



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
GG

FOLIOS
82

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 844 -2014-GG/OSIPTEL

Lima, 20 de noviembre de 2014

EXPEDIENTE N°	:	00041-2014-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° 622-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°, 45°, 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

- Mediante Informe de Supervisión N° 405-GFS/2014 (Informe de Supervisión), de fecha 28 de mayo de 2014, contenido en el expediente N° 00155-2013-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, y el artículo 7° del RFIS, por parte de TELEFÓNICA, respecto de las interrupciones ocasionadas durante el cuarto trimestre del año 2012, de acuerdo al siguiente detalle:

ARTÍCULO	CONDUCTA
44°	Seiscientos sesenta y ocho (668)¹ casos de de telefonía fija local

¹ Tickets N° 223611, 223779, 223906, 224117, 224221, 224433, 224763, 224764, 227568, 225045, 225163, 225166, 225573, 225984, 225988, 225992, 226235, 226450, 226453, 227565, 226615, 226618, 226647, 227003, 227030, 227055, 227152, 226759, 223608, 223632, 223633, 223634, 223635, 223636, 223637, 223638, 223639, 223640, 223770, 223771, 223772, 223773, 223774, 223775, 223776, 223777, 223800, 223801, 223802, 223803, 223804, 223805, 223806, 223826, 223827, 223828, 223829, 223830, 223831, 223832, 223833, 223834, 223835, 223836, 223837, 223838, 223839, 223840, 223841, 223842, 223843, 223844, 223924, 223925, 223926, 223927, 223928, 223929, 223930, 223931, 223932, 223933, 223934, 223935, 223936, 223997, 223998, 223999, 224000, 224001, 224002, 224003, 224004, 224005, 224006, 224007, 224130, 224131, 224132, 224133, 224134, 224176, 224177, 224178, 224179, 224180, 224181, 224182, 224183, 224184, 224185, 224186, 224187, 224188, 224189, 224190, 224200, 224201, 224202, 224203, 224204, 224205, 224206, 224207, 224208, 224209, 224210, 224239, 224240, 224241, 224242, 224243, 224244, 224245, 224246, 224247, 224248, 224268, 224269, 224270, 224271, 224272, 224273, 224364, 224365, 224366, 224367, 224368, 224369, 224370, 224371, 224372, 224373, 224385, 224439, 224440, 224441, 224442, 224443, 224444, 224445, 224446, 224447, 224448, 224449, 224450, 224451, 224452, 224453, 224454, 224462, 224463, 224464, 224465, 224466, 224467, 224468, 224469, 224502, 224503, 224504, 224505, 224506, 224507, 224614, 224615, 224616, 224617, 224618, 224619, 224647, 224648, 224649, 224650, 224651, 224691, 224694, 224697, 224711, 224712, 224713, 224714, 224715, 224716, 224717, 224718, 224719, 224720, 224721, 224722, 224723, 224724, 224725, 224726, 224727, 224728, 224729, 224730, 224731, 224732, 224733, 224734, 224735, 224736, 224737, 224738, 224739, 224740, 224741, 224742, 224743, 224744, 224745, 224746, 224747, 224748, 224749, 224750, 224751, 224752, 224753, 224754, 224755, 224756, 224757, 224758, 224759, 224760, 224761, 224762, 224763, 224764, 224765, 224766, 224767, 224768, 224769, 224770, 224771, 224772, 224773, 224774, 224775, 224776, 224777, 224778, 224779, 224780, 224781, 224782, 224783, 224784, 224785, 224786, 224787, 224788, 224789, 224790, 224791, 224792, 224793, 224794, 224795, 224796, 224797, 224798, 224799, 224800, 224801, 224802, 224803, 224804, 224805, 224806, 224807, 224808, 224809, 224810, 224811, 224812, 224813, 224814, 224815, 224816, 224817, 224818, 224819, 224820, 224821, 224822, 224823, 224824, 224825, 224826, 224827, 224828, 224829, 224830, 224831, 224832, 224833, 224834, 224835, 224836, 224837, 224838, 224839, 224840, 224841, 224842, 224843, 224844, 224845, 224846, 224847, 224848, 224849, 224850, 224851, 224852, 224853, 224854, 224855, 224856, 224857, 224858, 224859, 224860, 224861, 224862, 224863, 224864, 224865, 224866, 224867, 224868, 224869, 224870, 224871, 224872, 224873, 224874, 224875, 224876, 224877, 224878, 224879, 224880, 224881, 224882, 224883, 224884, 224885, 224886, 224887, 224888, 224889, 224890, 224891, 224892, 224893, 224894, 224895, 224896, 224897, 224898, 224899, 224900, 224901, 224902, 224903, 224904, 224905, 224906, 224907, 224908, 224909, 224910, 224911, 224912, 224913, 224914, 224915, 224916, 224917, 224918, 224919, 224920, 224921, 224922, 224923, 224924, 224925, 224926, 224927, 224928, 224929, 224930, 224931, 224932, 224933, 224934, 224935, 224936, 224937, 224938, 224939, 224940, 224941, 224942, 224943, 224944, 224945, 224946, 224947, 224948, 224949, 224950, 224951, 224952, 224953, 224954, 224955, 224956, 224957, 224958, 224959, 224960, 224961, 224962, 224963, 224964, 224965, 224966, 224967, 224968, 224969, 224970, 224971, 224972, 224973, 224974, 224975, 224976, 224977, 224978, 224979, 224980, 224981, 224982, 224983, 224984, 224985, 224986, 224987, 224988, 224989, 224990, 224991, 224992, 224993, 224994, 224995, 224996, 224997, 224998, 224999, 225000, 225001, 225002, 225003, 225004, 225005, 225006, 225007, 225008, 225009, 225010, 225011, 225012, 225013, 225014, 225015, 225016, 225017, 225018, 225019, 225020, 225021, 225022, 225023, 225024, 225025, 225026, 225027, 225028, 225029, 225030, 225031, 225032, 225033, 225034, 225035, 225036, 225037, 225038, 225039, 225040, 225041, 225042, 225043, 225044, 225045, 225046, 225047, 225048, 225049, 225050, 225051, 225052, 225053, 225054, 225055, 225056, 225057, 225058, 225059, 225060, 225061, 225062, 225063, 225064, 225065, 225066, 225067, 225068, 225069, 225070, 225071, 225072, 225073, 225074, 225075, 225076, 225077, 225078, 225079, 225080, 225081, 225082, 225083, 225084, 225085, 225086, 225087, 225088, 225089, 225090, 225091, 225092, 225093, 225094, 225095, 225096, 225097, 225098, 225099, 225100, 225101, 225102, 225103, 225104, 225105, 225106, 225107, 225108, 225109, 225110, 225111, 225112, 225113, 225114, 225115, 225116, 225117, 225118, 225119, 225120, 225121, 225122, 225123, 225124, 225125, 225126, 225127, 225128, 225129, 225130, 225131, 225132, 225133, 225134, 225135, 225136, 225137, 225138, 225139, 225140, 225141, 225142, 225143, 225144, 225145, 225146, 225147, 225148, 225149, 225150, 225151, 225152, 225153, 225154, 225155, 225156, 225157, 225158, 225159, 225160, 225161, 225162, 225163, 225164, 225165, 225166, 225167, 225168, 225169, 225170, 225171, 225172, 225173, 225174, 225175, 225176, 225177, 225178, 225179, 225180, 225181, 225182, 225183, 225184, 225185, 225186, 225187, 225188, 225189, 225190, 225191, 225192, 225193, 225194, 225195, 225196, 225197, 225198, 225199, 225200, 225201, 225202, 225203, 225204, 225205, 225206, 225207, 225208, 225209, 225210, 225211, 225212, 225213, 225214, 225215, 225216, 225217, 225218, 225219, 225220, 225221, 225222, 225223, 225224, 225225, 225226, 225227, 225228, 225229, 225230, 225231, 225232, 225233, 225234, 225235, 225236, 225237, 225238, 225239, 225240, 225241, 225242, 225243, 225244, 225245, 225246, 225247, 225248, 225249, 225250, 225251, 225252, 225253, 225254, 225255, 225256, 225257, 225258, 225259, 225260, 225261, 225262, 225263, 225264, 225265, 225266, 225267, 225268, 225269, 225270, 225271, 225272, 225273, 225274, 225275, 225276, 225277, 225278, 225279, 225280, 225281, 225282, 225283, 225284, 225285, 225286, 225287, 225288, 225289, 225290, 225291, 225292, 225293, 225294, 225295, 225296, 225297, 225298, 225299, 225300, 225301, 225302, 225303, 225304, 225305, 225306, 225307, 225308, 225309, 225310, 225311, 225312, 225313, 225314, 225315, 225316, 225317, 225318, 225319, 225320, 225321, 225322, 225323, 225324, 225325, 225326, 225327, 225328, 225329, 225330, 225331, 225332, 225333, 225334, 225335, 225336, 225337, 225338, 225339, 225340, 225341, 225342, 225343, 225344, 225345, 225346, 225347, 225348, 225349, 225350, 225351, 225352, 225353, 225354, 225355, 225356, 225357, 225358, 225359, 225360, 225361, 225362, 225363, 225364, 225365, 225366, 225367, 225368, 225369, 225370, 225371, 225372, 225373, 225374, 225375, 225376, 225377, 225378, 225379, 225380, 225381, 225382, 225383, 225384, 225385, 225386, 225387, 225388, 225389, 225390, 225391, 225392, 225393, 225394, 225395, 225396, 225397, 225398, 225399, 225400, 225401, 225402, 225403, 225404, 225405, 225406, 225407, 225408, 225409, 225410, 225411, 225412, 225413, 225414, 225415, 225416, 225417, 225418, 225419, 225420, 225421, 225422, 225423, 225424, 225425, 225426, 225427, 225428, 225429, 225430, 225431, 225432, 225433, 225434, 225435, 225436, 225437, 225438, 225439, 225440, 225441, 225442, 225443, 225444, 225445, 225446, 225447, 225448, 225449, 225450, 225451, 225452, 225453, 225454, 225455, 225456, 225457, 225458, 225459, 225460, 225461, 225462, 225463, 225464, 225465, 225466, 225467, 225468, 225469, 225470, 225471, 225472, 225473, 225474, 225475, 225476, 225477, 225478, 225479, 225480, 225481, 225482, 225483, 225484, 225485, 225486, 225487, 225488, 225489, 225490, 225491, 225492, 225493, 225494, 225495, 225496, 225497, 225498, 225499, 225500, 225501, 225502, 225503, 225504, 225505, 225506, 225507, 225508, 225509, 225510, 225511, 225512, 225513, 225514, 225515, 225516, 225517, 225518, 225519, 225520, 225521, 225522, 225523, 225524, 225525, 225526, 225527, 225528, 225529, 225530, 225531, 225532, 225533, 225534, 225535, 225536, 225537, 225538, 225539, 225540, 225541, 225542, 225543, 225544, 225545, 225546, 225547, 225548, 225549, 225550, 225551, 225552, 225553, 225554, 225555, 225556, 225557, 225558, 225559, 225560, 225561, 225562, 225563, 225564, 225565, 225566, 225567, 225568, 225569, 225570, 225571, 225572, 225573, 225574, 225575, 225576, 225577, 225578, 225579, 225580, 225581, 225582, 225583, 225584, 225585, 225586, 225587, 225588, 225589, 225590, 225591, 225592, 225593, 225594, 225595, 225596, 225597, 225598, 225599, 225600, 225601, 225602, 225603, 225604, 225605, 225606, 225607, 225608, 225609, 225610, 225611, 225612, 225613, 225614, 225615, 225616, 225617, 225618, 225619, 225620, 225621, 225622, 225623, 225624, 225625, 225626, 225627, 225628, 225629, 225630, 225631, 225632, 225633, 225634, 225635, 225636, 225637, 225638, 225639, 225640, 225641, 225642, 225643, 225644, 225645, 225646, 225647, 225648, 225649, 225650, 225651, 225652, 225653, 225654, 225655, 225656, 225657, 225658, 225659, 225660, 225661, 225662, 225663, 225664, 225665, 225666, 225667, 225668, 225669, 225670, 225671, 225672, 225673, 225674, 225675, 225676, 225677, 225678, 225679, 225680, 225681, 225682, 225683, 225684, 225685, 225686, 225687, 225688, 225689, 225690, 225691, 225692, 225693, 225694, 225695, 225696, 225697, 225698, 225699, 225700, 225701, 225702, 225703, 225704, 225705, 225706, 225707, 225708, 225709, 225710, 225711, 225712, 225713, 225714, 225715, 225716, 225717, 225718, 225719, 225720, 225721, 225722, 225723, 225724, 225725, 225726, 225727, 225728, 225729, 225730, 225731, 225732, 225733, 225734, 225735, 225736, 225737, 225738, 225739, 225740, 225741, 225742, 225743, 225744, 225745, 225746, 225747, 225748, 225749, 225750, 225751, 225752, 225753, 225754, 225755, 225756, 225757, 225758, 225759, 225760, 225761, 225762, 225763, 225764, 225765, 225766, 225767, 225768, 225769, 225770, 225771, 225772, 225773, 225774, 225775, 225776, 225777, 225778, 225779, 225780, 225781, 225782, 225783, 225784, 225785, 225786, 225787, 225788, 225789, 225790, 225791, 225792, 225793, 225794, 225795, 225796, 225797, 225798, 225799, 225800, 225801, 225802, 225803, 225804, 225805, 225806, 225807, 225808, 225809, 225810, 225811, 225812, 225813, 225814, 225815, 225816, 225817, 225818, 225819, 225820, 225821, 225822, 225823, 225824, 225825, 225826, 225827, 225828, 225829, 225830, 225831, 225832, 225833, 225834, 225835, 225836, 225837, 225838, 225839, 225840, 225841, 225842, 225843, 225844, 225845, 225846, 225847, 225848, 225849, 225850, 225851, 225852, 225853, 225854, 225855, 225856, 225857, 225858, 225859, 225860, 225861, 225862, 225863, 225864, 225865, 225866, 225867, 225868, 225869, 225870, 225871, 225872, 225873, 225874, 225875, 225876, 225877, 225878, 225879, 225880, 225881, 225882, 225883, 225884, 225885, 225886, 225887, 225888, 225889, 225890, 225891, 225892, 225893, 225894, 225895, 225896, 225897, 225898, 225899, 225900, 225901, 225902, 225903, 225904, 225905, 225906, 225907, 225908, 225909, 225910, 225911, 225912, 225913, 225914, 225915, 225

	Treinta y ocho (38) ² casos de interrupción del servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)
	Ciento seis (106) ³ casos de interrupción del servicio portador de Larga Distancia Nacional.
45°	No comunicó la ocurrencia de dos (02) ⁴ interrupciones dentro del plazo establecido
48°	No comunicó al OSIPTEL la realización de tres (06) ⁵ trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica dentro del plazo establecido
	No remitió al OSIPTEL documentación alguna en seis (03) ⁶ trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia dentro del plazo establecido
49° ⁷	En treinta y un (31) casos, no remitió documentación alguna para acreditar el evento
	En un (01) caso, no remitió la documentación para acreditar el evento a OSIPTEL dentro del plazo establecido
	En un (01) caso, no remitió documentación alguna para acreditar el evento y no presentó el cronograma ni plan de trabajo alguno
	En tres (03) casos, no remitió la documentación para acreditar el evento a OSIPTEL dentro del plazo establecido y no presentó el cronograma ni plan de trabajo alguno
7°	No haber presentado al OSIPTEL la información de abonados y/o clientes afectados respecto de ochocientos veintiocho (828) interrupciones, solicitada en la carta C.1506-GFS/2013.

2. Mediante carta C.1113-GFS/2014, notificada el 29 de mayo de 2014, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un procedimiento administrativo sancionador por el presunto incumplimiento de los artículos 44°, 45°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso; asimismo, por el presunto incumplimiento del artículo 7° del RFIS, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.

225586, 225587, 225588, 225589, 225590, 225591, 225592, 225593, 225594, 225595, 225596, 225671, 225672, 225673, 225674, 225675, 225676, 225677, 225678, 225693, 225694, 225695, 225696, 225697, 225698, 225713, 225714, 225715, 225873, 225874, 225875, 225876, 225877, 225878, 225879, 225964, 225965, 225966, 225967, 225968, 225969, 225970, 225971, 225972, 225973, 225974, 225975, 225976, 225977, 225978, 225979, 225980, 225981, 226009, 226010, 226011, 226012, 226013, 226014, 226015, 226016, 226026, 226027, 226028, 226029, 226030, 226031, 226032, 226033, 226034, 226035, 226105, 226106, 226107, 226108, 226109, 226110, 226111, 226112, 226113, 226114, 226115, 226116, 226146, 226147, 226148, 226149, 226150, 226151, 226152, 226153, 226154, 226155, 226156, 226177, 226178, 226179, 226180, 226181, 226182, 226183, 226184, 226185, 226186, 226187, 226188, 226189, 226190, 226191, 226192, 226193, 226239, 226251, 226252, 226253, 226254, 226255, 226256, 226257, 226322, 226323, 226324, 226325, 226326, 226327, 226328, 226329, 226375, 226376, 226377, 226378, 226379, 226380, 226381, 226382, 226383, 226384, 226385, 226386, 226387, 226388, 226471, 226472, 226473, 226474, 226475, 226476, 226477, 226478, 226479, 226480, 226481, 226482, 226525, 226526, 226527, 226528, 226529, 226530, 226531, 226532, 226533, 226534, 226535, 226536, 226537, 226538, 226539, 226568, 226569, 226570, 226571, 226572, 226573, 226600, 226601, 226602, 226603, 226604, 226605, 226606, 226607, 226608, 226609, 226610, 226644, 226745, 226746, 226747, 226748, 226749, 226750, 226751, 226777, 226778, 226779, 226780, 226781, 226782, 226783, 226784, 226785, 226786, 226867, 226868, 226869, 226870, 226871, 226872, 226873, 226874, 226875, 226876, 226877, 226878, 226879, 226880, 226881, 226882, 226883, 226884, 226886, 226889, 226915, 226916, 226935, 226936, 226937, 226938, 226939, 226940, 226941, 226942, 226943, 226944, 226945, 226994, 226995, 226996, 226997, 226998, 226999, 227006, 227007, 227008, 227009, 227052, 227104, 227105, 227106, 227107, 227108, 227109, 227110, 227111, 227112, 227113, 227114, 227141, 227142, 227143, 227144, 227145, 227146, 227147, 227148, 227149, 227170, 227171, 227172, 227173, 227174, 227175, 227206, 227207, 227208, 227222, 227223, 227224, 227225, 227226, 227227, 227228, 227229, 227230, 227231, 227232, 227279, 227280, 227281, 227282, 227283, 227284, 227285, 227286, 227287, 227288, 227289, 227290, 227291, 227292, 227293, 227294, 227295, 227296, 227297, 227318, 227319, 227320, 227321, 227322, 227323, 227324, 227325, 227326, 227327, 227328, 227329, 227431, 227432, 227433, 227434, 227435, 227436, 227437, 227438, 227439, 227440, 227441, 227442, 227443, 227444, 227445, 227446, 227447, 227448, 227465, 227466, 227467, 227468, 227469, 227470, 227471, 227472, 227473, 227474, 227505, 227506, 227507, 227508, 227509, 227510, 227511, 227512, 227513, 227514, 227515, 227516, 227517, 227518, 227519, 227520, 227521, 227522, 227523, 227524, 227549, 227550, 227551 y 227552.

² Tickets N° 223609, 223904, 224115, 224219, 224431, 224761, 224765, 225043, 225161, 225164, 225572, 225639, 225982, 225986, 225990, 226233, 226236, 226451, 227566, 226614, 226616, 226645, 227001, 227028, 227053, 227150, 227563, 226757, 223606, 224383, 224689, 224692, 224695, 224725, 224758, 226642, 227000 y 227421.

³ Tickets N° 223610, 223778, 223905, 224116, 224220, 224432, 224762, 224766, 225044, 225160, 225162, 225165, 225640, 225679, 225983, 225987, 225991, 226234, 226237, 226449, 226452, 226547, 227567, 226611, 226613, 226617, 226646, 226887, 227002, 227029, 227032, 227054, 227151, 227330, 227564, 226758, 223607, 223612, 223900, 223901, 223902, 224175, 224222, 224384, 224434, 224638, 224639, 224669, 224690, 224693, 224696, 224726, 224759, 225075, 225076, 225167, 225181, 225182, 225219, 225568, 225569, 225636, 225637, 225638, 225641, 225642, 225680, 225708, 225709, 225893, 225985, 225989, 226022, 226053, 226238, 226389, 226390, 226544, 226545, 226546, 226548, 226576, 226612, 226619, 226643, 226885, 226888, 226890, 226891, 226892, 226917, 226918, 226946, 227031, 227033, 227034, 227050, 227051, 227153, 227331, 227332, 227455, 227456, 227560, 227561 y 227562.

⁴ Tickets N° 226389 y 226390

⁵ Tickets N° 225863, 225864, 225865, 225993, 225994 y 225995

⁶ Tickets N° 226757, 226758 y 226759

⁷ Tickets N° 223778, 223779, 225160, 225164, 225165, 225166, 225572, 225573, 225639, 225640, 225679, 225990, 225991, 225992, 226451, 226452, 226453, 226547, 226611, 226616, 226617, 226618, 226645, 226646, 226647, 226887, 227001, 227002, 227003, 227028, 227029, 227030, 227032, 227053, 227054 y 227055.

3. A través de la carta DR-107-C-0718/DF-14, recibida el 13 de junio de 2014, TELEFÓNICA presentó sus descargos.
4. Con fecha 11 de agosto de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 622-GFS/2014.

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, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General 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.

En el presente caso, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 44^{o8} 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 ochocientas doce (812) interrupciones.

Por otro lado, habría trasgredido lo establecido por el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto no comunicó al OSIPTEL la ocurrencia de interrupciones hasta el día siguiente de producida la causa.

Asimismo, habría trasgredido lo establecido por el artículo 48^{o9} del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto no habría comunicado a sus abonados la realización de nueve (09) trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica y mantenimiento correctivo de emergencia, dentro del plazo establecido.

De la misma forma, según el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 49^{o10} del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que

⁸ 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.

⁹ 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 (...)

¹⁰ 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. (...)

se habría verificado que no comunicó y/o remitió al OSIPTEL dentro del plazo establecido en la referida norma, las acreditaciones correspondientes a treinta y seis (36) interrupciones reportadas como caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control.

Cabe señalar que los incumplimientos de lo dispuesto por los artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentran tipificados como infracciones leves en el artículo 2º⁽¹¹⁾ del Anexo 5 de la misma norma.

De otro lado, el artículo 7° del RFIS establece lo siguiente:

Artículo 7°.- Incumplimiento de entrega de información

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

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

En el presente caso, se imputa a TELEFÓNICA no haber cumplido con entregar, de manera completa, la información requerida mediante carta C.1506-GFS/2013, respecto a la relación de abonados y/o clientes cuyos servicios se vieron interrumpidos en ochocientos treinta y un (831) eventos, cuyo plazo de entrega venció el 09 de octubre de 2013, configurándose la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS.

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 perjudicado⁽¹²⁾, 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. Análisis de los descargos

En su escrito de descargo, TELEFÓNICA cuestionó el presente 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

¹¹ Artículo 2°.- Infracciones leves

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...), 44, 45 (...), 48, 49 (...).

¹² PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

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 45° del TUO de las Condiciones de Uso vulnera el Principio de Presunción de Licitud.
- (iv) 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.
- (v) 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.
- (vi) 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.
- (vii) Las comunicaciones de imputación de cargos carecen de una debida motivación.

1.1. 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 45°, 46° y 47° 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 se le estaría imputando el incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, sólo por no haber demostrado la ocurrencia de un supuesto de "caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de control que la eximan de responsabilidad".

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

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

Lo señalado se encuentra en la misma línea de lo expresado en un pronunciamiento previo del Consejo Directivo¹³, en el que se indicó lo siguiente:

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

(...)

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

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

(Sin subrayado en el original)

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

1.2. Sobre los medios probatorios ofrecidos por TELEFÓNICA

TELEFÓNICA alega que, de acuerdo al Informe de Supervisión, la GFS consideró insuficientes las pruebas presentadas por la empresa operadora por lo que fueron declaradas improcedentes, sin exponer argumento alguno respecto a dichos medios probatorios.

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

¹³ Resolución de Consejo Directivo N° 170-2012-CD/OSIPTEL.

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 el presente caso, TELEFÓNICA registró en el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones - SISREP, un total de ochocientos doce (812) eventos, de los cuales en ochenta y nueve (89) tickets consignó "Causa Externa", en tres (3) tickets como "Mantenimiento Correctivo de Emergencia", y setecientos veinte (720) tickets como "No excluyente".

Respecto de los setecientos veinte (720) tickets reportadas como no excluyentes de su responsabilidad, y en el caso de tres (3) tickets reportado como "causa externa" – "Mantenimiento Correctivo de Emergencia", TELEFÓNICA no ha presentado medio probatorio alguno que pudiera exonerarla de responsabilidad, pese a que bien pudo haber desvirtuado su responsabilidad durante el trámite del presente PAS. Por tanto, no resulta admisible el argumento de dicha empresa operadora respecto a dichos reportes.

En lo concerniente a los ochenta y nueve (89) interrupciones reportadas como "causa externa"; en cincuenta y siete (57)¹⁴ casos la empresa operadora remitió información a fin de eximirse de responsabilidad, sin embargo, en treinta y dos (32)¹⁵ casos, no remitió ningún tipo de acreditación.

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.

Según se advierte del Informe de Supervisión, de los cincuenta y siete (57) casos reportados como causa externa – "Daños/Vandalismo", "Fenómenos Naturales", en treinta (30)¹⁶ no se logró acreditar la ocurrencia de la causa de interrupción, puesto que los documentos remitidos por TELEFÓNICA: "Informe Técnico", "Correo Electrónico" y "Acta de supervisión evento 29/11/12 al 04/12/12"; de acuerdo al análisis realizado por la GFS no demuestran la causa reportada conforme se advierte a continuación:

¹⁴ Tickets N° 223609, 223610, 223611, 223904, 223905, 223906, 224115, 224116, 224117, 224219, 224220, 224221, 224431, 224432, 224433, 224761, 224762, 224763, 224764, 224765, 224766, 227568, 225043, 225044, 225045, 225161, 225162, 225163, 225982, 225983, 225984, 225986, 225987, 225988, 226233, 226234, 226235, 226236, 226237, 226449, 226450, 226451, 226452, 226453, 227567, 227566, 227565, 226613, 226614, 226615, 227032, 227150, 227151, 227152, 227330, 227563, 227564

¹⁵ Tickets N° 223778, 223779, 225160, 225164, 225165, 225166, 225572, 225573, 225639, 225640, 225679, 225990, 225991, 225992, 226547, 226611, 226616, 226617, 226618, 226645, 226646, 226647, 226887, 227001, 227002, 227003, 227028, 227029, 227030, 227053, 227054, 227055

¹⁶ Tickets N° 224219, 224220, 224221, 225043, 225044, 225045, 225161, 225162, 225163, 225982, 225983, 225984, 225986, 225987, 225988, 226233, 226234, 226235, 226236, 226237, 226449, 226450, 226451, 226452, 226453, 226613, 226614, 226615, 227032, 227330

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.
Corre electrónico	El contenido de la documentación no indica la causa que originó la interrupción del servicio, el contenido indica respecto a un desvanecimiento de señal por las condiciones atmosféricas. Por lo que no se acredita fehacientemente el motivo que generó la interrupción.
Acta de supervisión evento 29.11.12 al 04.12.12	La documentación relata la relación de los elementos afectados de la estación repetidora Pichanaqui, mas no determina técnicamente lo que genera la interrupción . En consecuencia, no permite acreditar la causa de la interrupción.

Fuente: Informe de Supervisión

Respecto a los restantes veintisiete (27) casos de interrupción reportados como "Causa Externa", la documentación presentada por TELEFÓNICA si bien logra acreditar el hecho reportado (Corte y vandalismo de fibra óptica originado por terceros); no es suficiente para eximir de responsabilidad a la empresa operadora, dado que, una vez verificada la ocurrencia del hecho, es necesario analizar si la empresa ha actuado con la debida diligencia, es decir, si ha adoptado mecanismos de previsión para evitar o contrarrestar la ocurrencia de las interrupciones y sus efectos.

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, la cual es exigible a partir de la notificación de la Resolución N° 489-2012-GG/OSIPTTEL, es decir, desde el 13 de setiembre de 2012.

En ese sentido, la GFS analizó los medios probatorios 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 documentación describe 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 describe los elementos que forman parte de la red afectada. Sin embargo no indica las rutas de respaldo empleados por la empresa operadora y no indica 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, los servicios afectados la fecha y hora de inicio y fecha y hora fin del evento y los procedimientos realizados para el restablecimiento de los servicios afectados.
Tráfico DSLAM-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de gráfico 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.
Tráfico de interconexión-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de gráfico 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.
Tráfico CENTRALES-URAS-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de gráfico 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.
Arrendatarios afectados-vandalismo-red transporte.durante	La documentación describe la capacidad de circuitos afectados en E1s de las empresas operadoras (arrendatarios y otras empresas) brindados por TELEFONICA.
Log de alarma-vandalismo-red transporte.durante	Este tipo de documentación permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el elemento de red afectado. Al respecto de la información remitida por la EO es posible verificar la interrupción del servicio prestado.



Arrendatarios afectados-vandalismo-red transporte.durante	La documentación describe 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)
Informe Técnico-vandalismo-red transporte.(ex-post)	TELEFONICA mediante DR-107-C-1711/FA-12 señala lo siguiente: "(...) viene desarrollando un proyecto para mejorar la protección de la zona centro y de la zona norte, a través del anillo de fibra óptica Trujillo – Cajamarca – Carhuamayo – Oroya – Monterrico – Washington – Chimbote. Este anillo se cerrara por medio de la red de Abengoa entre Cajamarca – Carhuamayo"
Acta de supervisión evento 29.10.12 al 30.10.12	TELEFONICA señaló que: viene desarrollando un proyecto de implementación de una nueva ruta de respaldo empleando la red eléctrica que gestiona la empresa ABENGOA, dicha ruta de respaldo corresponde al tramo Lima-La Oroya.

Fuente: Informe de Supervisión

Tal como se analiza en el Informe de Supervisión, en seis (06)¹⁷ casos, si bien TELEFÓNICA señala que contaba con mecanismos de previsión y/o respaldo¹⁸ no se advierte que éstos hayan funcionado toda vez que del análisis realizado a los registros de tráfico¹⁹ se aprecia que no hubo continuidad del servicio.

En efecto, si bien TELEFÓNICA indicó que posee una red de respaldo contra vandalismo de red (microondas y fibra óptica), del análisis conjunto de los registros de tráfico (DSLAM, CENTRALES-URAS y tráfico de interconexión) y la hora de inicio y fin del reporte de interrupción realizado por la propia empresa operadora, se tiene que efectivamente el servicio estuvo interrumpido entre trescientos diecisiete (317) y trescientos diez (310) minutos (más de cinco (5) horas) con lo cual es posible determinar que TELEFÓNICA no tomó las previsiones del caso para evitar la ocurrencia de interrupciones o en su caso, minimizar sus efectos.

De la misma manera, en veintiún (21)²⁰ casos TELEFÓNICA no ha cumplido con acreditar la diligencia antes, durante y después de la ocurrencia de las situaciones reportadas; no obstante le fuera requerida dicha información con carta C.968-GFS/2013, del 20 de mayo de 2013. La exigencia de la adopción de mecanismos de previsión se encuentra sustentado en el deber de cuidado exigible a las empresas operadoras para prevenir, evitar y/o mitigar la incidencia, y no solamente para restaurar el servicio interrumpido.

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

¹⁷ Tickets 224763, 224766, 224765, 224764, 224762, 224761

¹⁸ La información respecto a su red de respaldo se encuentra descritos en "Red de respaldo-vandalismo-red transporte.(ex-ante)" remitido en la CARTA 4, 5 y 6 (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))

¹⁹ Tráfico de DSLAM , CENTRALES-URAS y tráfico de interconexión

²⁰ Tickets 223906, 223905, 223904, 224117, 224116, 224115, 223609, 223610, 223611, 224433, 224432, 224431, 227152, 227151, 227150, 227565, 227564, 227563, 227568, 227567, 227566

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, corresponde a la empresa operadora demostrar los hechos eximentes de su responsabilidad²¹ ²², 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, se puede observar que la GFS se ha pronunciado sobre cada uno de los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA sustentando la improcedencia de los mismos; en ese sentido, cabe desestimar los argumentos formulados por la empresa operadora en este extremo.

Por tanto, ha quedado acreditada la responsabilidad de TELEFÓNICA por la ocurrencia de ochenta y nueve (89) interrupciones registradas como "Causa Externa", 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.



1.3. Sobre la imputación respecto al incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso

Indica TELEFÓNICA que en el caso de las interrupciones identificadas mediante tickets 226390 y 226389, el OSIPTEL no ha realizado actividad probatoria suficiente para llegar a imputarle responsabilidad por la comisión de la infracción administrativa, vulnerando el Principio de Presunción de Licitud.



²¹ 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 impeditivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...)" (Subrayado agregado) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. 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 refutado 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.

²² Criterio confirmado, entre otros, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2013-CD/OSIPTEL. Cabe agregar que, doctrinariamente, se ha reconocido que corresponde al presunto infractor desvirtuar la alegación de culpabilidad argüida por la Administración, demostrando que su actuación se ha debido a un hecho no imputable a aquél:

"(...) corresponde a la Administración la prueba de los hechos constitutivos de la acusación para desvirtuar la presunción de inocencia, y corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos impeditivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...)" (Subrayado agregado) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. Pág.196).



Sobre el particular, se puede observar de la literalidad del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso que la norma es clara al señalar que el plazo con el que cuenta la empresa operadora para cumplir con la obligación de comunicar al OSIPTEL las interrupciones masivas, el cual se contabiliza a partir de producida la causa de la interrupción.

Asimismo, es necesario señalar que, de acuerdo al Manual Instructivo⁽²³⁾ para el llenado de datos en el SISREP, es la empresa operadora quien registra o reporta las interrupciones, por tanto, es ella, y solo ella, la encargada de probar que realizó tal acción.

Así, en virtud de lo antes mencionado, se tiene que los eventos reportados mediante tickets 226389 y 226390, se originaron por una causa no excluyente de responsabilidad ocurrida el 27 de noviembre de 2012, por lo que, de acuerdo a lo señalado precedentemente, la empresa operadora debió de comunicar los referidos eventos hasta el día hábil siguiente de ocurrida la mencionada avería, es decir, hasta el 28 de noviembre de 2012, no obstante lo cual los reportes se efectuaron en una fecha posterior (un día de retraso).

Es preciso indicar que mediante Resolución de Gerencia General N° 479-2011-GG/OSIPTEL, notificada el 17 de octubre de 2011, se impuso una Medida Correctiva a TELEFÓNICA a efectos que remita las medidas o acciones que implementará para no volver a incumplir lo dispuesto en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso; sin embargo, vuelve a incurrir en la referida infracción.

En atención a lo señalado, corresponde desestimar los argumentos de la empresa operadora en el extremo referido a los tickets 226390 y 226389.

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

TELEFÓNICA indica que respecto al artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, habría cumplido con su obligación en más del noventa por ciento (90%) de casos, demostrando una diligencia debida; por tanto, solicita aplicar el Principio de Razonabilidad en vista que sólo incumplió con su obligación de comunicar los trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica que interrumpan sus servicios en seis (6) casos puntuales.

Antes de entrar a desvirtuar lo señalado por TELEFÓNICA, es preciso indicar que aparte de los seis (6)²⁴ casos señalados por la empresa operadora, se imputaron tres (3)²⁵ casos adicionales derivados de interrupciones a causa de trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia, en los cuales la empresa operadora no habría reportado dentro del primer día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento correctivo de emergencia y no remitió las acreditaciones dentro de los dos (2) días siguientes de efectuada dicha comunicación; sobre los cuales no se hizo ningún descargo.

²³ El mencionado Manual se encuentra en el siguiente enlace web:

<http://www.osiptel.gob.pe/Reportedefallas/login.aspx?ReturnUrl=%2freportedefallas%2fDefault.aspx>

²⁴ Tickets N° 225995, 225994, 225993, 225865, 225864, 225863

²⁵ Tickets 226759, 226758, 226757

De acuerdo a las disposiciones contenidas en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso, para encontrarse en la excepción establecida, la empresas no solo deben reportar la interrupción en el SISREP como un evento producido por trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia, sino también deben acreditar tal evento ante el organismo regulador, a fin que este efectúe la verificación correspondiente.

Consecuentemente, en caso la empresa no logre acreditar los eventos reportados como trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia; es decir, no se encuentren en el supuesto de excepción regulado en el artículo 48°, se concluye que la misma incumplió la obligación de prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida.

En ese orden de ideas, resulta procedente atribuir el incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso y sancionar las interrupciones de los servicios públicos en caso las empresas operadoras no acrediten estar en el supuesto de excepción regulado en el artículo 48°. En ese sentido, carece de razonabilidad imputar a TELEFÓNICA la infracción vinculada al incumplimiento del artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso respecto de los tickets 226759, 226758 y 226757, toda vez que no se ha remitido documentación alguna que acredite estar en los supuestos contenidos en el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso.

Respecto a los tickets N° 225995, 225994, 225993, 225865, 225864 y 225863, tal como se desprende del Informe de Supervisión, los trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica fueron acreditados por la empresa operadora mediante "avisos periodísticos"; sin embargo, éstos fueron remitidos fuera de plazo. Asimismo, TELEFÓNICA lejos de negar los hechos advertidos manifiesta que debe tenerse en cuenta que si cumplió con su obligación en más del 90% de los casos; lo cual no constituye un criterio a ser tomado en cuenta a fin de verificar la configuración de la infracción, sino que constituye un criterio a ser valorado a efectos de la graduación de la sanción.



1.5. 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.



Respecto de los treinta y seis (36) tickets del presente acápite, es preciso indicar que se imputó responsabilidad administrativa en tanto no se presentó documentación que pruebe que las interrupciones acaecidas se debieron a supuestos de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de TELEFÓNICA, aun cuando sobre 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.



De acuerdo a ello, y siguiendo el pronunciamiento del Consejo Directivo mediante Resolución N° 094-2014-CD/OSIPTEL, del 17 de julio de 2014, que en virtud del

Principio de Razonabilidad señaló que: *“si la administración considera y concluye que la empresa no se encuentra en el supuesto de excepción del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, no se podría imputársele alguna infracción vinculada al incumplimiento del mismo”*. En atención a lo indicado, corresponde archivar el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción por el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso respecto de los treinta y seis (36) tickets N°: 223778, 223779, 225160, 225164, 225165, 225166, 225572, 225573, 225639, 225640, 225679, 225990, 225991, 225992, 226451, 226452, 226453, 226547, 226611, 226616, 226617, 226618, 226645, 226646, 226647, 226887, 227001, 227002, 227003, 227028, 227029, 227030, 227032, 227053, 227054 y 227055, que sustentan la imputación de cargos por dicha norma, en la medida que por tales tickets, en el presente caso se le imputa el incumplimiento del artículo 44° de la misma norma, al haberse descartado el hecho que TELEFÓNICA se encuentre dentro de los supuestos de exclusión previstos en el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

1.6. 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.

Adicionalmente, TELEFONICA cuestiona que en el Informe de Supervisión se haya señalado que no es posible suponer que no habido abonados afectados por las interrupciones cuya información de abonados afectados se solicita. A decir, de la empresa operadora, en el marco de un PAS, las afirmaciones que realice el OSIPTEL vinculadas a la imputación o comisión de una infracción así como referidas a las afectaciones o daños derivados de un supuesto incumplimiento, deben encontrarse debidamente fundamentadas y acreditadas en actuaciones probatorias y no en meras suposiciones. En ese sentido la empresa operadora indica que no solo resulta de aplicación el Principio de Presunción de Licitud que regula el ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública sino también el Principio de Verdad Material.

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.909-GFS/2013 notificada en fecha 11 de junio de 2013, se solicitó a la empresa operadora que remita la información de la relación de abonados y/o clientes respecto de mil ochenta y nueve (1089) casos. Cabe precisar que al no haber presentado dicha información, mediante carta C.1506-GFS/2013, notificada el 26 de setiembre de 2013, la GFS reiteró a TELEFÓNICA la información solicitada otorgando un plazo perentorio de siete (7) hábiles.

Como es de apreciarse, el artículo 7° del RFIS exige la concurrencia de lo siguiente: i) un requerimiento escrito por parte del OSIPTEL, ii) que se indique la calificación de obligatoria la entrega de información requerida; y iii) que se incluya un plazo perentorio para la presentación de tal información. En ese sentido, se aprecia que la carta C.1506-GFS/2013, satisface los requisitos del artículo 7° del RFIS en tanto es un requerimiento formal y escrito, exige la remisión obligatoria de la información solicitada

mediante carta C.909-GFS/2013 y otorga un plazo perentorio de siete (7) días útiles, el mismo que venció el 7 de octubre de 2013.

En consecuencia, en consideración al tiempo que transcurrió entre dicha solicitud y su reiteración, según se precisa en el Informe de Supervisión, a TELEFÓNICA le faltaría remitir la información de abonados y/o clientes afectados en ochocientos treinta y un (831) casos.

Es preciso señalar que la infracción que se le imputa a TELEFÓNICA es no entregar la información con carácter de obligatoria requerida mediante carta C.1506-GFS/2013, y no por suponer que hubieron o no abonados afectados por las interrupciones registradas.

De otro lado, a criterio de esta Instancia, en el presente caso no se aprecia causa alguna que exima a TELEFÓNICA de su responsabilidad, toda vez que, 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.

1.7. Sobre la motivación de la carta de imputación de cargos

Señala TELEFÓNICA que el Informe de Supervisión se encuentra basado 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 3°, 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⁽²⁶⁾; 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

²⁶ 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. (...)".

jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado⁽²⁷⁾.

En el presente caso, conforme se ha podido advertir, el Informe de Supervisión que forma parte de la imputación de cargos efectuada a través de la comunicación C.1113-GFS/2014, contiene 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 íntegro 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.

1.8. Concurso de infracciones

Sobre el particular, la LPAG en su artículo 230° 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 230° numeral 6 de la LPAG.

En ese sentido, del análisis de ochocientos doce (812) interrupciones respecto de las cuales se ha acreditado la responsabilidad de TELEFÓNICA por el incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, se tiene que ciento diecisiete (117) tickets son pasibles de ser concursados, independientemente del tipo de servicio de

²⁷ **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. (...)

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⁽²⁸⁾, y la misma zona afectada.

En los casos en los cuales un mismo evento afectó los servicios de telefonía fija, portador larga distancia nacional 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⁽²⁹⁾, 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 larga distancia nacional 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 larga distancia nacional 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⁽³⁰⁾, 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.

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	CONCURSADO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DURAC	ZONA Afectada	Servicio afectado
223606	No se toma en cuenta	02/10/2012 06:56	02/10/2012 08:39	103	HUANUCO/ UCAYALI/	Internet
223607	No se toma en cuenta	02/10/2012 06:56	02/10/2012 08:39	103	HUANUCO/ UCAYALI/	Portador LDN
223608	CONCURSADO	02/10/2012 06:56	02/10/2012 08:39	103	HUANUCO/ UCAYALI/	Telefonía Fija Local
223609	No se toma en cuenta	02/10/2012 08:50	02/10/2012 12:49	239	ICA/	Internet
223610	No se toma en cuenta	02/10/2012 08:50	02/10/2012 12:49	239	ICA/	Portador LDN
223611	CONCURSADO	02/10/2012 08:50	02/10/2012 12:49	239	ICA/	Telefonía Fija Local
223778	No se toma en cuenta	03/10/2012 14:45	03/10/2012 17:44	179	AREQUIPA/ CUSCO/ MADRE DE DIOS/ PUNO/	Portador LDN
223779	CONCURSADO	03/10/2012 14:45	03/10/2012 17:44	179	AREQUIPA/ CUSCO/ MADRE DE DIOS/ PUNO/	Telefonía Fija Local
223904	No se toma en cuenta	06/10/2012 14:29	07/10/2012 00:47	618	MOQUEGUA/	Internet
223905	No se toma en cuenta	06/10/2012 14:29	07/10/2012 00:47	618	MOQUEGUA/	Portador LDN
223906	CONCURSADO	06/10/2012 14:29	07/10/2012 00:47	618	MOQUEGUA/	Telefonía Fija Local
224115	No se toma en cuenta	11/10/2012 14:26	11/10/2012 21:43	437	TUMBES/	Internet
224116	No se toma en cuenta	11/10/2012 14:26	11/10/2012 21:43	437	TUMBES/	Portador LDN
224117	CONCURSADO	11/10/2012 14:26	11/10/2012 21:43	437	TUMBES/	Telefonía Fija Local
224219	No se toma en cuenta	15/10/2012 17:26	15/10/2012 18:37	71	APURIMAC/	Internet
224220	No se toma en cuenta	15/10/2012 17:26	15/10/2012 18:37	71	APURIMAC/	Portador LDN
224221	CONCURSADO	15/10/2012 17:26	15/10/2012 18:37	71	APURIMAC/	Telefonía Fija Local
224383	No se toma en cuenta	18/10/2012 09:48	18/10/2012 18:20	512	PIURA/ TUMBES/	Internet
224384	No se toma en cuenta	18/10/2012 09:48	18/10/2012 18:20	512	PIURA/ TUMBES/	Portador LDN
224385	CONCURSADO	18/10/2012 09:48	18/10/2012 18:20	512	PIURA/ TUMBES/	Telefonía Fija Local
224431	No se toma en cuenta	19/10/2012 14:19	19/10/2012 18:55	276	PUNO/	Internet
224432	No se toma en cuenta	19/10/2012 14:19	19/10/2012 18:55	276	PUNO/	Portador LDN
224433	CONCURSADO	19/10/2012 14:19	19/10/2012 18:55	276	PUNO/	Telefonía Fija Local

²⁸ 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.

²⁹ 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)

³⁰ Artículo 37° del TUO del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones

224725	No se toma en cuenta	26/10/2012 22:15	27/10/2012 02:56	281	ANCASH/	Internet
224726	No se toma en cuenta	26/10/2012 22:15	27/10/2012 02:56	281	ANCASH/	Portador LDN
224727	CONCURSADO	26/10/2012 22:15	27/10/2012 02:56	281	ANCASH/	Telefonia Fija Local
224695	No se toma en cuenta	27/10/2012 02:00	27/10/2012 09:45	465	CAJAMARCA/	Internet
224696	No se toma en cuenta	27/10/2012 02:00	27/10/2012 09:45	465	CAJAMARCA/	Portador LDN
224697	CONCURSADO	27/10/2012 02:00	27/10/2012 09:45	465	CAJAMARCA/	Telefonia Fija Local
224689	No se toma en cuenta	27/10/2012 11:51	29/10/2012 12:30	2919	PIURA/	Internet
224690	No se toma en cuenta	27/10/2012 11:51	29/10/2012 12:30	2919	PIURA/	Portador LDN
224691	CONCURSADO	27/10/2012 11:51	29/10/2012 12:30	2919	PIURA/	Telefonia Fija Local
224692	No se toma en cuenta	28/10/2012 01:46	28/10/2012 05:36	230	CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ SAN MARTIN/	Internet
224693	No se toma en cuenta	28/10/2012 01:46	28/10/2012 05:36	230	CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ SAN MARTIN/	Portador LDN
224694	CONCURSADO	28/10/2012 01:46	28/10/2012 05:36	230	CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ SAN MARTIN/	Telefonia Fija Local
224758	No se toma en cuenta	29/10/2012 02:38	29/10/2012 08:15	337	HUANCAVELICA/	Internet
224759	No se toma en cuenta	29/10/2012 02:38	29/10/2012 08:15	337	HUANCAVELICA/	Portador LDN
224760	CONCURSADO	29/10/2012 02:38	29/10/2012 08:15	337	HUANCAVELICA/	Telefonia Fija Local
224761	No se toma en cuenta	29/10/2012 10:23	29/10/2012 15:40	317	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Internet
224762	No se toma en cuenta	29/10/2012 10:23	29/10/2012 15:40	317	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Portador LDN
224763	CONCURSADO	29/10/2012 10:23	29/10/2012 15:40	317	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Telefonia Fija Local
224764	CONCURSADO	30/10/2012 02:00	30/10/2012 07:10	310	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Telefonia Fija Local
224765	No se toma en cuenta	30/10/2012 02:00	30/10/2012 07:10	310	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Internet
224766	No se toma en cuenta	30/10/2012 02:00	30/10/2012 07:10	310	AYACUCHO/ HUANCAVELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ LIMA/ PASCO/ UCAYALI/	Portador LDN
225043	No se toma en cuenta	01/11/2012 08:47	01/11/2012 14:09	322	ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN PROV SAN MARTIN/ TUMBES/	Internet
225044	No se toma en cuenta	01/11/2012 08:47	01/11/2012 14:09	322	ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN PROV SAN MARTIN/ TUMBES/	Portador LDN
225045	CONCURSADO	01/11/2012 08:47	01/11/2012 14:09	322	ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN PROV SAN MARTIN/ TUMBES/	Telefonia Fija Local
225164	No se toma en cuenta	02/11/2012 02:50	04/11/2012 01:03	2773	JUNIN/	Internet
225165	CONCURSADO	02/11/2012 02:50	04/11/2012 01:03	2773	JUNIN/	Portador LDN
225166	CONCURSADO	02/11/2012 02:50	04/11/2012 01:03	2773	JUNIN/	Telefonia Fija Local
225161	No se toma en cuenta	04/11/2012 05:25	04/11/2012 18:15	770	AMAZONAS/ CAJAMARCA/ LORETO/ SAN MARTIN/	Internet
225162	No se toma en cuenta	04/11/2012 05:25	04/11/2012 18:15	770	AMAZONAS/ CAJAMARCA/ LORETO/ SAN MARTIN/	Portador LDN
225163	CONCURSADO	04/11/2012 05:25	04/11/2012 18:15	770	AMAZONAS/ CAJAMARCA/ LORETO/ SAN MARTIN/	Telefonia Fija Local
225572	No se toma en cuenta	08/11/2012 11:25	08/11/2012 14:09	164	LIMA/	Internet
225573	CONCURSADO	08/11/2012 11:25	08/11/2012 14:09	164	LIMA/	Telefonia Fija Local
225639	No se toma en cuenta	10/11/2012 10:55	11/11/2012 02:30	935	MADRE DE DIOS/	Internet
225640	CONCURSADO	10/11/2012 10:55	11/11/2012 02:30	935	MADRE DE DIOS/	Portador LDN
225990	No se toma en cuenta	16/11/2012 08:43	16/11/2012 14:48	365	LIMA/	Internet
225991	No se toma en cuenta	16/11/2012 08:43	16/11/2012 14:48	365	LIMA/	Portador LDN
225992	CONCURSADO	16/11/2012 08:43	16/11/2012 14:48	365	LIMA/	Telefonia Fija Local
225982	No se toma en cuenta	17/11/2012 12:14	17/11/2012 17:02	288	PIURA/	Internet
225983	No se toma en cuenta	17/11/2012 12:14	17/11/2012 17:02	288	PIURA/	Portador LDN
225984	CONCURSADO	17/11/2012 12:14	17/11/2012 17:02	288	PIURA/	Telefonia Fija Local
225986	No se toma en cuenta	18/11/2012 18:28	19/11/2012 06:20	712	APURIMAC/	Internet
225987	No se toma en cuenta	18/11/2012 18:28	19/11/2012 06:20	712	APURIMAC/	Portador LDN
225988	CONCURSADO	18/11/2012 18:28	19/11/2012 06:20	712	APURIMAC/	Telefonia Fija Local
226233	No se toma en cuenta	24/11/2012 13:37	24/11/2012 22:00	503	PIURA/ TUMBES/	Internet
226234	No se toma en cuenta	24/11/2012 13:37	24/11/2012 22:00	503	PIURA/ TUMBES/	Portador LDN
226235	CONCURSADO	24/11/2012 13:37	24/11/2012 22:00	503	PIURA/ TUMBES/	Telefonia Fija Local
226236	No se toma en cuenta	25/11/2012 07:47	25/11/2012 09:30	103	MADRE DE DIOS/	Internet
226237	CONCURSADO	25/11/2012 07:47	25/11/2012 09:30	103	MADRE DE DIOS/	Portador LDN
226238	No se toma en cuenta	25/11/2012 17:37	25/11/2012 23:20	343	LIMA/	Portador LDN
226239	CONCURSADO	25/11/2012 17:37	25/11/2012 23:20	343	LIMA/	Telefonia Fija Local
226451	No se toma en cuenta	29/11/2012 15:49	04/12/2012 16:40	7251	JUNIN/	Internet
226452	No se toma en cuenta	29/11/2012 15:49	04/12/2012 16:40	7251	JUNIN/	Portador LDN
226453	CONCURSADO	29/11/2012 15:49	04/12/2012 16:40	7251	JUNIN/	Telefonia Fija Local
226449	No se toma en cuenta	30/11/2012 00:05	30/11/2012 07:56	471	LORETO/	Portador LDN
226450	CONCURSADO	30/11/2012 00:05	30/11/2012 07:56	471	LORETO/	Telefonia Fija Local
226613	No se toma en cuenta	04/12/2012 15:07	04/12/2012 22:33	446	MOQUEGUA/ TACNA/	Portador LDN
226614	No se toma en cuenta	04/12/2012 15:07	04/12/2012 22:33	446	MOQUEGUA/ TACNA/	Internet
226615	CONCURSADO	04/12/2012 15:07	04/12/2012 22:33	446	MOQUEGUA/ TACNA/	Telefonia Fija Local
226616	No se toma en cuenta	04/12/2012 15:09	05/12/2012 10:32	1163	PIURA/	Internet
226617	No se toma en cuenta	04/12/2012 15:09	05/12/2012 10:32	1163	PIURA/	Portador LDN
226618	CONCURSADO	04/12/2012 15:09	05/12/2012 10:32	1163	PIURA/	Telefonia Fija Local
226645	No se toma en cuenta	05/12/2012 17:19	06/12/2012 08:12	893	MOQUEGUA/ TACNA/	Internet
226646	No se toma en cuenta	05/12/2012 17:19	06/12/2012 08:12	893	MOQUEGUA/ TACNA/	Portador LDN
226647	CONCURSADO	05/12/2012 17:19	06/12/2012 08:12	893	MOQUEGUA/ TACNA/	Telefonia Fija Local
226642	No se toma en cuenta	05/12/2012 20:25	06/12/2012 10:09	824	LIMA/	Internet
226643	No se toma en cuenta	05/12/2012 20:25	06/12/2012 10:09	824	LIMA/	Portador LDN
226644	CONCURSADO	05/12/2012 20:25	06/12/2012 10:09	824	LIMA/	Telefonia Fija Local

226757	No se toma en cuenta	07/12/2012 01:00	07/12/2012 13:30	222	LA LIBERTAD/	Internet
226758	No se toma en cuenta	07/12/2012 01:00	07/12/2012 13:30	222	LA LIBERTAD/	Portador LDN
226759	CONCURSADO	07/12/2012 01:00	07/12/2012 13:30	222	LA LIBERTAD/	Telefonía Fija Local
226888	No se toma en cuenta	08/12/2012 14:16	08/12/2012 19:50	334	LORETO/	Portador LDN
226889	CONCURSADO	08/12/2012 14:16	08/12/2012 19:50	334	LORETO/	Telefonía Fija Local
226885	No se toma en cuenta	09/12/2012 12:57	10/12/2012 17:11	1694	LORETO/	Portador LDN
226886	CONCURSADO	09/12/2012 12:57	10/12/2012 17:11	1694	LORETO/	Telefonía Fija Local
227001	No se toma en cuenta	12/12/2012 09:31	12/12/2012 14:47	316	ICA/ LIMA PROV CANETE/	Internet
227002	No se toma en cuenta	12/12/2012 09:31	12/12/2012 14:47	316	ICA/ LIMA PROV CANETE/	Portador LDN
227003	CONCURSADO	12/12/2012 09:31	12/12/2012 14:47	316	ICA/ LIMA PROV CANETE/	Telefonía Fija Local
227028	No se toma en cuenta	13/12/2012 13:48	13/12/2012 17:52	244	AMAZONAS/ ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN/ TUMBES/ UCAYALI/	Internet
227029	No se toma en cuenta	13/12/2012 13:48	13/12/2012 17:52	244	AMAZONAS/ ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN/ TUMBES/ UCAYALI/	Portador LDN
227030	CONCURSADO	13/12/2012 13:48	13/12/2012 17:52	244	AMAZONAS/ ANCASH/ CAJAMARCA/ LA LIBERTAD/ LAMBAYEQUE/ PIURA/ SAN MARTIN/ TUMBES/ UCAYALI/	Telefonía Fija Local
227051	No se toma en cuenta	15/12/2012 20:21	16/12/2012 12:14	953	LIMA/	Portador LDN
227052	CONCURSADO	15/12/2012 20:21	16/12/2012 12:14	953	LIMA/	Telefonía Fija Local
227053	No se toma en cuenta	16/12/2012 15:19	17/12/2012 13:15	1316	AREQUIPA/ CUSCO/ MOQUEGUA/ PUNO/ TACNA/	Internet
227054	No se toma en cuenta	16/12/2012 15:19	17/12/2012 13:15	1316	AREQUIPA/ CUSCO/ MOQUEGUA/ PUNO/ TACNA/	Portador LDN
227055	CONCURSADO	16/12/2012 15:19	17/12/2012 13:15	1316	AREQUIPA/ CUSCO/ MOQUEGUA/ PUNO/ TACNA/	Telefonía Fija Local
227150	No se toma en cuenta	18/12/2012 04:34	18/12/2012 09:20	285	AYACUCHO/ HUANCAYELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ PASCO/ UCAYALI/	Internet
227151	No se toma en cuenta	18/12/2012 04:34	18/12/2012 09:20	286	AYACUCHO/ HUANCAYELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ PASCO/ UCAYALI/	Portador LDN
227152	CONCURSADO	18/12/2012 04:34	18/12/2012 09:20	286	AYACUCHO/ HUANCAYELICA/ HUANUCO/ JUNIN/ PASCO/ UCAYALI/	Telefonía Fija Local
227565	CONCURSADO	29/12/2012 21:56	30/12/2012 15:00	1024	CUSCO/ LIMA/	Telefonía Fija Local
227563	No se toma en cuenta	29/12/2012 21:56	30/12/2012 15:00	1024	CUSCO/ LIMA/	Internet
227564	No se toma en cuenta	29/12/2012 21:56	30/12/2012 15:00	1024	CUSCO/ LIMA/	Portador LDN
227568	CONCURSADO	29/12/2012 23:09	30/12/2012 15:00	951	LIMA/	Telefonía Fija Local
227567	No se toma en cuenta	29/12/2012 23:09	30/12/2012 15:00	951	LIMA/	Portador LDN
227566	No se toma en cuenta	29/12/2012 23:09	30/12/2012 15:00	951	LIMA/	Internet

En ese sentido, de los ciento siete (117) tickets pasibles de ser concursados, sólo se tomarán en cuenta cuarenta y tres (43) tickets para efectos de la graduación de la sanción a imponer.

De acuerdo a ello, si bien se ha determinado la responsabilidad de TELEFÓNICA por la infracción de los setenta y cuatro (74) tickets, éstos no se tomarán en cuenta para efectos de la imposición de la sanción; no obstante que si serán considerados 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 ochocientos doce (812) 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 223606, 223607, 223609, 223610, 223778, 223904, 223905, 224115, 224116, 224219, 224220, 224383, 224384, 224431, 224432, 224725, 224726, 224695, 224696, 224692, 224693, 224758, 224759, 224689, 224690, 224761, 224762, 224765, 224766, 225043, 225044, 225164, 225165, 225161, 225162, 225572, 225639, 225990, 225991, 225982, 225983, 225986, 225987, 226233, 226234, 226236, 226238, 226449, 226451, 226452, 226613, 226614, 226616, 226617, 226645, 226646, 226642, 226643, 226757, 226758, 226888, 226885, 227001, 227002, 227028, 227029, 227051, 227053, 227054, 227150, 227151, 227332, 227566 y 227563.

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 30° 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⁽³¹⁾.

Con relación a este principio, el artículo 230° 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 7° del RFIS:

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.1506-GFS/2013, se requirió a efectos de determinar la afectación generada a los usuarios por las interrupciones producidas durante el cuarto 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°, 45° y 48° de las Condiciones de Uso.

De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico los artículos 44°, 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso han establecido la obligación a las empresas operadoras de prestar los servicios públicos de

³¹ 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.

telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida⁽³²⁾; en caso la interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica, o mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, ésta debe comunicar a sus abonados con un plazo no menor de dos (02) días; a su vez, el artículo 2º del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso califica como infracciones leves el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 44º, 45º y 48º 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 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 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 7º 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 44º, 45º y 48º 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 44º 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 seiscientos sesenta y ocho (668) interrupciones masivas en el servicio de telefonía fija local, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de 2'750, 646 minutos, afectando diversas provincias y

³² 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)

distritos de los 24 departamentos del Perú. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre setenta y uno (71) minutos y cuatro mil trecientos diecinueve (4319) minutos.

De igual manera, se trató de dos (2) interrupciones masivas en el servicio de conmutación de datos (acceso a Internet), en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de mil trescientos sesenta y seis (1366) minutos que afectaron los departamentos de Amazonas y Ancash.

Igualmente, se produjeron sesenta y ocho (68) interrupciones masivas en el servicio portador larga distancia nacional, en el cuarto trimestre del año 2012, durante un total de ochenta y dos mil cuatrocientos ochenta (82480) minutos que afectaron 19 departamentos del Perú. Debe considerarse que las interrupciones tuvieron una duración de entre veintiún (21) minutos y once mil quinientos ocho (11508) 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 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 a disposición las veinticuatro (24) horas diarias.

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, en cumplimiento de lo previsto por los artículos 45° y 47° del TUO de las Condiciones de Uso, TELEFÓNICA deberá efectuar las devoluciones correspondientes a los usuarios afectados, según corresponda.

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

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, del artículo 7° del RFIS, ni del artículo 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso.

Respecto al artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, se debe referir lo dispuesto por el artículo 5°⁽³³⁾ del RFIS, norma que dispone que corresponde al OSIPTTEL –al momento de determinar el monto de la multa a imponer– evaluar la existencia de reincidencia en la comisión de una misma infracción, en cuyo caso el monto de la multa será el que corresponda a la última infracción por el número de veces en que se ha determinado su existencia; no pudiendo ser

³³ Artículo 5.- Reincidencia en la comisión de infracciones

El OSIPTTEL, al determinar el monto de la multa a imponer a la Empresa Operadora, evalúa la existencia de reincidencia en la comisión de una misma infracción, en cuyo caso el monto de la multa será el que corresponda a la última infracción por el número de veces en que se ha determinado su existencia. El monto finalmente a imponerse en ningún caso podrá ser inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior.

En los casos en que se hubiese impuesto una amonestación como primera sanción también resultará aplicable lo dispuesto en el párrafo anterior.

Se considera reincidencia siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de dos (2) años desde la fecha en que se notificó a la Empresa Operadora la carta de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

A efectos de determinar la reincidencia de infracciones, se tendrá en cuenta incluso las infracciones menos graves que habiendo sido consideradas en el concurso de infracciones no fueron tenidas en cuenta para la imposición de la sanción.

dicho monto inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior.

A efectos de evaluar la reincidencia, resulta necesario se configuren los siguientes requisitos y características:

- a) Que exista resolución anterior que –en vía administrativa– hubiera quedado firme o haya causado estado.
- b) Que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de dos (02) años desde la fecha en que se notificó la carta de intento de sanción.

En cuanto al primer requisito, mediante Resolución de Gerencia General N° 261-2012-GG/OSIPTEL⁽³⁴⁾, notificada el 30 de mayo de 2012, se sancionó a TELEFÓNICA por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 34° de la misma norma (hoy artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso), respecto de las interrupciones registradas en los servicios de telefonía fija, conmutación de datos por paquetes – acceso a Internet y portador larga distancia nacional, correspondiente al 2do trimestre del 2010.

Al respecto, teniendo en cuenta que la referida resolución quedó firme el 17 de julio de 2012⁽³⁵⁾ y que en el presente caso se analizan las interrupciones correspondientes al cuarto trimestre del 2012, es decir los eventos sucedidos en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2012, se cumple con el primer requisito del artículo 5° del RFIS.

Respecto al segundo requisito, debe tenerse en cuenta que tales interrupciones sucedieron dentro del plazo de dos (02) años contados desde la notificación de la carta de intento de sanción que derivó en la Resolución de Gerencia General N° 261-2012-GG/OSIPTEL, la misma que se notificó el 20 de enero de 2012.

Por lo expuesto, corresponde en el presente caso, considerar la reincidencia respecto de la conducta infractora materia del presente PAS, derivada del incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

Finalmente, en cuanto a la multa a aplicar deberá tenerse en cuenta los montos de las sanciones impuestas a través de la Resolución de Gerencia General N° 734-2014-CD/OSIPTEL, en donde se determinó la existencia de reincidencia; así como lo dispuesto por el artículo 5° del RFIS, en cuanto a que el monto de la multa será el que corresponda a la última infracción por el número de veces en que se ha determinado su existencia; no pudiendo ser dicho monto inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior; siendo que por el servicio de telefonía fija se impuso 40 UIT, por el servicio de conmutación de datos por paquetes se impuso 15 UIT, y por el servicio de Portador de Larga Distancia Nacional 20 UIT..

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

³⁴ Tramitada en el Expediente N° 0009-2012-GG-GFS/PAS.

³⁵ Artículo 212.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

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

Cabe indicar que inclusive a la fecha de emisión de la presente Resolución, TELEFÓNICA no ha cumplido con remitir la información pendiente sobre los abonados y/o clientes afectados en ochocientos treinta y un (831) eventos, solicitada por este Organismo a través de la comunicación C. 1506-GFS/2013 notificada el 26 de setiembre de 2013, pese a que previamente, a través de la comunicación C. 909-GFS/2013 notificada el 11 de junio de 2013, se le solicitó la relación de abonados afectados por las interrupciones ocurridas durante el cuarto trimestre del año 2012.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44°, 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el presente caso se advierte que la empresa TELEFÓNICA no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido, es decir, el cumplimiento del deber previsto por el artículo 48° del TUO de las Condiciones de Uso; así como las seiscientos sesenta y ocho (668) interrupciones del servicio telefonía fija local; dos (2) interrupciones del servicio de servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet), y sesenta y ocho (68) interrupciones del servicio público portador larga distancia nacional; 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.

De acuerdo a las circunstancias del caso en particular, la magnitud de la afectación ocasionada a los usuarios de los servicios afectados, así como lo dispuesto por el artículo 5° del RFIS, correspondería imponer a TELEFÓNICA las siguientes multas: cuarenta (40) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de telefonía fija local, el cual se debe multiplicar por el número de veces que se detectó, puesto que es la tercera vez³⁶ que se detecta su existencia, dando como resultado ciento veinte (120) UIT, cinco (5) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet), que multiplicado por el número de veces que se detectó da

³⁶ Respecto a la reincidencia, se considera que la primera vez que cometió la infracción fue sancionada mediante Resolución 261-2012-GG/OSIPTEL. Posteriormente fue sancionada por segunda vez mediante Resolución N° 734-2014-GG/OSIPTEL. Por tanto, ésta sería la tercera vez que fue detectada la infracción.

quince (15), sin embargo, según el referido artículo 5° del RFIS la multa no puede ser menos o igual a la anterior³⁷, se considera una multa de diecisiete (17) UIT; y veinte (20) UIT por las interrupciones producidas en el servicio portador larga distancia nacional, el cual, multiplicado por tres da sesenta (60) UIT; sin embargo, corresponderá tomar en cuenta los límites mínimos y máximos de la escala de multa prevista para las infracciones leves, de conformidad con el artículo 25° de la LDFF.

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

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el beneficio obtenido por TELEFÓNICA como consecuencia de la comisión de la infracción prevista por el artículo 7° del RFIS, así como, en cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por los artículos 44° y 48° 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° y 48° 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: cincuenta (50) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de telefonía fija local, diecisiete (17) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de conmutación de datos por paquetes (acceso a internet) y cincuenta (50) UIT por las interrupciones producidas en el servicio portador larga distancia nacional; y con dos (2) amonestaciones por la trasgresión del artículo 45° y 48° 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, y en aplicación del artículo 5° del RFIS (reincidencia);

³⁷ La multa anterior fue de dieciséis (16) UIT (Resolución de Gerencia General N° 734-2014-GG-GFS/PAS)

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- 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 7º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2º.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con CINCUENTA (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio telefonía fija local registradas a través de seiscientos sesenta y ocho (668)³⁸

³⁸ 223632, 223633, 223608, 223634, 223635, 223636, 223637, 223638, 223639, 223640, 223611, 223770, 223771, 223772, 223773, 223774, 223775, 223776, 223777, 223779, 223800, 223801, 223802, 223803, 223804, 223805, 223806, 223826, 223827, 223828, 223829, 223830, 223831, 223832, 223833, 223834, 223835, 223906, 223836, 223837, 223838, 223839, 223840, 223841, 223842, 223843, 223844, 223924, 223925, 223926, 223927, 223928, 223929, 223930, 223931, 223932, 223933, 223934, 223935, 223936, 223997, 223998, 223999, 224000, 224001, 224002, 224003, 224004, 224005, 224006, 224007, 224130, 224131, 224132, 224133, 224134, 224117, 224176, 224177, 224178, 224179, 224180, 224181, 224182, 224183, 224184, 224185, 224186, 224187, 224188, 224189, 224190, 224200, 224201, 224202, 224203, 224204, 224205, 224206, 224207, 224208, 224209, 224210, 224221, 224239, 224240, 224241, 224242, 224243, 224244, 224245, 224246, 224247, 224248, 224268, 224269, 224270, 224271, 224272, 224273, 224364, 224365, 224366, 224367, 224368, 224369, 224370, 224371, 224372, 224373, 224385, 224439, 224440, 224441, 224442, 224443, 224444, 224445, 224446, 224447, 224448, 224449, 224433, 224450, 224451, 224452, 224453, 224454, 224462, 224463, 224464, 224465, 224466, 224467, 224468, 224469, 224502, 224503, 224504, 224505, 224506, 224507, 224614, 224615, 224616, 224617, 224618, 224619, 224647, 224648, 224649, 224650, 224651, 224711, 224712, 224713, 224714, 224715, 224716, 224727, 224697, 224717, 224718, 224719, 224720, 224721, 224722, 224691, 224694, 224760, 224750, 224751, 224752, 224753, 224754, 224755, 224756, 224757, 224763, 224764, 225029, 225030, 225031, 225032, 225033, 225034, 225047, 225048, 225049, 225050, 225051, 225052, 225053, 225054, 225055, 225056, 225057, 225058, 225059, 225060, 225061, 225062, 225045, 225166, 225079, 225080, 225081, 225082, 225083, 225084, 225085, 225086, 225087, 225088, 225089, 225090, 225091, 225092, 225093, 225094, 225095, 225096, 225097, 225163, 225098, 225099, 225100, 225101, 225102, 225103, 225178, 225179, 225180, 225202, 225203, 225204, 225445, 225446, 225447, 225448, 225449, 225450, 225555, 225556, 225557, 225558, 225559, 225560, 225561, 225562, 225563, 225564, 225565, 225566, 225567, 225573, 225580, 225581, 225582, 225583, 225584, 225585, 225586, 225587, 225588, 225589, 225590, 225591, 225592, 225593, 225594, 225595, 225596, 225671, 225672, 225673, 225674, 225675, 225676, 225677, 225678, 225693, 225694, 225695, 225696, 225697, 225698, 225713, 225714, 225715, 225873, 225874, 225875, 225876, 225877, 225878, 225879, 225964, 225965, 225966, 225967, 225968, 225969, 225970, 225992, 225971, 225972, 225973, 225974, 225975, 225976, 225977, 225978, 225979, 225984, 225980, 225981, 225988, 226009, 226010, 226011, 226012, 226013, 226014, 226015, 226016, 226026, 226027, 226028, 226029, 226030, 226031, 226032, 226033, 226034, 226035, 226105, 226106, 226107, 226108, 226109, 226110, 226111, 226112, 226113, 226114, 226115, 226116, 226146, 226147, 226148, 226149, 226150, 226151, 226152, 226153, 226154, 226155, 226156, 226177, 226178, 226179, 226180, 226181, 226182, 226183, 226184, 226185, 226186, 226187, 226188, 226189, 226190, 226191, 226192, 226235, 226193, 226239, 226251, 226252, 226253, 226254, 226255, 226256, 226257, 226322, 226323, 226324, 226325, 226326, 226327, 226328, 226329, 226375, 226376, 226377, 226378, 226379, 226380, 226381, 226382, 226383, 226384, 226385, 226386, 226387, 226388, 226471, 226472, 226473, 226474, 226475, 226476, 226477, 226478, 226479, 226480, 226481, 226482, 226453, 226450, 226525, 226526, 226527, 226528, 226529, 226530, 226531, 226532, 226533, 226534, 226535, 226536, 226537, 226538, 226539, 226568, 226569, 226570, 226571, 226572, 226573, 226600, 226601, 226602, 226603, 226604, 226605, 226606, 226607, 226608, 226609, 226610, 226615, 226618, 226745, 226746, 226747, 226748, 226749, 226750, 226751, 226647, 226644, 226777, 226778, 226779, 226780, 226781, 226782, 226783, 226784, 226785, 226786, 226759, 226867, 226868, 226869, 226870, 226871, 226872, 226873, 226874, 226875, 226876, 226877, 226878, 226879, 226880, 226881, 226882, 226883, 226884, 226886, 226915, 226916, 226935, 226936, 226937, 226938, 226939, 226940, 226941, 226942, 226943, 226944, 226945, 226994, 226995, 226996, 226997, 226998, 226999, 227003, 227006, 227007, 227008, 227009, 227030, 227104, 227105, 227106, 227107, 227108, 227109, 227110, 227111, 227112, 227113, 227052, 227114, 227055, 227141, 227142, 227143, 227144, 227145, 227146, 227147, 227148, 227149, 227152, 227170, 227171, 227172, 227173, 227174, 227175, 227206, 227207, 227208, 227222, 227223, 227224, 227225, 227226, 227227, 227228, 227229, 227230, 227231, 227232, 227279, 227280, 227281, 227282, 227283, 227284, 227285, 227286, 227287, 227288, 227289, 227290, 227291, 227292, 227293, 227294, 227295, 227296, 227297, 227318, 227319, 227320, 227321, 227322, 227323, 227324, 227325, 227326, 227327, 227328, 227329, 227431, 227432, 227433, 227434, 227435, 227436, 227437, 227438, 227439, 227440, 227441, 227442, 227443, 227444, 227445, 227446, 227447, 227448, 227449, 227450, 227451, 227452, 227453, 227454, 227455, 227456, 227457, 227458, 227459, 227460, 227461, 227462, 227463, 227464, 227465, 227466, 227467, 227468, 227469, 227470, 227471, 227472, 227473, 227474, 227505, 227506, 227507, 227508, 227509, 227510, 227511, 227512, 227513, 227514, 227515, 227516, 227517, 227518, 227519, 227520, 227521, 227522, 227565, 227568, 227523, 227524, 227549, 227550, 227551, 227552

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

Artículo 3°.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con DIECISIETE (17) 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 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 los tickets 227000 y 227421; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con CINCUENTA (50) 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 la interrupción del servicio portador larga distancia nacional registrada a través de sesenta y ocho (68)³⁹ tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 5°.- AMONESTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., 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 45° de la misma norma, al no haber cumplido con comunicar la ocurrencia de los tickets 226389 y 226390; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 6°.- AMONESTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., 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 48° de la misma norma, al no haber cumplido con comunicar la realización trabajos de mantenimiento o mejora tecnológica registrados mediante los tickets 225995, 225994, 225993, 225865, 225864 y 225863; dentro del plazo establecido; 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 49° de la misma norma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 8°.- DISPONER que, respecto a las setecientas treinta y ocho (738) 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

³⁹ 223612, 223900, 223901, 223902, 224175, 224222, 224434, 224638, 224639, 224669, 225075, 225167, 225076, 225165, 225160, 225181, 225182, 225219, 225569, 225568, 225638, 225641, 225640, 225642, 225637, 225636, 225679, 225680, 225708, 225709, 225893, 225989, 225985, 226022, 226053, 226237, 226389, 226390, 226544, 226545, 226548, 226546, 226547, 226576, 226611, 226612, 226619, 226891, 226892, 226887, 226890, 226917, 226918, 226946, 227034, 227031, 227032, 227033, 227050, 227153, 227330, 227331, 227332, 227456, 227455, 227560, 227561, 227562

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° y 4° 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.

Regístrese y comuníquese.

JORGE ANTONIO APOLONI QUISPE
Gerente General