



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 735 -2014-GG/OSIPTEL

Lima, 09 de octubre de 2014

Table with 3 rows: EXPEDIENTE N°, MATERIA, ADMINISTRADO. Values: 00021-2014-GG-GFS/PAS, Procedimiento Administrativo Sancionador, TELEFÓNICA MÓVILES S.A.

VISTO el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 619-GFS/2014, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a TELEFÓNICA MÓVILES S.A. (TELEFÓNICA MÓVILES), por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido con lo dispuesto por los artículos 44° y 49° de la referida norma, así como por haber incumplido lo dispuesto por el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL (en adelante RFIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- 1. Mediante Informe de Supervisión N° 201-GFS/2014, de fecha 19 de febrero de 2014 (en adelante, Informe de Supervisión), la GFS consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 44°, 45°, 48°, 49° y 92° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA MÓVILES, respecto de las interrupciones ocurridas durante el tercer trimestre del año 2012, seguida en el expediente N° 00121-2013-GG-GFS, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

"(...)

IV. CONCLUSIONES

(...)

4.4.2 Medidas a adoptarse por los (sic) incumplimientos detectados

De acuerdo al análisis efectuado en el numeral 3.4 del presente informe, se obtuvieron los siguientes resultados:

- a. En veintiséis (26)1 casos de interrupción, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A. habría incumplido lo establecido en el numeral i) y/o ii) del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso. En ese sentido, corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador.
b. En ciento cuarenta y nueve (149)2 casos de interrupción, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A. habría incumplido con lo establecido por el

1 Tickets N° 219377, 219378, 219447, 219679, 219681, 220571, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 221934, 222034, 222657, 222938, 223023, 223286, 223287, 223288, 223292, 223353, 223646.

2 Tickets N° 219180, 219184, 219186, 219187, 219377, 219378, 219418, 219419, 219421, 219447, 219589, 219590, 219608, 219679, 219681, 219732, 220167, 220202, 220203, 220256, 220257, 220277, 220278, 220279, 220310, 220519, 220520, 220521, 220522, 220523, 220571, 220703, 220704, 220705, 220777, 220778, 220855, 220857, 220858, 220860, 220864, 220867, 220868, 220869, 220923, 220924,



artículo 44° del TUO de las condiciones de Uso. En tal sentido, corresponde iniciar un **procedimiento administrativo sancionador**.

c. En ciento cuarenta y nueve (149)<sup>3</sup> casos de interrupción, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A, no ha remitido la información señalada en el numeral 1 de la carta C.1290-GFS/2013, en relación a los abonados y/o clientes afectados. En ese sentido, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 87-2013-CD/OSIPTEL (RFIS); por lo que corresponde iniciar un **procedimiento administrativo sancionador** a dicha empresa operadora.

2. Con carta N° C.350-GFS/2014, notificada el 20 de febrero de 2014, la GFS comunicó a TELEFÓNICA MÓVILES el inicio de un PAS por el presunto incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, al haberse verificado la ocurrencia de ciento cuarenta y nueve (149) interrupciones del servicio de telefonía móvil; así como, por los numerales i) y ii) del artículo 49° de la misma norma al haberse verificado la ocurrencia de interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor; asimismo, por el artículo 7° del RFIS, toda vez que no cumplió con remitir información solicitada a través de la carta N° C.1290-GFS/2013, referida a la relación de abonados y/o clientes afectados.
3. TELEFÓNICA MÓVILES mediante carta N° TM-925-A-0249-2014, recibida el 16 de abril de 2014, alcanzó sus descargos por escrito.
4. A través de la carta N° C.1292-GFS/2014, notificada el 26 de junio de 2014, la GFS solicitó a TELEFÓNICA MÓVILES remita el número total de usuarios afectados por la interrupción del servicio de telefonía móvil.
5. Con Memorando N° 1362-GFS/2014, del 08 de agosto de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General el Informe de análisis de descargos N° 619-GFS/2014 (Informe de Análisis de Descargos).



220925, 220926, 221177, 221218, 221219, 221233, 221283, 221284, 221285, 221286, 221325, 221347, 221348, 221474, 221475, 221557, 221558, 221675, 221676, 221677, 221678, 221679, 221680, 221681, 221726, 221727, 221728, 221774, 221775, 221776, 221934, 221935, 221940, 221941, 222030, 222031, 222032, 222033, 222034, 222077, 222078, 222080, 222081, 222175, 222176, 222177, 222290, 222291, 222292, 222293, 222295, 222299, 222300, 222301, 222302, 222328, 222368, 222369, 222541, 222551, 222653, 222654, 222655, 222656, 222657, 222684, 222728, 222851, 222852, 222853, 222936, 222938, 222994, 222995, 222996, 222997, 223023, 223043, 223044, 223194, 223221, 223222, 223223, 223224, 223225, 223286, 223287, 223288, 223292, 223326, 223327, 223328, 223339, 223353, 223476, 223477, 223478, 223531, 223532, 223533, 223641, 223642, 223646

<sup>3</sup> Tickets N° 219180, 219184, 219186, 219187, 219377, 219378, 219418, 219419, 219421, 219447, 219589, 219590, 219608, 219679, 219681, 219732, 220167, 220202, 220203, 220256, 220257, 220277, 220278, 220279, 220310, 220519, 220520, 220521, 220522, 220523, 220571, 220703, 220704, 220705, 220777, 220778, 220855, 220857, 220858, 220860, 220864, 220867, 220868, 220869, 220923, 220924, 220925, 220926, 221177, 221218, 221219, 221233, 221283, 221284, 221285, 221286, 221325, 221347, 221348, 221474, 221475, 221557, 221558, 221675, 221676, 221677, 221678, 221679, 221680, 221681, 221726, 221727, 221728, 221774, 221775, 221776, 221934, 221935, 221940, 221941, 222030, 222031, 222032, 222033, 222034, 222077, 222078, 222080, 222081, 222175, 222176, 222177, 222290, 222291, 222292, 222293, 222295, 222299, 222300, 222301, 222302, 222328, 222368, 222369, 222541, 222551, 222653, 222654, 222655, 222656, 222657, 222684, 222728, 222851, 222852, 222853, 222936, 222938, 222994, 222995, 222996, 222997, 223023, 223043, 223044, 223194, 223221, 223222, 223223, 223224, 223225, 223286, 223287, 223288, 223292, 223326, 223327, 223328, 223339, 223353, 223476, 223477, 223478, 223531, 223532, 223533, 223641, 223642, 223646

## 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 (Reglamento General), 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 PAS, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES habría trasgredido lo establecido por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que se verificó la ocurrencia de ciento cuarenta y nueve (149)<sup>4</sup> interrupciones que afectaron el servicio de telefonía móvil, incumplimiento que se encuentra tipificado como infracción leve en el artículo 2° del Anexo 5 de la misma norma.

Asimismo, habría incumplido lo establecido en los numerales i) y ii) del artículo 49° de la mencionada norma al verificarse la ocurrencia de interrupciones por caso fortuito o fuerza mayor, siendo que en veintitrés (23)<sup>6</sup> de ellas se imputa el no remitir la acreditación dentro del plazo establecido, y en tres (03)<sup>7</sup> se imputa el no remitir el cronograma ni plan de trabajo dentro del plazo establecido, incumplimientos que se encuentran tipificados como infracción leve en el artículo 2° del Anexo 5 de la mencionada norma.

De otro lado, habría incumplido con remitir información solicitada a través de la carta N° C.1290-GFS/2013, referida a la relación de abonados y/o clientes afectados de las ciento cuarenta y nueve (149) interrupciones y/o mantenimiento, infracción tipificada como grave en el artículo 7° del RFIS.

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), la responsabilidad debe



<sup>4</sup> Tickets N° 219180, 219184, 219186, 219187, 219377, 219378, 219418, 219419, 219421, 219447, 219589, 219590, 219608, 219679, 219681, 219732, 220167, 220202, 220203, 220256, 220257, 220277, 220278, 220279, 220310, 220519, 220520, 220521, 220522, 220523, 220571, 220703, 220704, 220705, 220777, 220778, 220855, 220857, 220858, 220860, 220864, 220867, 220868, 220869, 220923, 220924, 220925, 220926, 221177, 221218, 221219, 221233, 221283, 221284, 221285, 221286, 221325, 221347, 221348, 221474, 221475, 221557, 221558, 221675, 221676, 221677, 221678, 221679, 221680, 221681, 221726, 221727, 221728, 221774, 221775, 221776, 221934, 221935, 221940, 221941, 222030, 222031, 222032, 222033, 222034, 222077, 222078, 222080, 222081, 222175, 222176, 222177, 222290, 222291, 222292, 222293, 222295, 222299, 222300, 222301, 222302, 222328, 222368, 222369, 222541, 222551, 222653, 222654, 222655, 222656, 222657, 222684, 222728, 222851, 222852, 222853, 222936, 222938, 222994, 222995, 222996, 222997, 223023, 223043, 223044, 223194, 223221, 223222, 223223, 223224, 223225, 223286, 223287, 223288, 223292, 223326, 223327, 223328, 223339, 223353, 223476, 223477, 223478, 223531, 223532, 223533, 223641, 223642, 223646.

<sup>5</sup> **Artículo 2°.- Infracciones leves**  
Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...), 44 (...).

<sup>6</sup> Tickets N° 219377, 219378, 219447, 219679, 219681, 220571, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 222034, 222657, 222938, 223023, 223286, 223287, 223288, 223292.

<sup>7</sup> Tickets N° 221934, 223353, 223646.

recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>8</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

## 1. Análisis de los descargos

En el escrito de descargos presentado, TELEFÓNICA MÓVILES cuestionó el PAS en los siguientes términos:

- (i) No se ha valorado de manera integral la documentación presentada, omitiendo pronunciarse sobre todos los elementos probatorios; vulnerando el Principio del Debido Procedimiento. Asimismo señala que corresponde a OSIPTEL la carga de la prueba, con independencia de las alegaciones que hubiera o no realizado la empresa.
- (ii) El inicio del PAS contraviene el Principio de Presunción de Licitud, toda vez que si la GFS consideró que las pruebas eran insuficientes, debió realizar de oficio todas las actuaciones necesarias.
- (iii) 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.
- (iv) La imposición de una eventual sanción a TELEFÓNICA MÓVILES 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.

### 1.1. Sobre los medios probatorios ofrecidos por TELEFÓNICA MÓVILES

En el Informe de Supervisión, la GFS consideró insuficientes las pruebas presentadas por la empresa operadora consistentes en: una constatación policial y un informe técnico, para acreditar que un (01)<sup>9</sup> caso de interrupción se debió a un corte de cable coaxial de los equipos de Radio, la cual está homologada en la causa: *robo/hurto*.

Asimismo, la GFS determinó que los medios probatorios presentados en el caso de las setenta y cuatro (74)<sup>10</sup> interrupciones homologadas como *falla en el portador o circuito*

<sup>8</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

<sup>9</sup> Ticket N° 221347.

<sup>10</sup> Tickets N° 219184, 219186, 219421, 219590, 220202, 223646, 220203, 220257, 220279, 220522, 220705, 220778, 220864, 220867, 220868, 220869, 220926, 221177, 221218, 221219, 221285, 221286, 221475, 221677, 221678, 221679, 221680, 221775, 221681, 221727, 221728, 221774, 221776, 221934, 221935, 221940, 221941, 222033, 222077, 222078, 222080, 222081, 222177, 222292, 222293, 222295, 222299, 223533, 222300, 222301, 222302, 222328, 222541, 222656, 222684, 222728, 222852, 222853,

*arrendado*, tales como - correo electrónico, informe técnico, carta de proveedor eléctrico, registro SISREP portador (Sistema de Reporte de Interrupciones vía web del OSIPTTEL)- no resultaban procedentes para acreditar la exoneración de responsabilidad de la empresa operadora.

De otro lado, respecto de las setenta y cuatro (74)<sup>11</sup> interrupciones restantes homologadas como *fallas de proveedor de energía eléctrica* los medios probatorios presentados: informe técnicos, carta eléctrica sin sello y registro de tráfico, no permiten acreditar por parte de la empresa operadora una diligencia debida, ante las ocurrencias suscitadas.

TELEFÓNICA MÓVILES alega en sus descargos que el presente PAS carece 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 que ante la imposibilidad por parte del Regulador de verificar si se aplicaron medidas de previsión necesarias para mantener la continuidad del servicio, se pretende aplicar una presunción de dichas medidas, vulnerándose el Principio de Licitud al trasladar 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 OSIPTTEL se encuentra obligado a verificar los hechos que sirven de motivación para sus decisiones antes de adoptar una decisión sobre la supuesta responsabilidad de la empresa operadora.

En relación a lo indicado por TELEFÓNICA MÓVILES, resulta necesario precisar que el sustento normativo de la obligación por parte de las empresas operadoras, de acreditar las causas alegadas como producto de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, y adicionalmente la diligencia debida, se encuentra previsto por el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso.

En efecto, no debe perderse de vista que en atención a lo dispuesto en el TUO de las Condiciones de Uso, si la empresa operadora reporta la interrupción del servicio como producto de caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control, se activa en ese momento el deber de remitir la documentación que pruebe la existencia de dicho evento y la exclusión de responsabilidad en relación al mismo.

Cabe indicar que la normativa vigente no ha establecido una lista de *medidas necesarias* o *niveles de protección* para prevenir o mitigar interrupciones, considerando que corresponde a una decisión interna de cada empresa operadora implementar lo más adecuado para que sus elementos de red funcionen apropiadamente y pueda prestarse sus servicios, debiendo acreditar con documentación fehaciente que actuó con la debida

223194, 223224, 223225, 223327, 223328, 223353, 223478, 223531, 223532, 220925, 221557, 221558, 222034, 222657, 222938, 223292

<sup>11</sup> Tickets N° 219187, 220167, 220256, 219418, 219419, 220310, 220519, 220520, 220521, 220523, 219608, 219589, 219732, 223642, 220777, 220277, 220278, 220703, 220704, 220855, 220857, 221348, 220858, 220860, 220923, 222030, 222031, 222032, 222175, 222176, 221325, 221474, 221675, 221676, 222290, 222653, 222654, 222655, 223641, 222291, 222936, 222368, 222369, 222551, 222851, 222994, 222995, 222996, 222997, 223043, 223044, 223339, 223221, 223222, 223223, 223326, 219180, 223476, 223477, 219681, 219679, 220571, 219447, 220924, 221233, 221283, 221284, 221726, 223023, 223286, 223287, 223288, 219377, 219378

diligencia realizando todos los esfuerzos necesarios para mitigar la interrupción, situación que no se dio en el presente caso.

De esta manera, conforme a la evaluación realizada por la GFS para cada una de las interrupciones materia del presente PAS, descritas en el Informe de Supervisión, se determinó que los documentos alcanzados por TELEFÓNICA MÓVILES a través del SISREP para acreditar las interrupciones por causa externa, no demostraban la causa reportada o el motivo de la interrupción que pudiera determinar que las interrupciones se debieron a una situación de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

En este punto debe tenerse en consideración que no es ajeno al conocimiento de la empresa operadora 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 a partir de la fecha de notificación de la mencionada Resolución de Gerencia General N° 244-2012-GG/OSIPTEL, el 24 de mayo de 2012, TELEFÓNICA MÓVILES debe tener en cuenta los criterios a considerarse para la evaluación de interrupciones del servicio comunicados mediante la carta C.105-GFS/2008 de fecha 07 de febrero de 2008.

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

**Informe de Supervisión:**

- Para el caso de "Falla en servicio de portador o circuito arrendado"<sup>12</sup>, la GFS determina que respecto a: "Correo Electrónico" y "Registro SISREP portador", presentada por MOVISTAR, es posible determinar la causa reportada, debido a que:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Correo electrónico	El correo electrónico cursado entre ambas empresas operadoras es un medio probatorio que permite determinar que la interrupción se debió a problemas en la red de la empresa proveedora del servicio portador.
Registro SISREP portador	Este tipo de contenido permite verificar que efectivamente ocurrió el evento, toda vez que la misma empresa proveedora del servicio portador reportó el evento de la interrupción en el SISREP.

Al respecto, del análisis efectuado al "Informe técnico otro evento" y "Relación de Estaciones Bases", la GFS determina que éstos no demuestran la causa reportada, debido a que:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Informe técnico otro evento	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.
Relación de Estaciones Bases	La documentación únicamente describe la relación de elementos afectados del evento reportado.

<sup>12</sup> Tickets N° 219184, 219186, 219421, 219590, 220202, 220203, 220257, 220279, 220522, 220705, 220778, 220864, 220867, 220868, 220869, 220925, 220926, 221177, 221218, 221219, 221285, 221286, 221475, 221557, 221558, 221677, 221678, 221679, 221680, 221681, 221727, 221728, 221774, 221776, 221934, 221935, 221940, 221941, 222033, 222034, 222077, 222078, 222080, 222081, 222177, 222292, 222293, 222295, 222299, 222300, 222301, 222302, 222328, 222541, 222656, 222657, 222684, 222728, 222852, 222853, 222938, 223194, 223224, 223225, 223292, 223327, 223328, 223353, 223478, 223531, 223532, 223533, 223646



(...)

- Para el caso de "Falla del proveedor de energía eléctrica"<sup>13</sup>, la GFS determina que respecto a la: "Carta de proveedor de suministro eléctrico", "Resolución de reclamo del proveedor de energía eléctrica" y "Boleta de reclamo a empresa eléctrica" presentada por MOVISTAR, es posible determinar la causa reportada, debido a que:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Carta de proveedor de suministro eléctrico	El contenido de la documentación permite verificar que efectivamente ocurrió el hecho acaecido manifestado por la EO, toda vez que ha sido comunicado a la entidad correspondiente.
Resolución de reclamo del proveedor de energía eléctrica	La documentación permite verificar que el reclamo presentado por la EO ante su proveedor de energía eléctrica fue declarado fundado, toda vez que el proveedor reconoce que efectivamente ocurrió el corte de energía eléctrica.
Boleta de reclamo a empresa eléctrica	El contenido de la documentación permite verificar que efectivamente ocurrió el hecho acaecido manifestado por la EO, toda vez que la EO presentó un reclamo por corte de energía eléctrica ocurridos en la red de la EO.

Al respecto, del análisis efectuado al "Informe técnico-energía.durante", la GFS determina que la siguiente documentación<sup>14</sup> no demuestra la causa reportada, debido a que:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Informe técnico-energía.durante	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.

(...)

- Para el caso de "Robo/Hurto"<sup>15</sup>, la GFS determina que respecto a la: "Constatación policial" presentada por MOVISTAR, es posible determinar la causa reportada, debido a que:

(...)

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex - ante)
Informe Técnico- robo/hurto.ex- ante	La documentación señala los mecanismos de protección que tiene las estaciones bases de la EO, asimismo señala los elementos de red que fueron sustraídos por terceros que afectaron el servicio de telefonía móvil.
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Durante)
Informe Técnico- robo/hurto.durante	La documentación remitida señala la ubicación del elemento afectado, el tipo de red afectado, y los procedimientos realizados para el restablecimiento de los servicios afectados.
Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación (Ex - Post)
Medidas adoptadas- robo/hurto.(ex-post)	La EO no remite información sobre medidas adoptadas ante estos eventos (Ex - post)

(...)

En el caso de los treinta y cinco (35)<sup>16</sup> casos de interrupciones, la GFS determinó que los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA MÓVILES no demuestran la causa reportada, debido a que:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Informe Técnico	La documentación únicamente relata lo acontecido, más no determina técnicamente lo que genera la interrupción. En consecuencia, no permite acreditar la causa de la interrupción.

<sup>13</sup> Tickets N° 219187, 219418, 219419, 219589, 219732, 220277, 220278, 220703, 220704, 220855, 220857, 220858, 220860, 220923, 221325, 221474, 221675, 221676, 222290, 222291, 222368, 222369, 222551, 222851, 222994, 222995, 222996, 222997, 223043, 223044, 223221, 223222, 223223, 223326, 223476, 223477, 223641, 223642

<sup>14</sup> La información remitida por MOVISTAR el "Informe Técnico", fue analizado como "Informe técnico-energía.durante".

<sup>15</sup> Tickets N° 221347

<sup>16</sup> Tickets N° 219180, 219377, 219378, 219447, 219608, 220167, 220256, 220310, 220519, 220520, 220521, 220523, 220571, 220777, 220924, 221233, 221283, 221284, 221348, 221726, 221775, 222030, 222031, 222032, 222175, 222176, 222653, 222654, 222655, 222936, 223023, 223286, 223287, 223288, 223339.

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
Registro de tráfico	Este tipo de grafico nos permite verificar la fecha y hora de inicio, y, fecha y hora de fin de la interrupción; así como el servicio afectado.
Carta a Empresa Eléctrica sin sello de recepción	La documentación solo permite verificar que la empresa operadora emitió la carta, mas no permite determinar con certeza que la referida documentación fue recibida por la empresa proveedora del servicio eléctrico debido a que no está consignado el sello de recepción de dicha empresa, donde se pueda verificar la fecha y hora de recepción de la misma.
Correo electrónico. parcial	El correo electrónico cursado parcialmente solo permite verificar que la empresa operadora emitió el correo, mas no permite determinar con certeza que la referida documentación fue recibida por la empresa proveedora del servicio debido a que no está consignado la recepción ni la respuesta de dicha empresa, donde se pueda verificar la fecha y hora de la misma.

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

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

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

En consecuencia, queda descartada la afirmación de que el OSIPTEL estaría presumiendo una falta de actuación diligente, lo cual contradice el Principio de Licitud, no sólo porque la acreditación de este elemento corresponde exclusivamente a la empresa operadora<sup>(17)</sup> <sup>(18)</sup>, sino porque en lo que se refiere a este caso en particular,

<sup>17</sup> Ello ha sido confirmado por diferentes autores:

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

<sup>18</sup> Criterio confirmado, entre otros, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2013-CD/OSIPTEL. Cabe agregar que, doctrinariamente, se ha reconocido que corresponde al presunto infractor desvirtuar la alegación de culpabilidad argüida por la Administración, demostrando que su actuación se ha debido a un hecho no imputable a aquél:  
“(...) corresponde a la Administración la prueba de los hechos constitutivos de la acusación para desvirtuar la presunción de inocencia, y corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos impositivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...)” (Subrayado agregado) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. Pág.196).



TELEFÓNICA MÓVILES no ha cumplido con acreditar que la causa de las interrupciones corresponden a las consignadas en el SISREP, es decir, el sustento de la declaración de improcedencia se sitúa en un estadio previo al análisis de la diligencia debida, quedando desvirtuados los argumentos planteados en este extremo, no existiendo trasgresión a los Principios de Legalidad, Debido procedimiento, Verdad material y el deber de motivación de actos administrativos.

En ese sentido, ha quedado acreditada la responsabilidad de TELEFÓNICA MÓVILES por la ocurrencia de ciento cuarenta y nueve (149)<sup>19</sup> interrupciones, que afectaron el servicio de telefonía móvil, incumpliendo el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

### 1.2. Sobre la imputación respecto al incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso

Conforme a lo establecido en el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras tienen la obligación de prestar el servicio de manera ininterrumpida, salvo que se encuentren inmersos en los supuestos de excepción establecidos en la misma norma.

Precisamente el artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, regula uno de dichos supuestos de excepción, al establecer que las interrupciones pueden producirse por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora. No obstante, para encontrarse en la excepción prevista en el referido artículo, la empresa operadora no solo debe reportar la interrupción en el SISREP como evento producido por caso fortuito, fuerza mayor u otra causa fuera de su control, sino también debe acreditar tal evento, así como la adopción de la debida diligencia ante el OSIPTEL.

Al respecto, mediante el reciente pronunciamiento del Consejo Directivo a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2014-CD/OSIPTEL, del 17 de julio de 2014, "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 ese sentido, toda vez que respecto a los veintiséis<sup>20</sup> (26) se determinó que no se encuentran en el supuesto de excepción antes citado, corresponde DAR POR

<sup>19</sup> Tickets N° 219187, 220167, 219184, 219186, 220256, 219421, 219418, 219419, 219590, 220310, 220519, 220520, 220521, 220202, 220523, 219608, 223646, 219589, 219732, 220203, 223642, 220777, 220257, 220277, 220278, 220703, 220704, 220279, 220522, 220705, 220778, 220855, 220864, 220867, 220868, 220869, 220926, 221177, 220857, 221348, 220858, 221218, 221219, 221285, 220860, 220923, 221286, 221475, 221677, 221678, 221679, 221680, 221775, 221681, 221727, 221728, 221774, 221776, 222030, 222031, 222032, 221934, 221935, 221940, 221941, 222033, 222175, 222176, 222077, 221325, 221474, 222078, 222080, 222081, 222177, 222292, 222293, 222295, 222299, 223533, 221675, 221676, 222300, 222290, 222653, 222654, 222655, 222301, 222302, 222328, 223641, 222541, 222291, 222656, 222936, 222684, 222368, 222369, 222551, 222851, 222994, 222995, 222728, 222996, 222997, 223043, 222852, 222853, 223044, 223194, 223224, 223339, 223225, 223221, 223222, 223327, 223328, 223353, 223223, 223326, 223478, 219180, 223531, 223532, 223476, 223477, 219681, 219679, 220571, 219447, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 222034, 222657, 223023, 223286, 223287, 223288, 222938, 223292, 219377, 219378.

<sup>20</sup> Tickets N° 223646, 221934, 223353, 219681, 219679, 220571, 219447, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 222034, 222657, 223023, 223286, 223287, 223288, 222938, 223292, 219377, 219378.

CONCLUÍDO el presente PAS en el extremo referido a la infracción por el incumplimiento del artículo 49° del TUO de las Condiciones de Uso, careciendo de objeto emitir pronunciamiento por los argumentos formulados en este extremo.

### **1.3 Sobre el incumplimiento del artículo 7° del RFIS.**

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

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

La empresa operadora manifiesta que debe considerarse que la recopilación de información merece un tratamiento minucioso que implica la aplicación de una serie de procedimientos internos de la empresa para su correcta remisión, lo cual implica una tarea compleja y sistematizada que únicamente se podría realizar en un plazo suficientemente extenso. En esa línea, refiere dicha empresa operadora que se vio imposibilitada de remitir la información dentro del plazo establecido, cumpliendo posteriormente con su entrega.

Asimismo, dicha empresa operadora señala que, tal y como se reconoce en el Informe de Supervisión, con fecha 01 de julio de 2013, cumplió con entregar información parcial sobre las interrupciones, por lo que resulta erróneo aducir una falta de cumplimiento total de esta obligación, puesto que cumplió con remitir información y en un periodo reducido. Ello demostraría una vulneración a la motivación del acto administrativo.

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

Ahora bien, atendiendo a las particularidades del presente caso, corresponde evaluar si concurren los elementos necesarios que permitan eximir de responsabilidad a la empresa operadora. Así, en relación a lo argumentado por TELEFÓNICA MÓVILES respecto a lo dispuesto por el artículo 7° del RFIS, tal y como se ha señalado, a través de la carta C.1290-GFS/2013<sup>21</sup> notificada en fecha 20 de agosto de 2013, se solicitó información a dicha empresa operadora, disponiéndose de manera expresa la obligatoriedad y perentoriedad del requerimiento, toda vez que ello coadyuvaría al desarrollo de la supervisión en relación a las interrupciones del servicio durante el tercer

<sup>21</sup> Folio 037 del expediente N° 00121-2013-GG-GFS.

trimestre del año 2012 y su impacto entre los abonados y/o usuarios de los servicios involucrados.

Cabe anotar que de acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión, y según se aprecia, a través de la comunicación C.810-GFS/2013 notificada el 29 de mayo de 2013, se solicitó previamente a TELEFÓNICA MÓVILES la relación de los abonados cuyos servicios se vieron interrumpidos y la metodología empleada para determinar la cantidad de los abonados afectados. Dicha solicitud fue reiterada mediante comunicación N° C.1292-GFS/2014, notificada el 26 de junio de 2014.

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

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 MÓVILES ha incurrido en la conducta infractora tipificada en el artículo 7° del RFIS.

De otro lado, respecto de la supuesta vulneración al Principio de Razonabilidad, toda vez que no se habría tomado en cuenta que todo requerimiento de información, implica necesariamente la realización de diversas actuaciones por parte de la empresa operadora, cabe señalar que el requerimiento de información formulado mediante la carta N° C.1290-GFS/2013, tenía carácter de reiterativo, toda vez que de forma previa mediante carta N° C.810-GFS/2013, notificada el 29 de mayo de 2013, la GFS requirió a TELEFÓNICA MÓVILES, la remisión de la información de los casos de interrupción y/o mantenimiento respecto a: la relación de abonados y/o clientes cuyos servicios se vieron interrumpidos, así como la metodología para determinar la cantidad de abonados y/o clientes que se encontraban afectados.

Asimismo, con relación a la afirmación de la empresa operadora que remitió la información parcial al OSIPTEL, corresponde señalar que de conformidad con el Informe de Análisis de descargos, mediante la carta N° TM-925-AR-377-13, recibida el 01 de julio de 2013, TELEFÓNICA remitió otro tipo de información en atención al requerimiento de la carta N° 811-GFS/2013, relativa a información de interrupciones por trabajos de mantenimiento y no a la que es materia de análisis del presente PAS. Por lo que, se desvirtúa la afirmación de la empresa operadora de haber presentado la información de manera parcial.

Conforme se desprende de lo expuesto, desde la fecha de notificación de la carta N° C.1290-GFS/2013, hasta la fecha de emisión de la presente Resolución, la información materia de análisis no ha sido presentada por la empresa operadora, pese a que en la tramitación del presente PAS, pudo modificar su conducta transgresora.

En ese orden de ideas, se puede afirmar que se ha dado estricto cumplimiento al Principio de Razonabilidad, que de acuerdo a lo dispuesto por el Tribunal Constitucional,

implica encontrar justificación lógica en los hechos, conductas y circunstancias que motivan todo acto discrecional de los poderes públicos<sup>22</sup>.

## 2. Determinación de la sanción

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>(23)</sup>.

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:

Se establece como infracción grave el incumplimiento en la entrega de información obligatoria solicitada por el OSIPTEL. En el presente caso, debe considerarse que la información solicitada de manera obligatoria a la empresa operadora a través de la comunicación N° C.1290-GFS/2013, se requirió a efectos de determinar la afectación generada a los usuarios por las interrupciones producidas durante el tercer trimestre del año 2012, con lo cual, resultaba necesario que TELEFÓNICA MÓVILES 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).

<sup>22</sup> Exp. N° 0006-2003-AI/TC.

<sup>23</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444. Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo.

(...)

**1.4 Principio de razonabilidad.-** Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso establece la obligación a las empresas operadoras de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida<sup>(24)</sup>; a su vez, el artículo 2° del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso califica como infracciones leves el incumplimiento de lo dispuesto en el artículos 44° de dicha norma.

Al respecto, en el presente caso, se ha verificado que TELEFÓNICA MÓVILES incurrió en las referidas infracciones, al no haber prestado el servicio de telefonía móvil; y al no haber cumplido con comunicar al OSIPTEL y con acreditar las interrupciones por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, según las obligaciones dispuestas por el TUO de las Condiciones de Uso.

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

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

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

Sobre el particular, no es posible determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

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

En efecto, se produjeron ciento cuarenta y nueve (149) interrupciones masivas que afectaron el servicio de telefonía móvil, en el tercer trimestre del año 2012, durante un total de ochenta y siete mil seiscientos cincuenta y dos (87,652)

<sup>24</sup> Al respecto, el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída el expediente N° 00034-200-AI, señaló lo siguiente: (...)

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

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad.
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.
- c) Su naturaleza regular, es decir, mantener un estándar mínimo de calidad.
- d) La necesidad de que su acceso se de en condiciones de igualdad (...)

(Sin subrayado en el original)

minutos, afectando diversas provincias y distritos de veintitrés (23) departamentos: Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali. Al respecto, se debe considerar que las interrupciones tuvieron una duración de entre un (01) minuto; y, ochenta y siete mil seiscientos cincuenta y dos (87652) 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 que esté 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, en los casos que corresponda, TELEFÓNICA MÓVILES deberá efectuar las devoluciones correspondientes a los usuarios afectados por las interrupciones en las que se ha detectado su responsabilidad.

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

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

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

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

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

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

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

Cabe indicar que a la fecha, TELEFÓNICA MÓVILES no ha cumplido con remitir la información pendiente sobre los abonados y/o clientes afectados en ciento cuarenta y nueve (149) eventos, solicitada por este Organismo a través de la comunicación C. 1290-GFS/2013 notificada el 20 de agosto de 2013, pese a que previamente, a través de la comunicación C. 810-GFS/2013 notificada el 29 de mayo de 2013, se le solicitó la relación de abonados afectados por las interrupciones ocurridas durante el tercer trimestre del año 2012.

En cuanto al incumplimiento de las obligaciones previstas por el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, respecto al comportamiento posterior del sancionado, es preciso indicar que TELEFÓNICA MÓVILES no ha remitido en la etapa de supervisión, ni durante la tramitación del presente PAS, documentación que acredite haber adoptado las medidas o acciones necesarias que acrediten la adopción de un comportamiento diligente, considerando que la referida empresa tiene pleno



conocimiento que el inadecuado funcionamiento de sus sistemas o la falta de mecanismos adecuados para hacer frente a situaciones que de ordinario ocurren en la industria puede traer como consecuencia la interrupción de sus servicios e impactar directamente a sus usuarios, como sucedió en el presente caso.

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

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el beneficio obtenido por TELEFÓNICA MÓVILES 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 el artículo 44° del TUDO 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 el artículo 44° del TUDO 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 MÓVILES 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 MÓVILES S.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 MÓVILES S.A. por las infracciones tipificadas como leves por el artículo 2° del Anexo 5 del TUDO de las Condiciones de Uso, con el importe de una multa de diez (10) UIT por las interrupciones producidas en el servicio de telefonía móvil por la trasgresión del artículo 44° del TUDO de las Condiciones de Uso.



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

**SE RESUELVE:**



**Artículo 1°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A. con DIEZ (10) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUDO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de las interrupciones del servicio telefonía móvil registradas a través de ciento cuarenta y nueve (149)<sup>25</sup> tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la

<sup>25</sup> Tickets N° 219187, 220167, 219184, 219186, 220256, 219421, 219418, 219419, 219590, 220310, 220519, 220520, 220521, 220202, 220523, 219608, 223646, 219589, 219732, 220203, 223642, 220777, 220257, 220277, 220278, 220703, 220704, 220279, 220522, 220705, 220778, 220855, 220864, 220867, 220868, 220869, 220926, 221177, 220857, 221348, 220858, 221218, 221219, 221285, 220860, 220923, 221286, 221475, 221677, 221678, 221679,

parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2º.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.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 3º.- DAR POR CONCLUIDO** el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, establecida en el artículo 49º de la misma norma, respecto de los veintiséis (26)<sup>26</sup> tickets; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 4º.- DISPONER** que para el caso de lo previsto en el artículo 1º de la presente resolución, la empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.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 5º.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días computados a partir del día siguiente de notificada la sanción, obtendrá el beneficio de pago reducido del treinta y cinco por ciento (35%) de su monto total, siempre que no sea impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18º del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 6º.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

**Artículo 7º.-** 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**

221680, 221775, 221681, 221727, 221728, 221774, 221776, 222030, 222031, 222032, 221934, 221935, 221940, 221941, 222033, 222175, 222176, 222077, 221325, 221474, 222078, 222080, 222081, 222177, 222292, 222293, 222295, 222299, 223533, 221675, 221676, 222300, 222290, 222653, 222654, 222655, 222301, 222302, 222328, 223641, 222541, 222291, 222656, 222936, 222684, 222368, 222369, 222551, 222851, 222994, 222995, 222728, 222996, 222997, 223043, 222852, 222853, 223044, 223194, 223224, 223339, 223225, 223221, 223222, 223327, 223328, 223353, 223223, 223326, 223478, 219180, 223531, 223532, 223476, 223477, 219681, 219679, 220571, 219447, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 222034, 222657, 223023, 223286, 223287, 223288, 222938, 223292, 219377, 219378.

<sup>26</sup> Tickets N° 223646, 221934, 223353, 219681, 219679, 220571, 219447, 220924, 220925, 221233, 221283, 221284, 221347, 221557, 221558, 221726, 222034, 222657, 223023, 223286, 223287, 223288, 222938, 223292, 219377, 219378.