



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**N° 00031-2017-GG/OSIPTEL**

Lima, 15 de febrero de 2017

EXPEDIENTE N°	:	<b>00030-2014-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Recurso de Reconsideración</b>
ADMINISTRADO	:	<b>TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.</b>

**VISTO:** el Recurso de Reconsideración presentado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. (TELEFÓNICA MULTIMEDIA) con fecha 24 de junio de 2016, contra la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL;

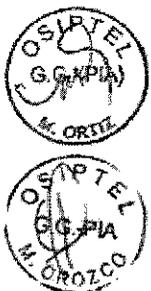
**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante el Informe de Supervisión N° 276-GFS/2014 (Informe de Supervisión 1) de fecha 20 de marzo de 2014, contenido en el expediente de supervisión N° 231-2012-GG-GFS, se analizó el cumplimiento de la obligación por parte de TELEFÓNICA MULTIMEDIA de efectuar las devoluciones a sus abonados afectados por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas en el año 2010, concluyéndose lo siguiente:

**IV. CONCLUSIONES**

- De lo analizado en el numeral (ii) del punto 3.2 del presente informe, se concluye que TELEFÓNICA MULTIMEDIA no ha cumplido lo dispuesto en el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que ha incumplido con efectuar las devoluciones correspondientes a siete mil setecientos treinta y siete (7,737) tickets indicados mediante la carta N° C. 160-GFS/2014. En ese sentido, considerando que la referida conducta constituye una infracción tipificada como grave de acuerdo a lo establecido en el artículo 3°<sup>1</sup> del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, corresponde en este caso iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador.
- De lo analizado en el numeral (ii) del punto 3.2 del presente informe, se concluye que TELEFÓNICA MULTIMEDIA remitió el cronograma para efectuar las devoluciones, fuera del plazo obligatorio y perentorio (que venció el 11 de noviembre de 2013) establecido mediante la carta N° 1560-GFS/2013, el cual fue presentado el 13 de noviembre de 2013. Asimismo, no ha remitido la información solicitada respecto a las devoluciones como consecuencia de las interrupciones producidas durante el año 2010, información que fuera requerida mediante la carta N° C. 160-GFS/2014, y considerando que la referida conducta constituye una infracción tipificada como grave en el artículo 7° del



<sup>1</sup> Artículo 3°.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3° (segundo párrafo), 4° (primer y tercer párrafo), 6°, 7°, 11° (último párrafo), 12°, 13° (segundo y cuarto párrafo), 16°, 24°, 36°, 39°, 40°, 41°, 42°, 66°, 76°, 77°, 78°, 83°, 88°, 93°, 99° (tercer párrafo), 100°, 102°, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*RFIS, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, corresponde en este caso iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador.  
(...)*

2. Mediante carta N° C.604-GFS/2014 notificada el 26 de marzo de 2014 (Comunicación de cargos), se comunicó a TELEFÓNICA MULTIMEDIA el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO las Condiciones de Uso) aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por cuanto, habría incumplido lo dispuesto en el artículo 40° de dicha norma; así como la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.
3. A través de la carta N° DR-107-C-0627/DF-14 recibida el 26 de mayo de 2014, TELEFÓNICA MULTIMEDIA presentó sus descargos (Descargos 1).
4. Mediante Carta N° C. 181-GFS/2016, notificada el 29 de enero de 2016, la GFS comunicó a TELEFÓNICA MULTIMEDIA la variación de cargos realizada mediante la carta N° C.604-GFS/2014, respecto a la imputación del artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso, teniendo en consideración que, de acuerdo al Informe de Supervisión N° 081-GFS/2016 (Informe de Supervisión 2) se precisó que la normativa específica y aplicable al régimen de las devoluciones generadas como consecuencia de las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones se regula por lo dispuesto en el artículo 45° de la misma norma.
5. Mediante carta N° C. 626-GFS/2016 notificada el 22 de marzo de 2016, la GFS solicitó a TELEFÓNICA MULTIMEDIA que precise los alcances de lo manifestado en sus descargos de fecha 26 de mayo de 2014, en relación a los "reportes y acreditaciones de las interrupciones en el año 2010".
6. Mediante carta N° TMM-AR-GGR-0050-16 recibida el 28 de marzo de 2016, TELEFÓNICA MULTIMEDIA presentó sus descargos por escrito (Descargos 2).
7. A través de las cartas Nos. TMM-AF-GTR-0055-16 y TMM-AG-GRR-0056-16, recibidas el 07 de abril de 2016, TELEFÓNICA MULTIMEDIA dio respuesta a la comunicación C.00626-GFS/2016.
8. Mediante carta N° C. 00798-GFS/2016 notificada el 08 de abril de 2016, la GFS efectuó una precisión en relación a la norma aplicable a las devoluciones o compensaciones que corresponde efectuar a TELEFÓNICA MULTIMEDIA.
9. A través de la carta N° TMM-AG-GGR-0059-16, recibida el 13 de abril de 2013, TELEFÓNICA MULTIMEDIA amplió sus descargos (Descargos 3).
10. A través de la carta N° TMM-AG-GGR-0060-16 recibida el 15 de abril de 2016, TELEFÓNICA MULTIMEDIA se pronunció en relación a la comunicación N° C.00798- GFS/2016, solicitando la prescripción de la facultad sancionadora.
11. Con fecha 29 de abril de 2016, la GFS emitió el Informe N° 00301-GFS/2016, a través del cual analizó la información presentada por TELEFÓNICA MULTIMEDIA





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

mediante carta N° TMM-AG-GGR-0059-16, respecto de las devoluciones correspondientes a las interrupciones ocurridas durante el periodo 2007-2014.

12. Con fecha 02 de mayo de 2016, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de Análisis de Descargos N° 00307-GFS/2016 (Informe de Análisis de Descargos).
13. Mediante comunicaciones N°s TMM-AG-GGR-0081-16 y TMM-AG-GGR-0087-16 presentadas el 16 de mayo de 2016, TELEFÓNICA MULTIMEDIA solicitó exponer sus argumentos y fundamentos adicionales en relación a los expedientes de sanción en trámite ante esta Instancia; concediéndose para tal efecto, un Informe Oral que se llevó a cabo el 20 de mayo de 2016.
14. Mediante Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL, notificada el 03 de junio de 2016, se resolvió, entre otros, lo siguiente:

**Artículo 1°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. con OCHENTA Y DOS (82) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, conforme a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 2°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. 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, aprobado mediante Resolución N° 138- 2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 45° de la misma norma, por no efectuar las devoluciones por interrupciones acaecidas en el año 2010, conforme a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

15. Mediante escrito presentado el 24 de junio de 2016, TELEFÓNICA MULTIMEDIA interpuso recurso de reconsideración contra la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL.

## II. CUESTIÓN PREVIA

1. **Sobre la prescripción de la potestad sancionadora del OSIPTEL, respecto del incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.**

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA MULTIMEDIA al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso tipificada como infracción leve en el artículo 2° del Anexo 5 de la citada norma, al no haber cumplido con realizar las devoluciones correspondientes por pagos indebidos o en excesos a los abonados, respecto de las interrupciones generadas durante el I, II, III y IV Trimestre del año 2010.

TELEFÓNICA MULTIMEDIA señala que con la variación de cargos efectuada mediante la Carta N° 181-GFS/2016, notificada el 29 de enero de 2016, se le pretende sancionar por el incumplimiento de realizar las devoluciones a los abonados afectados por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones que se produjeron en el año 2010, a pesar que, a la fecha de notificación de variación de cargos, habrían transcurrido más de seis (6) años sin que se le haya iniciado un PAS, por el presunto incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Ministerio Sectorial  
de Transportes y  
Comunicaciones

Agrega que de conformidad con lo establecido en la Ley N° 27336 – Ley del Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), para efectos del ejercicio de la potestad sancionadora por la infracción del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, las infracciones administrativas leves prescriben a los dos (2) años de su comisión; considerando ello, precisa que, en tanto la infracción imputada se habría producido en el año 2010, corresponde declarar la prescripción y el archivo del PAS, pues el OSIPTEL contaba como máximo hasta el año el año 2012 para sancionarla.

Al respecto, es pertinente tener en consideración lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N°s 086-2016-CD/OSIPTEL<sup>2</sup>, de fecha 07 de julio de 2016 y la Resolución N° 146-2016-CD/OSIPTEL<sup>3</sup> de fecha 08 de noviembre de 2016, que establecen los criterios a observar para el cómputo de la prescripción de las infracciones por el incumplimiento de la obligación de efectuar las devoluciones por las interrupciones en la prestación del servicio, establecida en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.

Respecto a la prescripción de la potestad sancionadora del OSIPTEL, las Resoluciones N°s 086-2016-CD/OSIPTEL y 146-2016-CD/OSIPTEL - emitidas con posterioridad a la Resolución N° 00315-2016-GG7OSIPTEL - establecen lo siguiente:

*“En el caso del incumplimiento de la devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso a los abonados por parte de las empresas operadoras, la infracción se configura al término del plazo establecido para realizar dicha devolución, conforme establece el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso y se encuentra tipificada en el artículo 2° del Anexo 5° de la referida norma. Sin embargo, en tanto la devolución no ha sido realizada, los efectos de la conducta infractora permanecen en el tiempo, a pesar de que la consumación de ésta se haya producido al término del plazo establecido para efectuar la devolución.*

*En ese sentido, dicha infracción sería del tipo instantánea con efectos permanentes; por lo que, conforme establece también la doctrina, el inicio del cómputo del plazo de prescripción no puede ser otro que el momento de la comisión de la infracción, es decir, desde el vencimiento del plazo establecido para efectuar la devolución<sup>4</sup>. Cabe indicar, que dicha infracción ha sido tipificada como leve, y su plazo de prescripción es de dos (2) años”.*

En ese sentido, siguiendo el criterio establecido en las citadas resoluciones – emitidas con posterioridad a la resolución materia de impugnación - el cómputo del plazo de prescripción de la infracción por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, debe ser efectuado a partir del vencimiento del plazo otorgado por el primer requerimiento cursado por el OSIPTEL ordenando la ejecución de las devoluciones<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Mediante la cual se resuelve el Recurso de Apelación presentado por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 240-2016-GG/OSIPTEL; y que versa sobre el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso (Expediente N° 00031-2014-GG-GFS/PAS).

<sup>3</sup> Mediante la cual se resuelve el Recurso de Apelación presentado por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 470-2016-GG/OSIPTEL; y que versa sobre el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso (Expediente N° 00090-2015-GG-GFS/PAS).

<sup>4</sup> GARBERÍ LLOBREGAT, José y BUITRÓN RAMÍREZ, Guadalupe. “El Procedimiento Administrativo Sancionador”. Tirant lo Blanch, 4° edición. Valencia, España 2001. Pág. 162 y 163.

<sup>5</sup> “Sobre ello, contrario a lo señalado por la Primera Instancia, este Colegiado considera que la comunicación a través de la cual se ordena a TELEFÓNICA que proceda a efectuar las devoluciones, es la carta N° 369-GFS/2012 de fecha 24 de febrero de 2012.” (La carta N° 369-GFS/2012, es el primer requerimiento cursado por el organismo regulador a





**a) Interrupciones de la prestación del servicio ocurridas en el I y II Trimestre del año 2010.-**

Respecto a las interrupciones correspondientes al I trimestre del año 2010, la responsabilidad de TELEFÓNICA MULTIMEDIA fue determinada en la Resolución N° 114-2012-GG/OSIPTEL y confirmada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 053-2012-CD/OSIPTEL de fecha 16 de mayo de 2012.

Respecto a las interrupciones correspondientes al II trimestre del año 2010, la responsabilidad de TELEFÓNICA MULTIMEDIA fue determinada en la Resolución N° 243-2012-GG/OSIPTEL y confirmada por la Resolución de Consejo Directivo N° 094-2012- CD/OSIPTEL de fecha 11 de julio de 2012.

De la revisión de los actuados, se advierte que mediante la carta C.1426-GFS/2012 notificada el 14 de setiembre de 2012, el OSIPTEL ordenó a TELEFÓNICA MULTIMEDIA efectuar las devoluciones correspondientes a las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas durante el año 2010 (incluyendo las correspondientes a los trimestres I y II del 2010); dentro del plazo de dos meses contados desde el día siguiente de la notificación.

Sobre el particular, considerando que respecto del I y II Trimestre de 2010, a la fecha de la notificación de la carta C.1426-GFS/2012, quedó agotada en la vía administrativa el procedimiento de determinación de responsabilidad por parte de la empresa operadora; en virtud de lo establecido por Consejo Directivo a través de las Resoluciones N°s 086-2016-CD/OSIPTEL y 146-2016-CD/OSIPTEL debe considerarse a la carta C.1426-GFS/2012 como primer requerimiento con orden de efectuar las devoluciones, habiéndose configurado el incumplimiento el 16 de noviembre de 2012.

En efecto, considerando que mediante carta C. 181-GFS/2016 notificada el 29 de enero de 2016, la GFS efectuó la variación de cargos respecto a la imputación efectuada a TELEFÓNICA MULTIMEDIA mediante carta C.604-GFS/2014, esta instancia advierte – en mérito a la interpretación efectuada por Consejo Directivo a través de las Resoluciones N°s 086-2016-CD/OSIPTEL y 146-2016-CD/OSIPTEL - que el plazo de prescripción ya había surtido efecto; correspondiendo señalar que, a esa fecha la potestad sancionadora del OSIPTEL respecto del incumplimiento de las devoluciones correspondientes al I y II Trimestre de 2010 se encontraba prescrita; por lo cual, corresponde archivar el presente PAS en el extremo de las devoluciones por las interrupciones del I y II Trimestre de 2010.

Fecha de incumplimiento	Carta de Intento	Fecha de remisión de descargos	Fecha de Prescripción	Carta de variación de cargos
<b>16/11/2012</b>	C.604-GFS/2014 <b>26/03/2014</b>	26/05/2014 (Por inacción se inicia el cómputo del plazo el	<b>21/02/2015</b>	C. 181-GFS/2016 <b>29/01/2016</b>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Comisión Superior  
de Investigación y  
Defensa del Consumidor

b) **Interrupciones de la prestación del servicio ocurridas en el III Trimestre del año 2010.-**

La responsabilidad de TELEFÓNICA MULTIMEDIA por las interrupciones del III Trimestre del año 2010 fue determinada en la Resolución N° 448-2012-GG/OSIPTTEL, Resolución N° 643-2012-GG/OSIPTTEL y confirmada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 015- 2013-CD/OSIPTTEL, de fecha 14 de febrero de 2013.

En relación a lo anterior, si bien es cierto que de los actuados, se observa que mediante carta C.1426-GFS/2012<sup>6</sup>, el OSIPTTEL requirió las devoluciones por las interrupciones del 2010 (incluyendo III trimestre), a la fecha de tal requerimiento la responsabilidad por las interrupciones correspondientes al III Trimestre de 2010, por parte de la empresa operadora, no se encontraba firme, como lo señaló TELEFÓNICA MULTIMEDIA a través de la carta DR-107-C-1525/FA-12.

Al respecto cabe precisar que, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 146-2016-CD/OSIPTTEL se ha establecido que el cómputo de plazo de prescripción debe darse a partir de una resolución firme que establezca responsabilidad.

*"Cabe indicar que, de acuerdo a la normativa vigente al 30 de septiembre de 2015, se puede advertir que, cuando la empresa operadora cuestione la responsabilidad de la interrupción (...) el cómputo del plazo se inicia a partir de la notificación de la resolución firme o que causa estado, donde se establezca la responsabilidad de la empresa operadora ante las interrupciones y se ordene las devoluciones".*

En el caso concreto, la carta C.160-GFS/2014 (Medida Preventiva), notificada el 24 de enero de 2014, debe ser considerada como primer requerimiento con orden de efectuar las devoluciones por las interrupciones del III Trimestre de 2010, en la cual, se le otorgó como plazo máximo para efectuar las devoluciones el 28 de febrero de 2014 habiéndose configurado el incumplimiento el 01 de marzo de 2014.

En esa línea, considerando que, a la fecha de variación de cargos notificada el 29 de enero de 2016, mediante carta C. 181-GFS/2016, la potestad sancionadora del OSIPTTEL se encontraba vigente; y que la fecha de prescripción corresponde al 06 de junio de 2016 y que la resolución que impone sanción materia de impugnación se efectuó cuando la potestad sancionadora del OSIPTTEL aún se encontraba vigente corresponde, con lo cual, no cabe la declaración de prescripción correspondiendo efectuar el análisis del recurso de reconsideración en relación al III Trimestre del año 2010.

<sup>6</sup> Con carta C.1869-GFS/2012 OSIPTTEL efectuó requiriendo de la devolución específicamente por las interrupciones del I y II Trimestre de 2010. Adicionalmente cabe precisar que no le es aplicable las cartas N°s C.183.GFS/2013 y la carta C.1454-GFS/2013, pues en aquellas se reitera la orden de realizar las devoluciones por las interrupciones del I y II Trimestre de 2010, tampoco le es aplicable la carta C.1560-GFS/2013, por la cual, se ordena las devoluciones por el IV trimestre de 2010. En ese sentido, al contener las cartas citadas los requerimientos de devoluciones por trimestres específicos y reiterativos, y al no mencionar expresamente la devoluciones correspondientes al III trimestre de 2010, debe entenderse que la misma, fue requerida mediante la carta C.160-GFS/2014.

Fecha de incumplimiento	Carta de Intento	Fecha de remisión de descargos	Fecha de Prescripción	Carta de variación de cargos	Fecha de Resolución de sanción
01/03/2014	C.604-GFS/2014 26/03/2014	26/05/2014 (Por inacción se inicia el cómputo del plazo el 30/06/2014)	06/06/2016	C.181-GFS/2016 29/01/2016	Resolución N° 315-2016-GG/OSIPTÉL 03/06/2016

**c) Interrupciones de la prestación del servicio ocurridas en el IV Trimestre del año 2010.-**

Respecto a las interrupciones correspondientes al IV Trimestre del año 2010, la responsabilidad de TELEFÓNICA MULTIMEDIA fue determinada en la Resolución N° 017-2013-GG/OSIPTÉL de fecha 11 de enero de 2013, la cual, no fue objeto de impugnación alguna consintiendo la misma.

Según se advierte del expediente materia de análisis, mediante carta C.1560-GFS/2013, notificada el 09 de octubre de 2013; el OSIPTÉL ordenó a la empresa operadora efectuar las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el IV trimestre del año 2010, en la cual, se le otorgó como plazo máximo para efectuar las devoluciones 02 (dos) meses contados a partir del día siguiente de la notificación, habiéndose configurado el incumplimiento el 11 de diciembre de 2013.

En esa línea, considerando que, mediante carta C. 181-GFS/2016 notificada el 29 de enero de 2016, se comunicó a la empresa operadora la variación de cargos cuando aún se encontraba vigente la potestad sancionadora del OSIPTÉL; sin embargo, verificándose que la Resolución N° 315-2016-GG/OSIPTÉL, de fecha 03 de junio de 2016, que impone sanción se efectuó cuando la fecha de prescripción ya había surtido efecto corresponde archivar el presente PAS en el extremo de las devoluciones por las interrupciones del IV Trimestre del 2010.

Fecha de incumplimiento	Carta de Intento	Fecha de remisión de descargos	Fecha de Prescripción	Carta de variación de cargos	Fecha de Resolución de sanción
11/12/2013	C.604-GFS/2014 26/03/2014	26/05/2014 (Por inacción se inicia el cómputo del plazo el 30/06/2014)	18/03/2016	C. 181-GFS/2016 29/01/2016	03/06/2016

De acuerdo a lo expuesto, corresponde a esta instancia declarar la prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora del OSIPTÉL, respecto de la infracción tipificada en el artículo 45° del Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTÉL, correspondiente a las devoluciones por las interrupciones del I, II y IV Trimestre de 2010; y como consecuencia de ello, su respectivo archivo.

Conforme a ello, el recurso de reconsideración presentado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA corresponde ser evaluado respecto de la imputación efectuada por el incumplimiento de la obligación de efectuar devoluciones por las interrupciones del III Trimestre de 2010



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Ministerio Superior  
de Poder Judicial en  
Telecomunicaciones

### III. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 207.2 del artículo 207° de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), el plazo para interponer el recurso de reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Asimismo, conforme a lo señalado en el artículo 208° de la LPAG el recurso de reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De la revisión del recurso de reconsideración presentado por la empresa operadora, se verifica que fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.

De la revisión del recurso de reconsideración, presentado por la empresa operadora, se verifica que el recurso de reconsideración fue interpuesto dentro del plazo legal establecido, de acuerdo, con los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las disposiciones anteriormente citadas, por lo que cabe admitir la interposición de dicho recurso.

TELEFÓNICA MULTIMEDIA considera que esta instancia debe revocar la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL, teniendo en consideración los siguientes fundamentos:

- a) El artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, fue aplicado erróneamente en la resolución impugnada, puesto que únicamente debe aplicarse respecto de aquellas interrupciones por causas no atribuibles a los abonados o usuarios que se hayan producido y/o que se produzcan a partir del 02 de enero de 2015, y no durante el período sancionado por las interrupciones del año 2010.
- b) La orden de devolver o compensar los montos cobrados por el periodo de interrupciones del servicio materia de la resolución impugnada, no se generó con la imposición de la Medida Preventiva a través de la Carta C.160-GFS/2014, ni tampoco a partir de las comunicaciones anteriores C.1426-GFS/2012, C. 1869-GFS/2012, C.1454-GFS/2013 y 1560-GFS/2013, notificadas el 14 de septiembre, 07 de diciembre de 2012 y 17 de septiembre y 09 de octubre de 2013, respectivamente; las mismas que constituyen una reiteración del cumplimiento de una obligación que debió efectuarse dentro del plazo establecido en el artículo 31° de las Condiciones de Uso<sup>7</sup>, aprobadas con Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL.
- c) Las medidas preventivas no constituyen actos administrativos, tal como ha sido reconocido por el OSIPTEL a través de las cartas C.513-GG/2012 (Prueba 1) y 1280-GFS/2012 (Prueba 2), emitidas en el trámite del Expediente N° 00383-2011-GG-GFS, las mismas que adjunta en calidad de **nueva prueba**; precisando que la variación de dicho criterio a través de la resolución impugnada vulnera los Principios de Predictibilidad, Transparencia, Legalidad, Eficiencia y Efectividad, así como de Conducta Procedimental.

<sup>7</sup> Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.





- d) La infracción sancionada en el presente PAS se produjo a partir del día siguiente al vencimiento del plazo de dos (02) meses desde que fue detectado el pago indebido o en exceso por parte de los usuarios afectados por las interrupciones, de acuerdo a lo dispuesto por el cuarto párrafo del artículo 31° de las Condiciones de Uso.
- e) La infracción materia del presente PAS se entendía cometida al momento en que venció el plazo máximo para cumplir con la devolución o compensación a favor del abonado o usuario, por lo que la misma califica como una infracción instantánea.
- f) Se ha omitido efectuar un debido análisis de la aplicación de la norma en el tiempo, en la medida que se sanciona sobre la base de la aplicación retroactiva del texto modificado del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 40°, para hechos que sucedieron en el año 2010, con anterioridad a tal modificación, y que generaron obligaciones cuyo incumplimiento calificó a su vez como infracción administrativa bajo un marco normativo anterior; vulnerándose los Principios de Irretroactividad y Legalidad.
- g) La resolución impugnada vulnera los Principios de Tipicidad, Causalidad, Verdad Material y Predictibilidad, en tanto se le ha imputado el supuesto de hecho y consecuencias de una norma que no se encontraba vigente; con lo cual, la norma que sustenta la sanción impuesta no contiene los elementos que componen la supuesta conducta trasgresora; no existe relación causal entre la empresa operadora y la conducta infractora; y no se adoptaron todas las medidas probatorias necesarias, aun cuando no fueron propuestas por TELEFÓNICA MULTIMEDIA.
- h) Viene realizando las compensaciones de acuerdo con la norma aplicable en el momento en que se generó la obligación de restituir los pagos en exceso realizados por los abonados y usuarios afectados por las interrupciones del año 2010 (artículo 35° de las Condiciones de Uso), sin que la resolución impugnada haya tomado en cuenta dicha situación, vulnerando el Principio de Verdad Material y Principio de Conducta Procedimental.
- i) En aplicación del Principio de Razonabilidad, correspondería la revocación de la sanción impuesta en la Resolución de Gerencia General impugnada, pues con las compensaciones se cumple con la finalidad pública tutelada por la normativa aplicable.
- j) No debió iniciarse el presente PAS, toda vez que prescribió la potestad sancionadora del OSIPTEL en relación al supuesto incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, considerando que el cómputo de la prescripción se inició a partir del segundo mes en que se verificó el pago de la renta mensual correspondiente al periodo en que se produjeron las interrupciones.
- k) La acción para exigir el cumplimiento de las devoluciones o compensaciones, por las interrupciones no atribuibles al abonado, también ha prescrito, considerando que la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones califica como una relación de consumo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; con lo





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

cuál, el plazo de prescripción para recuperar el pago indebido o en exceso es de dos (02) años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el mismo, de conformidad con lo previsto por el artículo 99° de dicha norma.

- l) Envío diferentes comunicaciones sobre las acciones realizadas para dar cumplimiento a las devoluciones, cartas DR-107-C-2292/FA-14, TMM-AF-GTR-0196-15, TMM-AF-GTR-020-15 y TMM-AG-GTR-173-15, así como las precisiones sobre la base de abonados afectados y montos a compensar, realizadas a través de la comunicación TMM-AG-GGR-059-16, la misma que ha sido rechazada indebidamente sin la realización de actuaciones destinadas a corroborar sus afirmaciones; contrariando los Principios de Presunción de Veracidad, Debido Procedimiento, Verdad Material, Conducta Procedimental, Eficiencia y Efectividad, así como el Derecho de Petición Administrativa.
- m) No se encuentra en la obligación de conservar la información requerida por el OSIPTEL, considerando lo dispuesto en la Ley de Desarrollo y Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336, correspondiendo revocar este extremo de la Resolución de Gerencia General impugnada, sobre la base del Principio de Razonabilidad y el numeral 10 del artículo 55° de la LPAG.
- n) La resolución impugnada carece de una debida motivación, al imponer una sanción administrativa que se justifica en afirmaciones sin sustento legal, vulnerando su derecho de defensa, así como el Principio de Verdad Material; y viciando de nulidad el procedimiento seguido por la GFS y, consecuentemente, la decisión emitida.

De manera adicional, cabe precisar que, TELEFÓNICA MULTIMEDIA adjuntó a su Recurso de Reconsideración un disco compacto, que contiene una grabación de cuatro (4) minutos aproximadamente, de una conversación entre una operadora Telefónica del Perú S.A.A (Movistar) y el abonado Lorenzo Barrios, en el que se indica que el motivo de la llamada es para corroborar si se había superado el "inconveniente" con el servicio de cable y por la entrega de recibos, lo cual fue confirmado por el abonado.

Cabe señalar que, conforme lo dispone la LPAG, el recurso de reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, y la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.

Sobre la procedencia de un recurso de reconsideración, MORÓN URBINA<sup>8</sup> señala lo siguiente:

*"Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración.*

*Esto nos conduce a la exigencia de la nueva prueba que debe aportar el recurrente, y ya no solo la prueba instrumental que delimitaba la norma anterior. Ahora cabe cualquier medio probatorio habilitado en el procedimiento administrativo. Pero a condición que sean nuevos, esto es, no resultan idóneos como nueva prueba, una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos.*  
*(...)"*

*(El subrayado es nuestro)*

<sup>8</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos: "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Gaceta Jurídica, 11va. Edición, Lima, 2015, Pág. 663-664.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOficina General de Asesoría  
y Asesoría Jurídica en  
Materia de Reconsideración

En esa misma línea, Juan Carlos Morón Urbina, considera que: "(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con sólo pedírsele, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable del instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan sólo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad que amerite reconsideración (...)".<sup>9</sup>

Considerando lo indicado, esta instancia emitirá únicamente pronunciamiento respecto aquellos argumentos expuestos por TELEFÓNICA MULTIMEDIA que se encuentren respaldados en nuevas pruebas que sustentarian su recurso de reconsideración.

En consecuencia; no resulta pertinente para la evaluación del presente recurso de reconsideración, el pronunciamiento respecto de los argumentos planteados por dicha empresa operadora señalados en los literales a), b), d), e), f), g), h), i), j), k), l), m) y n); a través de los cuales ésta cuestiona con argumentos de derecho<sup>10</sup> el pronunciamiento de la Gerencia General, a través de la resolución impugnada; y reitera los fundamentos expuestos en sus descargos; o hace referencia a comunicaciones a las que hizo alusión en sus descargos correspondientes al presente PAS, como las cartas DR-107-C-2292/FA-14, TMM-AF-GTR-020-15 y TMM-AG-GTR-173-15 y TMM-AG-GGR-059-16; todo lo cual fue materia de análisis al emitirse la Resolución N° 315-2016-GG/OSIPTEL, y en la cual se concluyó el incumplimiento de lo establecido en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso y la configuración de la infracción prevista en el artículo 7° del RFIS.

De igual manera, en cuanto a la grabación de cuatro minutos aludida anteriormente, cabe precisar que, TELEFÓNICA MULTIMEDIA en su escrito de Reconsideración no ha hecho referencia a ese disco compacto, ni lo ha calificado como nueva prueba; considerando ello, y que su contenido no guarda relación con el recurso planteado, este disco compacto no será evaluado por esta Instancia.

En ese sentido, esta instancia emitirá únicamente pronunciamiento sobre el argumento expuesto en el numeral c) por contener nueva prueba que sustentaría su recurso de reconsideración.

Ahora bien, corresponde referirse a los argumentos de TELEFÓNICA MULTIMEDIA sustentados en nueva prueba.

### III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

Conforme se ha indicado, el análisis del presente Recurso de Reconsideración versará sobre la comisión de la infracción del artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 45° de la misma norma, en cuanto la empresa operadora no efectuó devoluciones por interrupciones correspondiente al III Trimestre del año 2010.

<sup>9</sup> Juan Carlos Morón Urbina. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", 11va. Edición, Lima, Gaceta Jurídica. 2015, Pág. 663.

<sup>10</sup> Cabe señalar que conforme lo dispone el artículo 209° de la LPAG, corresponde a un recurso de apelación la impugnación que se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de la Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### Sobre los criterios aplicados en las cartas C.513-GG/2012 y C.1280-GFS/2012 presentadas como Nueva Prueba

Señala TELEFÓNICA MULTIMEDIA que correspondería la aplicación del Principio de Predictibilidad recogido en el numeral 1.15<sup>11</sup> del artículo IV de la LPAG, expresión del Principio de Seguridad Jurídica, en cuanto a que el OSIPTEL en reiterados pronunciamientos desestimó aplicar las Medidas Preventivas como actos administrativos definitivos por el cual se genere la obligación de devolver o compensar.

A criterio de la empresa operadora, conforme se acredita con las nuevas pruebas consistentes en las comunicaciones C.513-GG/2012 de fecha 22 de junio de 2012 y C.1280-GFS/2012 de fecha 15 de agosto de 2012, el OSIPTEL reconoció que las Medidas Preventivas no constituyen actos administrativos que produzca el fin de la instancia, mediante el cual se genere obligaciones al sujeto pasivo, toda vez que estas sólo constituyen una comunicación, más no el nacimiento de una obligación cuyo incumplimiento pueda dar lugar a una infracción administrativa.

Agrega que como consecuencia de lo anterior, los plazos indicados en la comunicación que impone la Medida Preventiva materia del presente PAS, no establecen el fin del procedimiento, ni la obligación de realizar devoluciones o compensaciones, puesto que tal obligación debería seguir los plazos establecidos en el artículo 31° de las Condiciones de Uso.

Señala que de acuerdo a la interpretación comunicada por el OSIPTEL en las comunicaciones antes indicadas, las Medidas Preventivas imposibilitan la interposición de recursos administrativos que cuestionen su contenido, situación que le generaría un estado de indefensión si se optara por considerar la Medida Preventiva como la generadora de las obligaciones supuestamente incumplidas.

TELEFÓNICA MULTIMEDIA alega que la decisión que sustenta la Resolución de Gerencia General impugnada constituye una vulneración a los Principios de Legalidad, Eficiencia y Efectividad, Conducta Procedimental, así como el de Transparencia. Asimismo, considera que devendría contrario al Ordenamiento Jurídico reconocer que las Medidas Preventivas no califican como actos administrativos y, posteriormente variar el criterio y calificarlas como tal, generándole obligaciones administrativas.

Al respecto, de conformidad con el numeral 1.1 del artículo 1° de la LPAG son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

De acuerdo a ello, MORON URBINA<sup>12</sup> reconoce como elementos del acto administrativo: que se trate de una declaración de cualquiera de las entidades, que esté destinada a producir efectos jurídicos externos, que sus efectos recaigan sobre derechos, intereses y obligaciones de los administrados, que se produzca en un

<sup>11</sup> Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:  
(...)

1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá. (...)

<sup>12</sup> Juan Carlos Morón Urbina. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", 11va. Edición, Lima, Gaceta Jurídica. 2015, Pág. 123-126.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Ingresos e Impuestos Especiales

situación concreta, en el marco del derecho público y que puede tener efectos individualizados o individualizables.

Teniendo en cuenta lo anterior, la calidad de acto administrativo queda reservada para aquellas decisiones que por sí mismas generan efectos jurídicos a terceros, en sus derechos, intereses u obligación, con independencia de la forma que adopten (resolución, oficio, etc) o incluso la denominación que consignent.

En relación a lo indicado por la empresa operadora, cabe referir el artículo 21<sup>13</sup> Reglamento General de Acciones de Supervisión<sup>14</sup>, el cual dispone lo siguiente en relación a las Medidas Preventivas:

*Artículo 21°.- Llevada a cabo la acción de supervisión, constatado un incumplimiento y establecida la necesidad de adoptar una medida preventiva o correctiva por parte de la instancia que ha solicitado la inspección, ésta notificará a la empresa infractora dejando constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.*  
 (...)

De las comunicaciones alcanzadas por TELEFÓNICA MULTIMEDIA como nueva prueba, se advierte que éstas fueron emitidas en el trámite de la supervisión seguida a la empresa operadora Telefónica Móviles S.A. (Telefónica Móviles) en el expediente N° 00383-2011-GG-GFS. En dicha oportunidad, el OSIPTEL con fecha 7 de mayo de 2012 impuso una Medida Preventiva a dicha empresa operadora en los siguientes términos:

*Al respecto, conforme a lo señalado mediante nuestra carta N° C.610-GFS/2012 notificada el 04 de abril de 2012, las **devoluciones masivas ordenadas por el OSIPTEL**, sean como consecuencia de interrupciones del servicio o por otros motivos, se rigen por lo establecido en el último párrafo del artículo 31° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Asimismo, en la referida carta se indicó que mediante las cartas N° C.1207-GFS/2010 y C.026-GFS/2011, **se ordenó a su representada efectuar las devoluciones correspondientes.***

*Por lo tanto, considerando que a la fecha su representada no ha entregado la información solicitada mediante la carta N° C.610-GFS/2012, cuya entrega tiene carácter de obligatoria y habiendo vencido el plazo perentorio otorgado, le comunicamos que dicha conducta constituye una infracción tipificada en el artículo 12<sup>15</sup> del Reglamento General de Infracciones y Sanciones<sup>16</sup> (RGIS). En ese sentido, advertimos a su representada, como **MEDIDA PREVENTIVA**, que de persistir en la referida conducta, dicha situación podrá ser pasible de ameritar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el RGIS.*

Como puede apreciarse, la medida preventiva impuesta con carta N° C.765-GFS/2012 por sí misma no genera efectos jurídicos en los derechos, intereses u obligaciones de

<sup>13</sup> Artículo 21°.- Llevada a cabo la acción de supervisión, constatado un incumplimiento y establecida la necesidad de adoptar una medida preventiva o correctiva por parte de la instancia que ha solicitado la inspección, ésta notificará a la empresa infractora dejando constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.  
 (...)

<sup>14</sup> Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones Aprobado mediante Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL.

<sup>15</sup> Artículo 12.- La empresa que incumpla con la entrega de información obligatoria incurrirá en infracción grave.

<sup>16</sup> Aprobado mediante Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Oficina Superior  
de Atención al Usuario  
de las Telecomunicaciones

la empresa operadora. Es pertinente señalar que ante dicha comunicación, Telefónica Móviles presentó recurso de apelación, respecto del cual, en la carta N° C.513-GG/2012 -alcanzada como nueva prueba- se señaló lo siguiente:

(...)

*Al respecto, le informo que según lo dispuesto en el artículo 206º.2 de la Ley N° 27444<sup>(17)</sup>, únicamente son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión; siendo que en el caso de la Medida Preventiva, esta no tiene carácter definitivo ni constituye un acto de trámite, conforme lo señalado en los artículos 13° y 21° de la Resolución 034-97-CD/OSIPTEL<sup>(18)</sup>. En tal sentido, no procede la presentación de recurso administrativo alguno frente a la imposición de una Medida Preventiva.*

(Sin subrayado en el original)

Asimismo, en la comunicación N° C.1280-GFS/2012 alcanzada como nueva prueba por la empresa operadora, la GFS se refirió a la comunicación N° C.513-GG/2012, señalando lo siguiente:

*Por medio de la presente, me dirijo a usted con relación a la carta N° C.513-GG/2012, mediante la cual se dio respuesta a su representada respecto al recurso de apelación contra la carta C.765-GFS/2012, a través de la cual la Gerencia de Fiscalización y Supervisión le impuso una Medida Preventiva. En dicha carta se le indicó que no procede la presentación de recurso administrativo alguno frente a la imposición de una Medida Preventiva. (Sin subrayado en el original)*

Caso contrario, ocurre a través de la medida preventiva impuesta mediante Carta C. 236-GFS/2014, emitida en el expediente de supervisión N° 00130-2014-GG-GFS, en el cual se analizó el cumplimiento de la obligación por parte de TELEFÓNICA MULTIMEDIA de efectuar las devoluciones a sus abonados afectados por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas durante el periodo de 2007-2009, en la que además de señalarse el incumplimiento incurrido, se solicitó a la empresa operadora el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

*"En ese sentido, advertimos a su representada, como **MEDIDA PREVENTIVA**, que de persistir en las referidas conductas, dichas situaciones podrán ameritar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. A este respecto en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21º<sup>19</sup> del Reglamento General de Acciones de*

<sup>17</sup> Ley del Procedimiento Administrativo General

**Artículo 206º.- Facultad de contradicción**

206.1 Conforme a lo señalado en el Artículo 108, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente.

206.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo. (...).

<sup>18</sup> Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 13º.- Las medidas que se adopten como resultado de la supervisión podrán tener el carácter de preventivas o definitivas, siendo de aplicación, en cada caso, los Artículos 21º y 22º del presente Reglamento".

Artículo 21º.- Llevada a cabo la acción de supervisión, constatado un incumplimiento y establecida la necesidad de adoptar una medida preventiva o correctiva por parte de la instancia que ha solicitado la inspección, ésta notificará a la empresa infractora dejando constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele, de persistir en ella, las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. (...).

<sup>19</sup> Artículo 21º.- Llevada a cabo la acción de supervisión, constatado un incumplimiento y establecida la necesidad de adoptar una medida preventiva o correctiva por parte de la instancia que ha solicitado la inspección, ésta notificará a la empresa infractora dejando constancia de la advertencia de la comisión de la infracción y la posibilidad de aplicársele,





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Departamento Supervisor  
de Infracciones y Sanciones en  
Telecomunicaciones

Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones<sup>20</sup>, intimamos a su representada a fin de que en el plazo obligatorio y perentorio de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente, concedido de forma excepcional, cumpla con:

- i) Efectuar las devoluciones pendientes por las 10,743 interrupciones del servicio registradas por su representada según el archivo en Excel que se adjunta.
  - ii) Asimismo, en el caso de los tickets que no cuentan con información de la fecha y hora de fin de la interrupción (79 tickets), que se detallan en el archivo en Excel adjunto, deberán completar dicha información y de ser el caso que las interrupciones por mantenimiento superen los 240 minutos y las interrupciones por causas externas superen los 60 minutos (en el caso de Lima y Callao) o los 4,320 minutos (para las demás provincias) deberán efectuar las devoluciones correspondientes.
  - iii) Comunicar a OSIPTEL los resultados de las devoluciones efectuadas y las devoluciones pendientes según los campos indicados en los anexos adjuntos.
- (Sin subrayado en el original)

Considerando lo indicado, ante el recurso de apelación presentado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA el 3 de abril de 2014, contra la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 007-2014-GFS/OSIPTEL, del 19 de marzo de 2014, que declaró IMPROCEDENTE el recurso de reconsideración presentado contra la Carta N° 236-GFS/2014, la Gerencia General mediante la Resolución de Gerencia General N° 341-2014-GG/OSIPTEL resolvió declararlo fundado y en consecuencia nulo el pronunciamiento de la GFS, ordenando retrotraer el procedimiento administrativo al momento de la calificación del recurso de reconsideración, a fin que se analicen los medios probatorios presentados por la empresa operadora.

Tal como se indicó en dicha oportunidad mediante la Resolución de Gerencia General N° 341-2014-GG/OSIPTEL, la finalidad de la Medida Preventiva analizada trasciende la esfera interna de la administración, toda vez que genera efectos jurídicos en el administrado a partir del momento en que toma conocimiento, y está destinada a producir efectos jurídicos en la esfera patrimonial de la empresa operadora.

De esta manera, en virtud de lo ordenado por la Gerencia General, se emitió la Resolución de Gerencia de Fiscalización y Supervisión N° 018-2014-GFS/OSIPTEL, el 25 de junio de 2014, en la cual se analizaron las nuevas pruebas presentadas, declarándose infundado el recurso. Ante tal pronunciamiento, dicha empresa operadora presentó recurso de apelación el 18 de julio de 2014. Al respecto, la Gerencia General emitió pronunciamiento sobre el fondo del recurso interpuesto por dicha empresa operadora mediante Resolución de Gerencia General N° 628-2014-GG/OSIPTEL<sup>21</sup> declarándolo infundado.

En el caso concreto, considerando lo antes indicado y que la medida preventiva impuesta mediante la Carta C.160-GFS/2014<sup>22</sup> correspondiente a las Interrupciones

de persistir en ella, las sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Si la acción de supervisión tiene por objeto comprobar o acceder a determinada información, la instancia competente que hubiese formulado el requerimiento evaluará las consecuencias de su incumplimiento o cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

<sup>20</sup> Aprobado mediante Resolución N° 034-97-CD/OSIPTEL.

<sup>21</sup> Emitida el 02 de setiembre de 2014.

<sup>22</sup> "(...)"

En ese sentido, advertimos a su representada, como MEDIDA PREVENTIVA, que de persistir en la referida conducta, dicha situación podrá ameritar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. A este respecto en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21° del Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

del III Trimestre del año 2010 tiene el mismo alcance que la medida impuesta en la carta C.236-2014/GFS (interrupciones 2007-2009), TELEFÓNICA MULTIMEDIA no podría alegar válidamente vulneración alguna a los Principios de Predictibilidad o Transparencia, pues, en caso de la medida preventiva impuesta en la carta C.236-2014/GFS, la Gerencia General emitió pronunciamiento de fondo sobre la impugnación presentada contra dicha medida preventiva, lo cual, fue de conocimiento de la empresa operadora.

Del mismo modo, tampoco podría alegarse vulneración a los Principios de Legalidad, Conducta Procedimental, Eficiencia y Efectividad, puesto que, la emisión y la confirmación de la medida preventiva impuesta a través de la comunicación C.236-2014/GFS, se realizó dentro de los alcances de la normativa, atendiendo a las facultades del OSIPTEL previstas en el Decreto Supremo N° 008-2011-PCM - Reglamento General del OSIPTEL, lo dispuesto en el artículo 21° del Reglamento General de Acciones de Supervisión, así como lo dispuesto en la LPAG.

En consecuencia, por lo indicado, de la revisión de los antecedentes y teniendo en cuenta que las nuevas pruebas ofrecidas por TELEFÓNICA MULTIMEDIA no desvirtúa el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 45° del TUE de las Condiciones de Uso, corresponde declarar FUNDADO EN PARTE el recurso de reconsideración, y en consecuencia modificar la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL.

Atendiendo a ello, corresponde a esta instancia modificar la multa impuesta a TELEFÓNICA MULTIMEDIA a través de la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUE de las Condiciones de Uso, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido el artículo 45° de la misma norma; de tal manera que la multa recaiga respecto del III trimestres del 2010, conforme al análisis previamente efectuado.

Es preciso tener en cuenta que el monto de devolver/compensar (sin incluir intereses) por parte de TELEFÓNICA MULTIMEDIA, respecto de las interrupciones generadas en el III trimestre de 2010 asciende a S/ 316.259,23 Soles, sin que del expediente se advierta que la empresa operadora haya cumplido con acreditar la totalidad de las devoluciones/compensaciones a las que se encontraba obligada.

**POR LO EXPUESTO**, de conformidad con la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- DECLARAR** la prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora del OSIPTEL, respecto de la infracción tipificada en el artículo 45° del Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

*aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones, intimamos a su representada a fin de que en el plazo obligatorio y perentorio, concedido de forma excepcional, que vence el 28 de febrero de 2014, cumpla con:*

- i) *Efectuar las devoluciones correspondientes por las interrupciones del servicio registradas por su representada durante el año 2010, lo que le fue ordenado en diversas ocasiones mediante las cartas N° C.1426-GFS/2012, C.1869-GFS/2012, C.183-GFS/2013, C.1454-GFS/2013 y C.1560-GFS/2013, y*
- ii) *Comunicar a OSIPTEL los resultados de las devoluciones efectuadas y las devoluciones pendientes según los campos indicados en los anexos adjuntos.*

(...)"





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Ministerio de  
Transportes y  
Comunicaciones

Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, correspondiente a las devoluciones por las interrupciones generadas en la prestación del servicio brindado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C, el I, II y IV Trimestre de 2010; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- ARCHIVAR** el extremo del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado por la infracción del artículo 45° del Texto único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, correspondiente a las devoluciones por las interrupciones generadas en la prestación del servicio brindado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C el I, II y IV Trimestre de 2010; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.- Declarar FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración presentado por TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 00315-2016-GG/OSIPTEL; en consecuencia:

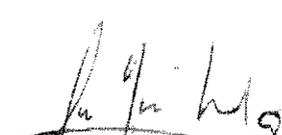
- (i) MODIFICAR la multa impuesta a TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C de cincuenta (50) UIT a veinte (20) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido el artículo 45° de la misma norma; por no efectuar las devoluciones por interrupciones del III trimestre de 2010, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de esta Resolución.
- (ii) CONFIRMAR el extremo que determina la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 4°.- Disponer** que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión adopte las medidas administrativas que correspondan, como consecuencia de la declaratoria de prescripción del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

**Artículo 5°.- Encargar** a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C., así como copia de la Resoluciones N°s 086-2016-CD/OSIPTEL y 146-2016-CD/OSIPTEL.

Regístrese y comuníquese,



  
Firmado digitalmente por:GRANDBA  
BECERRA Ana Maria  
(FA020216072155)

ANA MARIA GRANDA BECERRA  
GERENTE GENERAL