



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00542-2016-GG/OSIPTEL**

Lima, 11 de noviembre de 2016

EXPEDIENTE Nº	:	<b>0001-2015-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>NETLINE PERÚ S.A.</b>

**VISTO:**

El Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) Nº 00732-GFS/2016 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a NETLINE PERÚ S.A. (NETLINE), por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5º del Texto Único de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las condiciones de uso) ante el incumplimiento de lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43º de dicha norma.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Informe de Supervisión Nº 035-GFS/2015 (Informe de Supervisión), de fecha 14 de enero de 2015, la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el séptimo párrafo del artículo 43º del TUO de las condiciones de uso por parte de NETLINE, en cuanto a su obligación de contar con un mecanismo en línea en su página web que permita la presentación de reclamos, reportes, apelaciones, reconsideraciones y/o quejas por parte de los usuarios y/o abonados, y otorgar constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo. Las conclusiones de dicho Informe de Supervisión fueron las siguientes:

**V. CONCLUSIONES**

*5.1 De acuerdo a lo señalado en el numeral III.1 y III.2, NETLINE habría incumplido lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43º del TUO de las Condiciones de Uso, debido a que de las veinticuatro (24) acciones de supervisión realizadas en el mes de setiembre y octubre de 2014, se verificó que:*

- i) Para la presentación de reclamos, reportes, apelaciones, reconsideraciones y/o quejas vía página web, se exige al abonado presentar los mismos desde su cuenta de correo electrónico personal al correo de la empresa: [atencionalcliente@netline.net.](mailto:atencionalcliente@netline.net), lo cual no se encuentra conforme con lo indicado en el citado artículo 43º el cual dispone que se permita a los usuarios la presentación de reclamos vía la página web de la empresa operadora, conforme se ha indicado en el numeral III.1., y*





ii) Si bien en una (1) acción de supervisión realizada en setiembre de 2014 no se ha podido determinar el cumplimiento de lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso (ver detalle en el Anexo 03); sin embargo, en las restantes veintitrés (23) acciones de supervisión realizadas en octubre de 2014, se verificó que el mecanismo en línea implementado por dicha empresa operadora, no permitió obtener una constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo (Ver detalle en el Anexo 01).

5.2 Dado que el incumplimiento a lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentra tipificado como infracción leve según lo dispuesto en el artículo 2° del Anexo 5 de la misma norma; corresponde en tal extremo iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

5.3 Por otro lado, tal y como se ha detallado en el numeral III.2, en dos (2) acciones de supervisión realizadas en noviembre y diciembre de 2014, se verificó que el mecanismo en línea implementado por NETLINE PERÚ S.A vía página web permitió la presentación del reclamo, obtener una constancia de su recepción, así como imprimir la misma y enviarla al correo electrónico que para tal efecto señale el usuario, de acuerdo a lo dispuesto por el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso (ver detalle en el Anexo 02). Por lo tanto, corresponde el archivo del presente expediente en tales extremos.

5.4 Con la finalidad de evitar que se continúe afectando el derecho de los usuarios que deseen presentar sus reportes, reclamos u otros a través de la página web de NETLINE PERÚ S.A., corresponde imponer una Medida Cautelar que disponga a la empresa operadora realizar las acciones pertinentes a fin de que el mecanismo en línea implementado para la presentación de reportes, reclamos, apelaciones, recursos y quejas, cumpla con los fines indicados en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso.”

2. A través de la carta N° C.081-GFS/2015, notificada el 16 de enero de 2015, la GFS comunicó a NETLINE el inicio de un PAS por la presunta infracción tipificada en el séptimo párrafo del artículo 43 del TUO de Condiciones de Uso; otorgándole un plazo de diez (10) hábiles para que presente sus descargos.
3. Con Resolución N° 001-2015-GFS/OSIPTEL notificada mediante Carta C.80-GFS/2015 de fecha 16 de enero del 2015, se impone la Medida Cautelar referida.
4. Mediante carta s/n recibida el 20 de enero de 2015, NETLINE solicitó una reunión con la finalidad de tratar los asuntos relacionados a los expedientes correspondientes a la Cartas C.080-GFS/2015, C.081-GFS/2015 Y C.046-GFS/2015.
5. Con fecha 22 de enero de 2015 se llevó a cabo la reunión solicitada por NETLINE en el local de OSIPTEL.
6. Mediante carta s/n recibida el 29 de enero del 2015, NETLINE remitió sus descargos (Descargos 1).
7. Con carta C.1158-GFS/2015 notificada el 23 de junio de 2015, la GFS solicitó a NETLINE información adicional.
8. A través de la carta C.037-15-AU/NP recibida el 07 de julio de 2015, NETLINE remitió la información solicitada mediante carta C.1158-GFS/2015.
9. Con fecha 16 de octubre del 2015, se realizó levantamiento de información de la página web de NETLINE.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

10. Con fecha 13 de setiembre del 2016, se realizó un segundo levantamiento de la información de la página web de NETLINE.
11. Con fecha 23 de setiembre de 2016, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 00732-GFS/2016.

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 02 de febrero de 2001, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

En el presente caso, de conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, en las veinticuatro (24) acciones de supervisión realizadas en el mes de setiembre y octubre de 2014 consistentes en el levantamiento de información de la página web de NETLINE, se verificó que dicha empresa habría trasgredido en veintitrés (23) acciones de supervisión lo establecido por el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, vigente al momento de las acciones de supervisión<sup>1</sup>.

Cabe señalar que el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso se encuentra tipificado como infracción leve en el artículo 2°<sup>2</sup> del anexo 5 de la misma norma, que establece lo siguiente:

*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: (...), 43, (...).*

Al respecto, es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor,

<sup>1</sup> Corresponde indicar que a través de la Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL – que entró en vigencia el 01 de octubre de 2015 – la obligación contenida en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, ha sido recogida en el artículo 43A, cuyo incumplimiento es calificado como una infracción leve. En ese sentido, considerando que la obligación establecida en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso se mantiene, corresponde a esta instancia evaluar los hechos materia del presente PAS, bajo al amparo de la norma vigente al momento de la comisión de la infracción imputada.

<sup>2</sup> Artículo vigente al momento de la comisión de los hechos materia del presente PAS, el cual resulta aplicable al presente caso en virtud al Principio de Irretroactividad recogido en el numeral 5 del artículo 230° de la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, el cual establece lo siguiente:

*5. Irretroactividad.- Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>3</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

## 1. Análisis de los descargos

### 1.1 Incumplimiento del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso

Es preciso señalar que NETLINE no desconoce ni niega los incumplimientos detectados, por el contrario trata de demostrar *a posteriori*, la subsanación de su conducta infractora presentando las acciones y medidas realizadas.

Al respecto, esta instancia considera que la corrección de la conducta infractora de manera posterior no constituye eximente de responsabilidad para la infracción imputada de conformidad con lo establecido en el artículo 4<sup>o4</sup> del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL (RFIS); sin perjuicio de que dicha circunstancia sea considerada dentro de la graduación de la sanción de imponerse, en caso corresponda.

En lo concerniente al incumplimiento del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso imputado a NETLINE, es necesario verificar si la conducta imputada se adecúa o no al supuesto de hecho del tipo infractor imputado a la empresa operadora, acorde a lo exigido por el Principio de Tipicidad<sup>5</sup> previsto en la LPAG. Sobre el particular, es posible señalar que sólo puede sancionarse en sede administrativa aquellas conductas que se encuentren previstas expresamente, en normas con rango de ley, como una infracción sin admitir interpretación extensiva o analogía.

De la normativa vigente a la fecha de la comisión de la infracción detectada, se advierte que el sétimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, establece lo siguiente:

*“Artículo 43.- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios*

*(...)*

*Adicionalmente, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un mecanismo en línea que permita a los usuarios:*

*(i) La presentación de sus reportes de avería, reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación y quejas, así como adjuntar los archivos digitales que considere pertinentes;*

*(ii) Obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reporte, reclamo, recurso o queja presentada con indicación del número o código de identificación del mismo; y,*

<sup>3</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

<sup>4</sup> Artículo 4°.- *No convalidación y obligación de cese*  
*(..)*

*El cese de la conducta que constituye un incumplimiento, así como la reversión de sus efectos derivados, no sustrae la materia sancionable. Corresponde a la Empresa Operadora la acreditación del referido cese y de la reversión de sus efectos.*

<sup>5</sup> En efecto, debe tenerse en cuenta que la potestad sancionadora de la administración se rige, entre otros, por el Principio de Tipicidad, previsto en el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG, en virtud del cual sólo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

(iii) *Imprimir la constancia de recepción antes indicada, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario.*”

De esta manera, en la Exposición de Motivos del TUO de Condiciones de Uso, respecto a la obligación en mención, se señala lo siguiente:

*(...)“Finalmente, a efectos de brindar a los abonados y usuarios mayores herramientas y facilidades para la tramitación de un procedimiento de reclamo, se ha considerado pertinente disponer que las empresas operadoras que cuentan con una página web de Internet, implementen mecanismos en línea que permitan a los usuarios la presentación de reportes, reclamos, recursos o quejas, y que tengan la posibilidad de incluir adicionalmente archivos digitales que consideren importantes presentar en el trámite que decidan realizar. En estos casos, al igual que ocurre con las otras formas de presentación de los reportes, reclamos, recursos o quejas, las empresas operadoras deberán otorgar a los usuarios una constancia de recepción, en la que aparezca el texto final y completo de la petición efectuada por el usuario, debiéndose indicar en dicho texto el número o código de identificación del referido pedido. La herramienta que diseñe la empresa operadora para la entrega de las constancias de presentación, deberá permitir la impresión de dicha constancia por parte de los usuarios, así como también permitir que la misma sea remitida al correo electrónico que para dicho fin haya indicado el usuario.”*

Conforme lo establecido en el sétimo párrafo del artículo 43º y de la exposición de motivos del TUO de las Condiciones de Uso, se advierte que su finalidad es tutelar el derecho de reclamo de los abonados y usuarios mediante la implementación por parte de las empresas operadoras que cuenten con una página web, de un mecanismo en línea que permita realizar lo siguiente:

- i. Presentar reportes de avería, reclamos, recursos de reconsideración, recursos de apelación, quejas y cualquier solicitud;
- ii. Obtener una constancia de recepción, en la que se aprecie el texto del reporte, reclamo, recurso, queja o solicitud presentada con indicación del número o código de identificación del mismo;
- iii. Imprimir constancia de recepción, así como solicitar que dicha constancia sea remitida adicionalmente al correo electrónico que para tales efectos señale el reclamante.

Asimismo, con relación al derecho de reclamo de los abonados y usuarios, es preciso resaltar lo dispuesto por el literal g. del artículo 1º del Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>6</sup> que señala como uno de los derechos de los consumidores, lo siguiente:

*“g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.*

Adicionalmente, sobre atención del servicio de reclamos, el numeral 2 del artículo 24º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala lo siguiente:

*“24.2 En caso de que el proveedor cuente con una línea de atención de reclamos o con algún medio electrónico u otros similares para dicha finalidad, debe asegurarse que la atención sea oportuna y que no se convierta en un obstáculo al reclamo ante la empresa.”*

<sup>6</sup> Ley 29571.





En ese sentido, se puede advertir que lo que se pretende tutelar mediante la regulación sobre presentación de reclamos es que los abonados y usuarios del servicio de telecomunicaciones puedan acceder de manera irrestricta a los diversos mecanismos establecidos por la legislación en la materia sin condiciones ni requisitos previos, a fin de ejercer su derecho de reclamo.

Al respecto, de acuerdo a lo señalado por la GFS en su Informe de Análisis de Descargos, en el mes de setiembre y octubre de 2014, se detectó que en un (01) caso no se puede determinar el incumplimiento archivándose el mismo y en veintitrés (23) supervisiones no habría cumplido con el séptimo párrafo del artículo 43° del TUDO de las Condiciones de Uso, puesto que se verificó que para la presentación de reportes, reclamos, recursos y quejas por medio de la página web de NETLINE (www.netline.net) se exigía al abonado y/o usuario presentar su solicitud desde su propia cuenta de correo electrónico, dirigiéndose directamente al correo: *atencionalcliente@netline.net*, lo cual a su vez no permitió obtener una constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo.

En dicha línea, esta instancia considera que el requerimiento de un correo electrónico, según el texto de la norma aplicable, resulta facultativo y se restringe a los casos en los que el usuario solicite que la constancia de recepción sea remitida por dicha vía, no debiendo ser un impedimento para que cualquier persona presente un reporte, reclamo o recurso, ni para la obtención de la constancia de recepción o su posterior impresión; porque de lo contrario se estaría imposibilitado el uso de este tipo de mecanismo a aquellas personas que no cuenten con correo electrónico

En el presente PAS, en las veinticuatro (24) acciones de supervisión realizadas desde distintas oficinas del OSIPTEL, ubicadas a nivel nacional; consistentes en levantamientos de información de la página web de NETLINE, con el objeto de apreciar si se permite presentar por dicha vía un reclamo o reporte conforme a lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUDO de las Condiciones de Uso; la GFS obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro 1

No	Fecha	Oficina del OSIPTEL y Hora de Levantamiento de información	Resultado de las Acciones de Supervisión
1	13/10/2014	Lima 17:50	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
2	20/10/2014	Madre de Dios 11:53	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
3	20/10/2014	Ica 17:45	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
4	20/10/2014	Pasco 17:50	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
5	20/10/2014	San Martín 18:00	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
6	20/10/2014	Tumbes 18:04	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
7	20/10/2014	Moquegua 18:40	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUDO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: <i>atencionalcliente@netline.net</i> , para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.





No	Fecha	Oficina del OSIPTEL y Hora de Levantamiento de información	Resultado de las Acciones de Supervisión
8	21/10/2014	Madre de Dios 08:45	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
9	21/10/2014	Tumbes 10:28	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
10	21/10/2014	Pasco 17:15	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
11	21/10/2014	San Martín 17:20	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
12	21/10/2014	Ucayali 17:48	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
13	21/10/2014	Ica 18:56	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
14	22/10/2014	Moquegua 09:00	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
15	23/10/2014	Ucayali 13:42	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
16	23/10/2014	Piura 16:05	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
17	24/10/2014	Piura 12:49	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
18	24/10/2014	Puno 15:53	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
19	24/10/2014	Huancavelica 17:00	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
20	24/10/2014	Huancavelica 17:40	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
21	27/10/2014	Puno 15:20	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
22	29/10/2014	Lambayeque 11:43	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
23	30/10/2014	Lambayeque 10:33	Habría incumplido el séptimo párrafo del Art. 43° del TUO de las CDU, debido a que se direcciona a correo de atención al cliente de EO: atencionalcliente@netline.net, para presentar reclamo, lo cual no permite que se obtenga constancia con el código de reclamo.
24	25/09/2014	Lima 14:26	No se puede determinar incumplimiento debido a que no se continuó con la presentación del reclamo. Por lo que corresponde su archivo.

Fuente: Informe de Supervisión

Con relación al acta de levantamiento de información de fecha 25/09/2014 efectuada en el departamento de Lima (N°24)<sup>7</sup>, cabe indicar que de la evaluación del acta de supervisión no se evidencia que se haya continuado con la presentación del reclamo; en ese sentido, corresponde archivar la imputación efectuada con relación a dicha acción de

<sup>7</sup> Folio 03 del Expediente de Supervisión N° 00439-2014-GG-GFS.





supervisión, toda vez que de ésta no se puede verificar el incumplimiento a lo dispuesto en el sétimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso.

Con relación a las actas de levantamiento de información correspondiente a las veintitrés (23) supervisiones realizadas en el mes de octubre 2014, conforme se advierte del Informe de Análisis de Descargos se detectó el incumplimiento del sétimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que se verificó que para la presentación de reportes, reclamos, recursos y quejas por medio de la página web de NETLINE (www.netline.net) se exigía al abonado y/o usuario presentar su solicitud desde su propia cuenta de correo electrónico, dirigiéndose directamente al correo: *atencionalcliente@netline.net*, lo cual a su vez no permitió obtener una constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo.

Respecto a las veintitrés (23) supervisiones citadas, a modo de ejemplo, detallamos las capturas de pantalla correspondientes a la Acción de supervisión de levantamiento de información de fecha 13/10/2014 efectuada en el departamento de Lima (N°01):

Captura de Pantalla N° 1 Acción de supervisión de levantamiento de información en Lima-Lima de fecha 13/10/2014



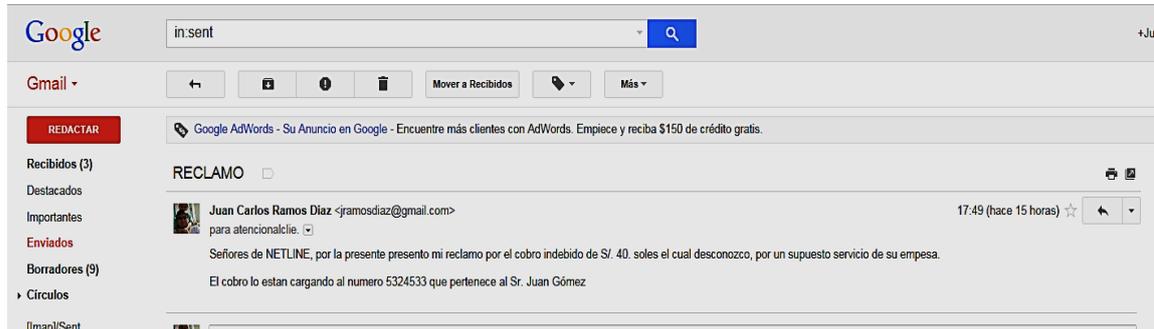


PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## Captura de Pantalla N° 2



Al respecto, conforme se advierte en las capturas de Pantalla N° 1 y 2 al ingresar al enlace de la página web de NETLINE se direcciona al usuario hasta llegar a un link al lado izquierdo la opción de *“Donde presenté mi reclamo”*, apareciendo tres opciones: Atención Telefónica, Oficina de Atención Preferencial y Vía Web, eligiéndose esta última, donde además se indica la dirección a donde se debe presentar el reclamo: [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net). Adicionalmente, se observa que el usuario envía el reclamo desde su correo personal [jramosdiaz@gmail.com](mailto:jramosdiaz@gmail.com) al link [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net) sin que se reciba correo alguno de NETLINE que contenga el código de reclamo generado.

Adicionalmente, de la reunión sostenida con NETLINE el 17 de noviembre 2014 la GFS verificó que dicha empresa manejaba dos enlaces para presentar reportes, reclamos o recursos, a través de [www.netline.pe](http://www.netline.pe) y [www.netline.net](http://www.netline.net), siendo esta última la que no permitía que los usuarios o abonados presentaran sus reportes, reclamos o recursos a través de la página web sino que los derivaba a remitirlo a través de sus correos personales al correo de atención al cliente ([atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net)), sin opción de obtener constancia de reclamo con su respectivo código<sup>8</sup>.

Al respecto, resulta oportuno resaltar que según lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del T.U.O. de las Condiciones de Uso, el mecanismo en línea debe permitir a los usuarios *“...solicitar que la constancia sea remitida adicionalmente, al correo electrónico que para tales efectos señale el usuario”*, es decir solo a solicitud del usuario se deberá remitir la constancia de presentación del reporte a su cuenta de correo electrónico, advirtiéndose su carácter complementario.

En este sentido, en el presente PAS se verificó que en veintitrés (23)<sup>9</sup> acciones de supervisión realizadas en el mes de octubre de 2014 - los mismos que han sido plenamente acreditados en las correspondientes Actas de Levantamiento de información,<sup>10</sup> todas debidamente firmadas por el supervisor a cargo de la diligencia y con impresiones del resultado de cada uno de los intentos por interponer un reclamo que respaldan los hechos relatados en las actas; el mecanismo en línea en la página web de NETLINE no permitía que los usuarios o abonados presentaran sus reportes, reclamos o recursos a través de la página web sino que los derivaba a remitirlo a través de sus

<sup>8</sup> En atención a dicha observación, mediante Resolución N° 001-2015-GFS/OSIPTEL notificada con fecha 16 de enero de 2015, se impone a NETLINE una Medida Cautelar a fin de que en el plazo de quince (15) días hábiles proceda a: i) eliminar de su página web el link que informa a los usuarios que deben presentar desde su cuenta de correo personal al correo electrónico de la empresa: [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net), un reporte, reclamo, recurso y queja; y a ii) eliminar la opción de los usuarios de presentar sus reportes, reclamos, recursos o quejas desde su cuenta de correo personal; debiendo mantener únicamente la opción de que la referida presentación se efectúe directamente desde la página web de NETLINE.

<sup>9</sup> Acciones de supervisión realizadas en Lima, Madre de Dios, Ica, Pasco, San Martín, Tumbes, Moquegua, Ucayali, Piura, Puno, Huancavelica y Lambayeque.

<sup>10</sup> Contenidas en el Expediente de supervisión N° 00439-2014-GG-GFS.





correos personales al correo [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net), sin posibilidad de obtener la constancia de recepción o acuse de recibo por parte de NETLINE, así como tampoco el código asignado al reclamo presentado, configurándose el incumplimiento a lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso.

Cabe indicar, que corresponde a la empresa operadora acreditar que los hechos acontecidos correspondan a circunstancias fuera de su control y/o acreditar la existencia de algún evento fortuito; sin que NETLINE a lo largo del presente PAS haya cumplido con presentar medios probatorios idóneos que permitan eximirla de responsabilidad y desvirtuar la infracción imputada; en concordancia con lo establecido en el numeral 162.2 del artículo 162° de la LPAG, el cual establece que “Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas o aducir alegaciones”.

En atención a lo anterior, al haberse verificado el incumplimiento del séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, no es posible eximir de responsabilidad a NETLINE.

## 1.2 Sobre la aplicación del artículo 18 del RFIS.

NETLINE indica en sus descargos que a raíz de las observaciones alcanzadas mediante la carta de imputación de cargos, notificada el 16 de enero del 2015, adoptó medidas correctivas y realizó modificaciones en su página web; motivo por el cual solicita la aplicación del régimen de beneficios establecido en el artículo 18° del RFIS.

Sobre el particular, NETLINE manifiesta haber realizado las siguientes acciones:

- En relación a la página, expresa que sobre la información registrada en su página: <http://netline.pe>-Información para usuarios y abonados- Donde presento mi reclamo- Vía Web; se le indicaba que para registrar un reclamo, el titular o usuario debía remitirlo al correo [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net). Se modificó la información por: “A través de nuestra página en: Reclamos OnLine, indicando los motivos de su reclamo” y que mediante el texto: “Reclamos Online”, se ha generado un vínculo que direcciona al formulario de reclamos.
- En relación a la página <http://netline.net> ha realizado las mismas modificaciones que en la página <http://netline.pe>, asimismo ha creado un link en la parte inferior de la página <http://www.netline.net> “Reclamos Online”, que direcciona a los formularios de reclamo.
- NETLINE indica que en todos los formularios se ha incluido una opción que permite al titular y/o usuario de la línea la impresión del reclamo en el caso que este no disponga de un correo electrónico para recibirlo.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, vigente desde el 05 de julio de 2013, se aprobó el Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones (RFIS), que recoge el procedimiento para la imposición de sanciones a las empresas operadoras infractoras, por las conductas u omisiones calificadas como infracciones administrativas en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones; correspondiendo analizar la solicitud de aplicación del Régimen de Beneficios invocada por NETLINE. Para ello, es preciso atender lo dispuesto por el artículo 18° del RFIS que establece lo siguiente:



**Artículo 18°.- Régimen de beneficios**

La Empresa Operadora contará con los siguientes beneficios:

(i) Cuando, hasta el quinto día posterior a la fecha de comunicación del inicio del procedimiento sancionador, la Empresa Operadora acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de todo efecto derivado, el OSIPTEL reducirá la multa a imponer dentro de un rango de treinta por ciento (30%) a sesenta por ciento (60%).

En caso la reversión del efecto derivado requiera un tiempo adicional, la Empresa Operadora deberá alcanzar, dentro del plazo antes indicado, una propuesta para su culminación. El otorgamiento del beneficio estará condicionado a la aprobación que el OSIPTEL otorgue a dicha propuesta.

El incumplimiento de la propuesta para la reversión del efecto derivado constituye infracción leve, independiente de la infracción que la origina, e implica la revocación del respectivo beneficio.

En el caso del artículo 18° del RFIS, el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N° 146-2013-CD/OSIPTEL, estableció parámetros que deben cumplir los órganos competentes del OSIPTEL a fin de determinar la aplicación del referido artículo, siendo los siguientes:

“(…)

En este orden de ideas, a efectos de generar predictibilidad en las decisiones que adopte el organismo regulador, a fin de determinar la aplicación del artículo 18° del RFIS, este Colegiado considera que los órganos competentes deben cumplir con los parámetros descritos en los párrafos precedentes, en particular:

- Verificar que al quinto día posterior a la fecha de notificación del inicio del PAS, la empresa operadora haya acreditado el cese de la conducta infractora y la reversión de los efectos de la misma.
- Verificar que la reversión de los efectos de la conducta infractora se efectúe respecto a los abonados y/o usuarios que se hayan visto afectados con la conducta infractora, siempre que sea posible identificarlos.
- Determinar la multa a imponer y, de concurrir los supuestos del literal (i) del artículo 18° del RGIS, establecer el porcentaje de reducción de la multa, el cual deberá estar en el rango de treinta por ciento (30%) a sesenta por ciento (60%).”

En este sentido, a efectos de determinar si corresponde la aplicación del Régimen de Beneficios, se procederá a analizar la concurrencia o no de estos supuestos:

**a. Respecto al cese de los actos que constituyeron la infracción administrativa:**

Cabe indicar que en atención a la acción de supervisión realizada el 17 de noviembre de 2014, se resolvió imponer una Medida Cautelar a NETLINE mediante Resolución N° 001-2015-GFS/OSIPTEL, notificada el 16 de enero de 2015 con Carta N° C.080-GFS/2015, a fin de que en el plazo de quince (15) días hábiles proceda a:

- Eliminar de su página web el link que informa a los usuarios que deben presentar desde su cuenta de correo personal al correo electrónico de la empresa: [atencionalcliente@netline.net.](mailto:atencionalcliente@netline.net.), un reporte, reclamo, recurso y queja; y a
- Eliminar la opción de los usuarios de presentar sus reportes, reclamos, recursos o quejas desde su cuenta de correo personal; debiendo mantener únicamente la opción de que la referida presentación se efectuó directamente desde la página web de NETLINE.





Asimismo, con Carta C.081-GFS/2015 notificada con fecha 16 de enero de 2015, la GFS inició el presente PAS por el presunto incumplimiento de lo dispuesto por el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las condiciones de uso.

Como consecuencia de ambos eventos, mediante cartas S/N de fecha 29 de enero de 2015, NETLINE informó que había procedido a corregir su conducta adjuntando los *prints* de pantalla de los enlaces *www.netline.pe* y *www.netline.ne*, con los accesos directos a los formularios de recursos, reclamos y reportes, observándose que la presentación del reclamo se realizó desde la página web de dicha empresa operadora, obteniendo la constancia y el código de reclamo respectivo.

Sin embargo, es pertinente tener en cuenta que el escrito antes referido (por el cual NETLINE informa las acciones adoptadas) fue presentado con nueve (09) días de posterioridad al inicio del PAS. En este sentido el cese de los actos que constituyen infracción se produjo después del plazo establecido en artículo 18° del RFIS, no cumpliendo con el primer supuesto para la aplicación del régimen de beneficios.

En tal sentido, considerando que no concurre uno de los supuestos exigidos por el artículo 18° del RFIS para la aplicación del Régimen de Beneficios, queda desvirtuado los argumentos planteados por NETLINE en este extremo.

## **2. Determinación de la sanción**

A fin de determinar la graduación de la multa a imponer por la infracción administrativa a lo dispuesto por el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando imponen sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

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:

El séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso, establece el cumplimiento de la obligación de contar con un mecanismo en línea en su página web que permita la presentación de reclamos, reportes, apelaciones, reconsideraciones y/o quejas por parte de los usuarios y/o abonados, y otorgar constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo.





En el presente caso, NETLINE incumplió la norma indicada, debido a que en veintitrés (23) acciones de supervisión realizadas en el mes de octubre de 2014, se verificó que para la presentación de reportes, reclamos o recursos a través de la página web se exigió al abonado presentar los mismos a través de su correo personal al correo de atención cliente ([www.netline.net](http://www.netline.net)), sin posibilidad de obtener la constancia de recepción que contenga el número o código de identificación del reclamo presentado, configurándose el incumplimiento a lo dispuesto en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso.

En consecuencia, de conformidad con lo señalado por el artículo 2° del anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones, NETLINE habría incurrido en una infracción leve, haciéndose acreedora a una multa, de entre media (0.5) y cincuenta (50) unidades impositivas tributarias (UIT), de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF o amonestación escrita.

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico.

No obstante, es importante tener en cuenta los costos en los que pudo haber incurrido un usuario para la presentación de reportes de avería, reclamos escritos o presenciales y recursos en los centros de atención de las empresas operadoras; asimismo, se debe tomar en cuenta que se ha limitado a los usuarios su derecho de reclamación al no permitir recabar la constancia de presentación de dichos documentos, los cuales no sólo se materializan con el desplazamiento físico hacia las oficinas de las referidas empresas y el costo económico que conlleva, sino que también incluye el costo de oportunidad para la realización de dicho trámite.

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

En la medida que los hechos constitutivos de la infracción que se sigue en el presente PAS ocurrieron durante la vigencia del RFIS corresponde efectuar el presente análisis en el marco de lo dispuesto en dicha norma.

En ese sentido, en el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el artículo 5° del RFIS aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

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

En el presente caso se advierte que la empresa NETLINE no demostró una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado o paliado el resultado producido. Sin perjuicio de ello, NETLINE mediante su Carta S/N notificada con fecha 29 de enero de 2015, señala haber adoptado las siguientes medidas correctivas:

- i. Sobre la información registrada en su página: <http://netline.pe>-Información para usuarios y abonados- Donde presento mi reclamo- Vía Web; donde se le indicaba que para registrar un reclamo, el titular o usuario debía remitirle al correo [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net). Se modificó la información por: "A





través de nuestra página en: Reclamos Online, indicando los motivos de su reclamo”. Asimismo indica que también el texto: “Reclamos Online”, se ha generado un vínculo que direcciona al formulario de reclamos.

- ii. En relación a la página <http://netline.net> ha realizado las mismas modificaciones que en la página <http://netline.pe>, asimismo ha creado un link en la parte inferior de la página <http://www.netline.net> “Reclamos Online”, que direcciona a los formularios de reclamo.
- iii. Finalmente, NETLINE indica que en todos los formularios se ha incluido una opción que permite al titular y/o usuario de la línea la impresión del reclamo en el caso que este no disponga de un correo electrónico para recibirlo.

Sin perjuicio de lo señalado por NETLINE, cabe indicar que dichas medidas correctivas fueron notificadas con fecha 29 de enero de 2015, es decir nueve (9) días después de notificada el inicio del PAS (16.01.2015) y en virtud al cumplimiento de la Resolución N° 001-2015-GFS/OSIPTEL (notificada el 16 de enero de 2015) que resuelve imponer una Medida Cautelar a NETLINE por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el séptimo párrafo del artículo 43° del TUO de las Condiciones de Uso a fin de que en el plazo de quince (15) días hábiles proceda a: i) eliminar de su página web el link que informa a los usuarios que deben presentar desde su cuenta de correo personal al correo electrónico de la empresa: [atencionalcliente@netline.net](mailto:atencionalcliente@netline.net), un reporte, reclamo, recurso y queja; y a ii) eliminar la opción de los usuarios de presentar sus reportes, reclamos, recursos o quejas desde su cuenta de correo personal; debiendo mantener únicamente la opción de que la referida presentación se efectuó directamente desde la página web de NETLINE.

Adicionalmente, NETLINE en su carta C.037-15-AU/NP de fecha 07 de julio de 2015 ha indicado las medidas y acciones adicionales que realizaron para cumplir con la normativa vigente, siendo las que se detallan a continuación:

(...)

**Contenido Web Único:**

(...)

*Es por ello, que con la finalidad que ambos URL (<http://www.netline.pe> y <http://www.netline.net>) muestren un mismo contenido y sobretodo que ambos presenten los mecanismos disponibles en la primera página web, se tomaron las siguientes medidas:*

- *Trabajar con un único repositorio, se decidió usar el contenido de la página web [www.netline.pe](http://www.netline.pe) como base, porque es la página que ya contaba con los enlaces para presentar reclamos en línea, generar las constancias, imprimirlas y enviarlas por correo electrónico.*
- *Se reemplazó el contenido de la página web [www.netline.net](http://www.netline.net) por el contenido más completo de [www.netline.pe](http://www.netline.pe).*
- *Netline emplea el servidor Apache sobre una plataforma Unix efectuado los pasos anteriores, se configuró el servidor Apache de la página web [www.netline.pe](http://www.netline.pe) de la siguiente manera:*





Como se muestra, para la página [www.netline.pe](http://www.netline.pe), se está empleando "RedirectMatch", con el objetivo que todo el contenido que se vaya a acceder empleando el URL <http://www.netline.pe> se direcciones automáticamente al URL <http://www.netline.net>/ De esta manera se asegura que al acceder mediante cualquiera de los dos URL´s se accede al mismo contenido.

- Se ha establecido como procedimiento interno para el área de TI (Tecnología), responsable de los servidores web de Netline, no retirar bajo ninguna circunstancia la configuración anterior.

Con las medidas anteriores descritas, se asegura que el contenido al que acceden los usuarios, empleando las direcciones URL <http://www.netline.pe> o <http://www.netline.net> sea único, y que ambas cumplan con las obligaciones establecidas en el séptimo párrafo del artículo 43 del TUO de las Condiciones de Uso.

### Gestión entre áreas

Se agregaron procedimientos para una verificación coordinada entre las áreas de Tecnologías y Atención al Cliente, con el fin de verificar la recepción oportuna de reclamos que nuestros usuarios realizan a través de nuestra página web de reclamos online:

<http://www.netline.net/peru/empresas/normativas/info/reclamos.html>

Uno de los procedimientos del área de Atención al Cliente consiste en efectuar periódicamente reclamos en modalidad de prueba, buscando asegurar la correcta funcionalidad del link de reclamos que se encuentra en nuestra página Web. Se adjunta un reporte de reclamos, que contiene reclamos ingresados en modalidad "prueba"

### Web de Soporte:

Los reclamos de clientes ingresados a través de nuestro link de reclamos online por medio de los formularios contenidos en el mismo, para su debida atención son internamente enviados vía correo electrónico a la bandeja de Atención al Cliente: [atenciónalcliente@netline.net](mailto:atenciónalcliente@netline.net)

De manera adicional, nuestra área de Atención al Cliente cuenta actualmente como una aplicación Web, que almacena los reclamos y que les permite tener un control de todos los formularios recibidos, con esta Web se brinda redundancia al proceso de entrega interna de los reclamos ingresados por los usuarios de Netline, siendo distribuidos tanto por correo electrónico como por la aplicación Web de Soporte creada para este fin.

### Asistencia legal:

Adicionalmente, nuestra representada ha contratado el soporte legal del Grupo TyTL, Torres y Torres Lara Abogados, quienes nos asisten con un sistema de ALERTAS INFORMATIVAS; dirigido al área de atención al Cliente, para mantenernos actualizados ante los nuevos cambios en las directivas y normas que afecten especialmente el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de tal forma que podamos anticiparnos y garantizar permanentemente el cumplimiento de las normas que la gestión de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones demanda."





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

En atención a lo indicado por NETLINE, la GFS procedió a realizar los levantamientos de información con fecha 16 de octubre 2015 y 13 de setiembre 2016 ingresando a la página web de NETLINE pudiendo ingresar al formato de reclamo, y obteniendo la constancia y el código de reclamo respectivo.

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

Sobre el particular, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el beneficio obtenido por NETLINE como consecuencia de los incumplimientos detectados, sin embargo se debe tener en cuenta que su comportamiento desincentiva la presentación de reclamos, lo cual constituye costos evitados por la empresa operadora, toda vez que el no generar reclamos, se evita la formación de expedientes de reclamos y las resoluciones de los mismos por la instancia competente, lo cual lo pone en una situación ventajosa, evitando las consecuencias que pudieron haber generado los reclamos.

(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.

(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 a partir del año 2014, en tal sentido, la multa a imponerse a la empresa NETLINE no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2013.

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 NETLINE PERÚ S.A, con una multa de CINCO (05) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el séptimo párrafo del artículo 43º de la misma.

De acuerdo a lo expuesto, en aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41º del Reglamento General del OSIPTEL;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- DAR POR CONCLUIDO** el presente procedimiento administrativo sancionador con relación a la acción de Supervisión realizada en Lima el 25 de setiembre de 2014 (14:26 hrs), respecto al incumplimiento de la obligación establecida en el séptimo párrafo del artículo 43º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2º.- MULTAR** a la empresa **NETLINE PERU S.A.**, con CINCO (05) UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; al haber incumplido lo establecido en el séptimo párrafo del artículo 43° del mencionado cuerpo normativo, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días computados a partir del día siguiente de notificada la sanción, obtendrá el beneficio de pago reducido del treinta y cinco por ciento (35%) de su monto total, siempre que no sea impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 18° del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

Regístrese y comuníquese,

ANA MARIA GRANDA BECERRA  
GERENTE GENERAL

