMBES/
217095	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	31/05/2012 19:02	31/05/201 2 08:58	31/05/2012 11:48	170	DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP TUMBES/
217801	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	14/06/2012 17:19	13/06/201 2 08:56	13/06/2012 11:41	165	DEP CAJAMARCA/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP TUMBES/
217800	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	14/06/2012 17:19	13/06/201 2 08:56	13/06/2012 11:41	165	DEP CAJAMARCA/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP TUMBES/
217799	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	14/06/2012 17:19	13/06/201 2 08:56	13/06/2012 11:41	165	DEP CAJAMARCA/DEP LAMBAYEQUE/DEP PIURA/DEP TUMBES/
218290	Telefonía Fija Local	CONCURSADO	CAUSA EXTERNA	20/06/2012 18:13	19/06/201 2 19:53	19/06/2012 20:11	18	DEP AYACUCHO
218289	Portador LDN	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	20/06/2012 18:13	19/06/201 2 19:53	19/06/2012 20:11	18	DEP AYACUCHO
218288	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	No se considerará para efectos de la sanción	CAUSA EXTERNA	20/06/2012 18:13	19/06/201 2 19:53	19/06/2012 20:11	18	DEP AYACUCHO

En ese sentido, de los sesenta y seis (66) tickets pasibles de ser concursados, sólo se tomarán en cuenta veintiséis (26) tickets para efectos de la graduación de la sanción a imponer.

Es preciso señalar que, la determinación de responsabilidad por la infracción de los cuarenta (40) tickets que no se toman 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 ochocientos cuarenta y tres (843) interrupciones registradas que afectaron los servicios de telefonía fija, conmutación de datos por paquetes (acceso a internet) y portador larga distancia nacional; 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 215072, 216155, 216154, 217252, 217251, 214376, 214375, 214584, 214583, 218258, 214380, 217532, 217531, 215582, 218824, 214378, 214906, 219028, 219029, 217706, 214372, 214373, 214281, 214282, 214903, 214904, 215067, 215066, 215361, 215732, 215731, 216292, 216291, 216839, 216947, 217095, 217800, 217799, 218289, 218288.

A fin de determinar la graduación de las sanciones 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⁽³⁵⁾.

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:

³⁵ 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.

El artículo 7° 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.1021-GFS/2013, se requirió a efectos de determinar la afectación generada a los usuarios por las interrupciones producidas durante el segundo 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°, 48° y 49° de las Condiciones de Uso.

De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico los artículos 44°, 48° 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⁽³⁶⁾; en caso la interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento, ésta debe comunicar a sus abonados con un plazo no menor de 2 días; asimismo, cuando la interrupción se deba 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°, 48° 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 local, conmutación de datos por paquetes (acceso a Internet) y el servicio portador local de larga distancia nacional, de manera continua e ininterrumpida; al no haber cumplido con comunicar a sus abonados los trabajos de mantenimiento; y al no haber cumplido con comunicar y/o acreditar al OSIPTEL las interrupciones por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera

³⁶ 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)

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.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44°, 48° 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 setecientas treinta y nueve (739)⁽³⁷⁾ interrupciones masivas en el servicio de telefonía fija local, en el segundo trimestre del año

³⁷ Tickets N° 214587, 215073, 216156, 217253, 214377, 214585, 218259, 214381, 217533, 219030, 214296, 215974, 216593, 216647, 216921, 217153, 217336, 217536, 218459, 214234, 214285, 214286, 214287, 214288, 214289, 214290, 214291, 214292, 214293, 214294, 214295, 214297, 214298, 214299, 214300, 214335, 214336, 214337, 214338, 214339, 214340, 214341, 214342, 214343, 214344, 214345, 214493, 214494, 214495, 214496, 214497, 214498, 214499, 214500, 214501, 214502, 214503, 214504, 214505, 214506, 214507, 214508, 214509, 214510, 214511, 214512, 214513, 214514, 214515, 214516, 214517, 214518, 214519, 214520, 214521, 214522, 214523, 214524, 214525, 214526, 214527, 214528, 214529, 214530, 214531, 214550, 214551, 214552, 214553, 214554, 214555, 214556, 214597, 214598, 214599, 214600, 214601, 214602, 214603, 214604, 214605, 214606, 214607, 214608, 214609, 214610, 214611, 214612, 214613, 214693, 214694, 214695, 214696, 214697, 214698, 214699, 214700, 214792, 214793, 214794, 214795, 214796, 214797, 214798, 214799, 214800, 214801, 214802, 214803, 214804, 214805, 214908, 214909, 214910, 214911, 214912, 214913, 214914, 214915, 214916, 214917, 214918, 214919, 214920, 214921, 214922, 214923, 214924, 214925, 214926, 214927, 214928, 214929, 214930, 215052, 215053, 215054, 215055, 215056, 215057, 215058, 215059, 215060, 215061, 215075, 215076, 215077, 215078, 215079, 215080, 215081, 215082, 215083, 215084, 215085, 215341, 215342, 215343, 215344, 215345, 215346, 215370, 215371, 215372, 215373, 215374, 215375, 215376, 215377, 215378, 215379, 215380, 215381, 215382, 215383, 215384, 215440, 215441, 215442, 215443, 215444, 215445, 215446, 215447, 215448, 215449, 215450, 215451, 215452, 215453, 215465, 215466, 215467, 215468, 215474, 215475, 215476, 215477, 215478, 215479, 215480, 215481, 215482, 215483, 215484, 215485, 215486, 215487, 215597, 215598, 215599, 215600, 215601, 215608, 215609, 215610, 215611, 215612, 215613, 215663, 215664, 215665, 215666, 215667, 215668, 215669, 215670, 215671, 215672, 215673, 215674, 215675, 215676, 215677, 215678, 215679, 215680, 215681, 215682, 215683, 215684, 215685, 215686, 215687, 215688, 215701, 215702, 215703, 215704, 215705, 215706, 215707, 215708, 215758, 215759, 215760, 215761, 215762, 215763, 215764, 215765, 215766, 215767, 215768, 215818, 215819, 215820, 215821, 215945, 215946, 215947, 215948, 215949, 215950, 215951, 215952, 215953, 215954, 215955, 215956, 215957, 215958, 215959, 215960, 215961, 215962, 215963, 215964, 215965, 215966, 215967, 215968, 215969, 215970, 215971, 215972, 215973, 215975, 216048, 216049, 216050, 216051, 216052, 216053, 216054, 216055, 216056, 216057, 216058, 216059, 216060, 216080, 216081, 216082, 216083, 216084, 216085, 216086, 216087, 216140, 216141, 216142, 216143, 216144, 216145, 216146, 216147, 216148, 216149, 216150, 216151, 216152, 216153, 216275, 216276, 216277, 216278, 216279, 216280, 216281, 216282, 216283, 216284, 216285, 216286, 216287, 216288, 216289, 216290, 216299, 216300, 216301, 216302, 216303, 216304, 216305, 216306, 216307, 216308, 216309, 216310, 216311, 216312, 216313, 216314, 216315, 216316, 216317, 216318, 216355, 216356, 216357, 216376, 216377, 216378, 216379, 216380, 216381, 216382, 216383, 216448, 216449, 216450, 216451, 216452, 216453, 216454, 216455, 216456, 216544, 216545, 216546, 216547, 216548, 216549, 216567, 216568, 216569, 216570, 216571, 216572, 216573, 216574, 216575, 216576, 216577, 216578, 216579,

2012, durante un total de 3'116289 minutos, afectando diversas provincias y distritos de los departamentos: Loreto, Ayacucho, Tumbes, Lima, Cajamarca, Arequipa, Cusco, Madre de Dios, Moquegua, Puno, San Martín, Tacna, Junín, Ica, Ucayali, Ancash, Piura, La Libertad, Amazonas, Huánuco, Lambayeque, Junín, Huancavelica y la provincia constitucional del Callao. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre trece (13) minutos y cuatro mil trescientos diecinueve (4319) minutos.

De igual manera, se trató de cinco (5)⁽³⁸⁾ interrupciones masivas en el servicio de conmutación de datos (acceso a Internet), en el segundo trimestre del año 2012, durante un total de tres mil cincuenta (3050) minutos que afectaron los departamentos de Junín, Loreto, San Martín, Lima, Ayacucho, Cusco y Amazonas. Se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre trescientos treinta y cinco (335) minutos y mil cuatrocientos seis (1406) minutos.

Igualmente, se produjeron cincuenta y nueve (59)⁽³⁹⁾ interrupciones masivas en el servicio portador LDN, en el segundo trimestre del año 2012, durante un total de cincuenta y dos mil ciento setenta y tres (52173) minutos que afectaron los departamentos de Amazonas, Cajamarca, La Libertad, Lima, Loreto, San Martín, Junín, Arequipa, Ancash, Lambayeque, Ayacucho, Ucayali, Piura, Huancavelica, Junín, Cusco, Puno, Moquegua, Apurímac, Huánuco, Pasco. Debe considerarse que las interrupciones tuvieron una duración de entre catorce (14) minutos y cuatro mil trescientos diecinueve (4319) minutos.

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

216580, 216581, 216582, 216583, 216584, 216585, 216586, 216587, 216588, 216589, 216590, 216591, 216592, 216594, 216595, 216596, 216597, 216598, 216599, 216600, 216644, 216645, 216646, 216648, 216649, 216650, 216651, 216652, 216653, 216666, 216667, 216668, 216669, 216670, 216671, 216672, 216673, 216674, 216675, 216676, 216719, 216720, 216721, 216722, 216723, 216724, 216725, 216726, 216727, 216820, 216821, 216822, 216823, 216824, 216825, 216826, 216827, 216862, 216863, 216864, 216865, 216866, 216867, 216868, 216869, 216870, 216871, 216872, 216873, 216874, 216875, 216876, 216877, 216878, 216879, 216880, 216881, 216882, 216883, 216884, 216885, 216886, 216920, 216922, 216923, 216924, 216925, 216926, 216927, 216928, 216949, 216950, 216951, 217060, 217061, 217062, 217063, 217064, 217146, 217147, 217148, 217149, 217150, 217151, 217152, 217198, 217199, 217200, 217201, 217202, 217203, 217204, 217205, 217206, 217207, 217208, 217209, 217210, 217211, 217212, 217254, 217255, 217256, 217257, 217258, 217259, 217285, 217286, 217287, 217288, 217289, 217290, 217291, 217334, 217335, 217337, 217338, 217523, 217524, 217525, 217526, 217527, 217528, 217535, 217537, 217538, 217539, 217540, 217541, 217542, 217543, 217544, 217545, 217546, 217547, 217548, 217549, 217550, 217551, 217552, 217553, 217554, 217555, 217556, 217557, 217724, 217725, 217726, 217727, 217728, 217729, 217730, 217731, 217732, 217734, 217735, 217736, 217737, 217738, 217739, 217740, 217741, 217742, 217790, 217791, 217792, 217793, 217794, 217795, 217796, 217797, 217798, 218040, 218041, 218042, 218043, 218044, 218045, 218046, 218055, 218056, 218057, 218058, 218059, 218060, 218061, 218062, 218063, 218064, 218065, 218066, 218067, 218068, 218069, 218070, 218071, 218072, 218073, 218074, 218075, 218076, 218077, 218078, 218254, 218255, 218256, 218257, 218279, 218280, 218281, 218282, 218283, 218284, 218285, 218433, 218434, 218435, 218436, 218437, 218438, 218439, 218440, 218441, 218455, 218456, 218457, 218458, 218460, 218461, 218462, 218463, 218544, 218545, 218546, 218547, 218548, 218549, 218550, 218551, 218552, 218553, 218554, 218555, 218556, 218557, 218558, 218559, 218560, 218561, 218683, 218684, 218685, 218686, 218687, 218701, 218702, 218703, 218704, 218705, 218706, 218707, 218826, 218827, 218828, 218829, 218830, 218831, 218969, 218970, 218971, 218972, 218973, 218974, 218975, 218976, 218977, 218978, 218979, 218980, 218981, 218982, 214374, 214283, 214905, 215068, 215583, 215733, 216293, 217096, 217801, 218290.

³⁸ Tickets N° 215074, 214722, 214209, 214382, 215735.

³⁹ Tickets N° 218825, 215036, 216045, 217761, 214383, 214384, 216888, 218443, 218833, 219026, 218260, 218444, 216047, 217242, 214379, 214907, 215456, 215584, 215734, 216551, 216638, 216841, 216889, 217158, 217695, 217696, 217759, 218442, 214359, 214360, 214385, 214560, 214790, 215363, 215458, 215809, 216099, 216550, 216552, 216636, 216811, 216812, 216887, 217097, 217500, 217501, 217697, 218669, 218698, 217707, 216157, 218080, 216352, 218079, 214334, 215362, 216840, 216948, 218292.

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°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia.

- (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 ochocientos cuarenta y ocho (848) eventos, solicitada por este Organismo a través de la comunicación C. 1021-GFS/2013 notificada el 03 de julio de 2013, pese a que previamente, a través de la comunicación C. 605-GFS/2013 notificada el 26 de abril de 2013, se le solicitó la relación de abonados afectados por las interrupciones ocurridas durante el segundo trimestre del año 2012.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44°, 48° 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 los artículos 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso; así como las setecientos treinta y nueve (739) interrupciones del servicio telefonía fija local; cinco (5) interrupciones del servicio de servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet), y cincuenta y nueve (59) interrupciones del servicio público portador LDN; cuyos tickets se han identificado previamente.

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.

Es preciso señalar que durante la tramitación del presente PAS, TELEFÓNICA no ha acreditado las devoluciones que corresponde realizar por los incumplimientos detectados, conforme a lo previsto por los artículos 45° y 47° del TUO de las Condiciones de Uso.

(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°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

(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°, 48° y 49° del TUO 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 (40) 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 cinco (5) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de conmutación de datos por paquetes

(acceso a internet); y con dos (02) amonestaciones por la trasgresión de los artículos 48° y 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 (40) 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 treinta y nueve (739)⁽⁴⁰⁾

⁴⁰ Tickets N° 214587, 215073, 216156, 217253, 214377, 214585, 218259, 214381, 217533, 219030, 214296, 215974, 216593, 216647, 216921, 217153, 217336, 217536, 218459, 214234, 214285, 214286, 214287, 214288, 214289, 214290, 214291, 214292, 214293, 214294, 214295, 214297, 214298, 214299, 214300, 214335, 214336, 214337, 214338, 214339, 214340, 214341, 214342, 214343, 214344, 214345, 214493, 214494, 214495, 214496, 214497, 214498, 214499, 214500, 214501, 214502, 214503, 214504, 214505, 214506, 214507, 214508, 214509, 214510, 214511, 214512, 214513, 214514, 214515, 214516, 214517, 214518, 214519, 214520, 214521, 214522, 214523, 214524, 214525, 214526, 214527, 214528, 214529, 214530, 214531, 214550, 214551, 214552, 214553, 214554, 214555, 214556, 214597, 214598, 214599, 214600, 214601, 214602, 214603, 214604, 214605, 214606, 214607, 214608, 214609, 214610, 214611, 214612, 214613, 214693, 214694, 214695, 214696, 214697, 214698, 214699, 214700, 214792, 214793, 214794, 214795, 214796, 214797, 214798, 214799, 214800, 214801, 214802, 214803, 214804, 214805, 214908, 214909, 214910, 214911, 214912, 214913, 214914, 214915, 214916, 214917, 214918, 214919, 214920, 214921, 214922, 214923, 214924, 214925, 214926, 214927, 214928, 214929, 214930, 215052, 215053, 215054, 215055, 215056, 215057, 215058, 215059, 215060, 215061, 215075, 215076, 215077, 215078, 215079, 215080, 215081, 215082, 215083, 215084, 215085, 215341, 215342, 215343, 215344, 215345, 215346, 215370, 215371, 215372, 215373, 215374, 215375, 215376, 215377, 215378, 215379, 215380, 215381, 215382, 215383, 215384, 215440, 215441, 215442, 215443, 215444, 215445, 215446, 215447, 215448, 215449, 215450, 215451, 215452, 215453, 215455, 215456, 215467, 215468, 215474, 215475, 215476, 215477, 215478, 215479, 215480, 215481, 215482, 215483, 215484, 215485, 215486, 215487, 215597, 215598, 215599, 215600, 215601, 215608, 215609, 215610, 215611, 215612, 215613, 215663, 215664, 215665, 215666, 215667, 215668, 215669, 215670, 215671, 215672, 215673, 215674, 215675, 215676, 215677, 215678, 215679, 215680, 215681, 215682, 215683, 215684, 215685, 215686, 215687, 215688, 215701, 215702, 215703, 215704, 215705, 215706, 215707, 215708, 215758, 215759, 215760, 215761, 215762, 215763, 215764, 215765, 215766, 215767, 215768, 215818, 215819, 215820, 215821, 215945, 215946, 215947, 215948, 215949, 215950, 215951, 215952, 215953, 215954, 215955, 215956, 215957, 215958, 215959, 215960, 215961, 215962, 215963, 215964, 215965, 215966, 215967, 215968, 215969, 215970, 215971, 215972, 215973, 215975, 216048, 216049, 216050, 216051, 216052, 216053, 216054, 216055, 216056, 216057, 216058, 216059, 216060, 216061, 216080, 216081, 216082, 216083, 216084, 216085, 216086, 216087, 216140, 216141, 216142, 216143, 216144, 216145, 216146, 216147, 216148, 216149, 216150, 216151, 216152, 216153, 216275, 216276, 216277, 216278, 216279, 216280, 216281, 216282, 216283, 216284, 216285, 216286, 216287, 216288, 216289, 216290, 216299, 216300, 216301, 216302, 216303, 216304, 216305, 216306, 216307, 216308, 216309, 216310, 216311, 216312, 216313, 216314, 216315, 216316, 216317, 216318, 216355, 216356, 216357, 216376, 216377, 216378, 216379, 216380, 216381, 216382, 216383, 216448, 216449, 216450, 216451, 216452, 216453, 216454, 216455, 216456, 216544, 216545, 216546, 216547, 216548, 216549, 216567, 216568, 216569, 216570, 216571, 216572, 216573, 216574, 216575, 216576, 216577, 216578, 216579, 216580, 216581, 216582, 216583, 216584, 216585, 216586, 216587, 216588, 216589, 216590, 216591, 216592, 216594, 216595, 216596, 216597, 216598, 216599, 216600, 216644, 216645, 216646, 216647, 216648, 216649, 216650, 216651, 216652, 216653, 216666, 216667, 216668, 216669, 216670, 216671, 216672, 216673, 216674, 216675, 216676, 216719, 216720, 216721, 216722, 216723, 216724, 216725, 216726, 216727, 216820, 216821, 216822, 216823, 216824, 216825, 216826, 216827, 216862, 216863, 216864, 216865, 216866, 216867, 216868, 216869, 216870, 216871, 216872, 216873, 216874, 216875, 216876, 216877, 216878, 216879, 216880, 216881, 216882, 216883, 216884, 216885, 216886, 216920, 216922, 216923, 216924, 216925, 216926, 216927, 216928, 216949,

tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3º.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con CINCO (5) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TEO 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 cinco (5)⁽⁴¹⁾ 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 VEINTE (20) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TEO 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 cincuenta y nueve (59)⁽⁴²⁾ 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 TEO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 48º de la misma norma, al no haber cumplido con comunicar a los abonados de los trabajos de mantenimiento en el plazo establecido, registradas a través de seis (06) tickets N° 218328, 217103, 217102, 217101, 217100 y 217099; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 6º.- 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 TEO 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 y/o comunicar al OSIPTEL dentro del plazo establecido, las acreditaciones correspondientes a cuarenta y ocho

216950, 216951, 217060, 217061, 217062, 217063, 217064, 217146, 217147, 217148, 217149, 217150, 217151, 217152, 217198, 217199, 217200, 217201, 217202, 217203, 217204, 217205, 217206, 217207, 217208, 217209, 217210, 217211, 217212, 217254, 217255, 217256, 217257, 217258, 217259, 217285, 217286, 217287, 217288, 217289, 217290, 217291, 217334, 217335, 217337, 217338, 217523, 217524, 217525, 217526, 217527, 217528, 217535, 217537, 217538, 217539, 217540, 217541, 217542, 217543, 217544, 217545, 217546, 217547, 217548, 217549, 217550, 217551, 217552, 217553, 217554, 217555, 217556, 217557, 217724, 217725, 217726, 217727, 217728, 217729, 217730, 217731, 217732, 217734, 217735, 217736, 217737, 217738, 217739, 217740, 217741, 217742, 217790, 217791, 217792, 217793, 217794, 217795, 217796, 217797, 217798, 218040, 218041, 218042, 218043, 218044, 218045, 218046, 218055, 218056, 218057, 218058, 218059, 218060, 218061, 218062, 218063, 218064, 218065, 218066, 218067, 218068, 218069, 218070, 218071, 218072, 218073, 218074, 218075, 218076, 218077, 218078, 218254, 218255, 218256, 218257, 218279, 218280, 218281, 218282, 218283, 218284, 218285, 218433, 218434, 218435, 218436, 218437, 218438, 218439, 218440, 218441, 218455, 218456, 218457, 218458, 218460, 218461, 218462, 218463, 218544, 218545, 218546, 218547, 218548, 218549, 218550, 218551, 218552, 218553, 218554, 218555, 218556, 218557, 218558, 218559, 218560, 218561, 218683, 218684, 218685, 218686, 218687, 218701, 218702, 218703, 218704, 218705, 218706, 218707, 218826, 218827, 218828, 218829, 218830, 218831, 218969, 218970, 218971, 218972, 218973, 218974, 218975, 218976, 218977, 218978, 218979, 218980, 218981, 218982, 214374, 214283, 214905, 215068, 215583, 215733, 216293, 217096, 217801, 218290.

⁴¹ Tickets N° 215074, 214722, 214209, 214382, 215735.

⁴² Tickets N° 218825, 215036, 216045, 217761, 214383, 214384, 216888, 218443, 218833, 219026, 218260, 218444, 216047, 217242, 214379, 214907, 215456, 215584, 215734, 216551, 216638, 216841, 216889, 217158, 217695, 217696, 217759, 218442, 214359, 214360, 214385, 214560, 214790, 215363, 215458, 215809, 216099, 216550, 216552, 216636, 216811, 216812, 216887, 217097, 217500, 217501, 217697, 218669, 218698, 217707, 216157, 218080, 216352, 218079, 214334, 215362, 216840, 216948, 218292.

(48)⁽⁴³⁾ 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 7°.- DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5° del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento del artículo 44° de la misma norma, con relación a nueve (09) interrupciones reportadas mediante tickets 214719, 214720, 214721, 218445 y 218666, así como los eventos ocurridos el 20⁴⁴ y 22⁴⁵ de junio de 2012; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 8°.- 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 sobre estos conceptos pudiera haber sido efectuada por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en el marco de la supervisión.

Artículo 9°.- DISPONER que para el caso de lo previsto en los artículos 2°, 3°, 4°, 5° y 6° 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 10°.- 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 18° del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 11°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

Artículo 12°.- 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.

⁴³ Tickets N° Tickets N° 218668, 217801, 217800, 217799, 217706, 217707, 217096, 217095, 216948, 216947, 216840, 216839, 216293, 216292, 216291, 215733, 215732, 215731, 215583, 215582, 215362, 215361, 215068, 215067, 215066, 214905, 214904, 214903, 214334, 214283, 214282, 214281, 218079, 216352, 214374, 214373, 214372, 218080, 216157, 218666, 218288, 218289, 218290, 218292, Evento del día 20-06-12 (servicio afectado Telefonía Fija Local), evento del día 20-06-12 (servicio afectado Conmutación de datos por paquetes), evento del día 22-06-12 (servicio afectado Telefonía Fija Local), evento del día 22-06-12 (servicio afectado Conmutación de datos por paquetes)

⁴⁴ Dos eventos que afectaron los servicios de telefonía fija local y conmutación de datos por paquetes

⁴⁵ Dos eventos que afectaron los servicios de telefonía fija local y conmutación de datos por paquetes

Regístrese y comuníquese.

JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE
Gerente General