



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
Nº 00059-2017-GG/OSIPTEL

Lima, 29 de marzo de 2017

EXPEDIENTE Nº	:	00025-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO: el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) Nº 00013-GFS/2017 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., (TELEFÓNICA) por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 57º de la Directiva que establece las Normas aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Directiva de Reclamos), aprobada por Resolución de Consejo Directivo Nº 015-99-CD/OSIPTEL¹ y modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto por el artículo 29º de la misma norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Informe Nº 251-GFS/2016 (Informe de Supervisión), de fecha 8 de abril de 2016, contenido en el expediente Nº 00109-2014-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29º de la Directiva de Reclamos, por parte de TELEFÓNICA, referido a la obligación de proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo sea de manera personal, telefónica o escrita, un número o código correlativo con el que se identificará el reclamo; concluyendo lo siguiente:

IV. CONCLUSIÓN

(...)

- 4.1. *TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto por el artículo 29º de la Directiva de Procedimientos de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias, al no haber proporcionado a los usuarios que realizaron un reclamo un número o código correlativo de identificación del reclamo, **en ocho (08) de las cuarenta (40) acciones de supervisión validas** (de acuerdo a lo expuesto en la tabla 2 del presente informe). (Sin subrayado en original)*

- 4.2. *Dado que el incumplimiento del artículo 29º de la Directiva de Procedimientos de Atención de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias, constituye una infracción grave conforme lo establece el artículo 57º de la mencionada norma, corresponde iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador en tal extremo.*

(...)

¹ Norma vigente a la fecha de comisión de los incumplimientos imputados a TELEFÓNICA





2. Mediante carta N° C.00847-GFS/2016, notificada el 14 de abril de 2016, la GFS comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, por cuanto no habría cumplido con lo dispuesto por el artículo 29° de la misma norma, al no haber proporcionado el número o código correlativo de identificación del reclamo, en ocho (08) acciones de supervisión.
3. La GFS mediante carta N° C.873-GFS/2016, notificada el 20 de abril de 2016, rectificó el error material consignado en la carta C.00847-GFS/2016, respecto a la cantidad de acciones de supervisiones sobre las cuales recae la imputación de cargos; precisando que el presente PAS recae sobre siete (07) y no ocho (08) acciones de supervisión
4. Mediante carta TP-AG-GGR-0998-16, recibida el 28 de abril de 2016, TELEFÓNICA solicitó ampliación de plazo por treinta (30) días hábiles para remitir sus descargos, lo cual fue concedida por la GFS y comunicada mediante carta N° 00988-GFS/2016.
5. TELEFÓNICA mediante carta N° TP-AG-GGR-1147-16, recibida el 03 de junio de 2016 remitió sus descargos.
6. Con fecha 20 de enero de 2017, la GFS remitió a la Gerencia General el Informe N° 00013-GFS/2017, conteniendo el Análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA (Informe Final de Instrucción).
7. Mediante comunicación N° C.00129-GFS/2017, notificada el 16 de enero de 2017, en cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 5) del artículo 235° de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) modificada por el Decreto Legislativo N° 1272², se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00013-GFS/2017, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (05) días hábiles.
8. Con fecha 02 de marzo de 2017, la GFS remite el Informe N° 00096-GFS/2017, en atención al Memo N° 00329-GG/2017, a través del cual se solicita el análisis de la aplicación de las causales de eximentes y atenuantes de responsabilidad contenidos en el artículo 236-A³ de la LPAG.
9. A través del escrito recibido con fecha 15 de marzo de 2017, TELEFÓNICA reconoce expresamente la infracción imputada solicitando en aplicación del numeral 2 del artículo 236-A de la LPAG, la reducción de la multa a imponerse por un monto equivalente a la mitad de la misma.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas

² Publicado el 21 de diciembre de 2016, en el diario oficial "El Peruano"

³ Actualmente recogido en el artículo 255° del TUO de la Ley 27444, aprobado con Decreto Supremo 006-2017-JUS, publicado el 20 de marzo de 2017



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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.

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29⁰⁴ de la Directiva de Reclamos, norma que disponía lo siguiente:

Artículo 29.- Formas de presentación del reclamo

El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 y podrá ser presentado telefónica, personalmente por escrito ante las empresas operadoras, mediante la utilización de formularios aprobados por OSIPTEL.

- 1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras deberán llenar un formulario, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, con el nombre, fecha y firma de la persona que lo atendió, especificándose el número o código correlativo con el que se identificara el reclamo. Si el reclamo se realiza en forma personal, las empresas operadoras deberán entregar una copia del formulario con los datos completados al usuario. Si el reclamo se realiza en forma telefónica, el usuario deberá ser informado en el acto del número o código de reclamo y del lugar donde se encuentra a su disposición el formulario con los datos de su reclamo.*
- 2. Reclamos presentados por escrito: el usuario deberá presentar además del formulario de reclamo original, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, una copia del mismo, a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora, como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento, debiendo constar en éste el número o código con el que se identificará el expediente.*
(...)
(Subrayado agregado)

De esta manera, en el presente caso, según concluyó la GFS en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA habría incumplido con la obligación de entregar el código o número que identifique los reclamos que fueron presentados por los supervisores en siete (07) acciones de supervisión realizadas entre el 26 de marzo de 2014 al 02 de febrero de 2015, en diferentes oficinas de la empresa operadora, ubicadas a nivel nacional, según el siguiente detalle:

N°	Fecha de supervisión	Hora de arribo oficina	Departamento	Artículo 29° de la Directiva de Reclamo	Observaciones
1	26/03/2014	15:00	Tumbes	Incumplió	No proporcionó el código de reclamo
2	26/03/2014	15:00	La Libertad	Incumplió	No proporcionó el código de reclamo
3	30/07/2014	15:01	San Martín	incumplió	No proporcionó el código de reclamo

⁴ La Directiva de Reclamos, fue derogada por el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado con Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, vigente desde el 03 de agosto de 2015; el cual, en el numeral 4 del artículo 8° recoge la prohibición de omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara; infracción que se encuentra tipificada como muy grave en el numeral 4 del Anexo 1 de dicha norma.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Nº	Fecha de supervisión	Hora de arribo oficina	Departamento	Artículo 29° de la Directiva de Reclamo	Observaciones
4	27/01/2015	16:55	Apurímac	incumplió	No proporcionó el código de reclamo
5	28/01/2015	15:40	Amazonas	incumplió	No proporcionó el código de reclamo
6	29/01/2015	11:30	Arequipa	incumplió	No proporcionó el código de reclamo
7	02/02/2015	16:40	Lima	incumplió	No proporcionó el código de reclamo

Fuente: PIA

Conforme lo establece el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29° de la Directiva de Reclamos constituye una infracción grave:

Artículo 57.- Infracciones graves

Constituyen infracciones graves, los incumplimientos por parte de la empresa operadora de cualquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: ... 27°, 29°, 32°,...

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 246° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG)⁵, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De acuerdo a lo establecido por el artículo 250.3° de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el trámite del análisis del PAS iniciado a TELEFÓNICA, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por TELEFÓNICA a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

1. Análisis de los descargos.-

TELEFÓNICA sustenta sus Descargos en los siguientes fundamentos:

- 1.1. Las acciones de supervisión realizadas el 26 de marzo de 2014 no pueden ser consideradas en el presente PAS, por cuanto quedaron subsumidas dentro de la medida preventiva.

⁵ Aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 20 de marzo de 2017.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- 1.2. No se ha evaluado razonablemente el contenido de todas las actas emitidas en las acciones de supervisión ni las circunstancias que motivaron los hechos observados.
- 1.3. TELEFÓNICA ha tomado acciones de mejora para atender los reclamos de abonados y usuarios y de las personas que no siéndolo señalan tener una deuda con la misma.
- 1.4. Solicita en aplicación del numeral 2 del artículo 236-A de la Ley N° 27444, la reducción de la multa a imponerse por un monto equivalente a la mitad de la misma.

1.1 Sobre las acciones de supervisión realizadas el 26 de marzo de 2014

TELEFÓNICA alega que las acciones de supervisión realizadas el 26 de marzo de 2014 en los departamentos de Tumbes y La Libertad, respecto de las cuales se le imputa el incumplimiento del artículo 29° de la Directiva de Reclamos, no pueden sustentar válidamente el presente PAS, dado que, los hechos quedaron cubiertos y subsumidos en la Medida Preventiva ordenada mediante carta N° 1506-GFS/2014, notificada el 17 de julio de 2014.

De acuerdo a lo señalado por la GFS en el Informe Final de Instrucción y a la verificación de los actuados en el expediente de supervisión N° 109-2014-GG-GFS; se observa que como consecuencia de las acciones de supervisión llevadas a cabo entre el 13 de junio de 2013 y el 15 de julio de 2014, en los departamentos de Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cuzco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Madre de Dios, Piura, Tumbes y Ucayali; a efectos de verificar el cumplimiento por parte de TELEFÓNICA, del artículo 29° de la Directiva de Reclamos con carta C. 1506-GFS/2014, notificada el 17 de julio de 2014, la GFS comunicó a la empresa operadora una medida preventiva a fin de que corrija su comportamiento y cumpla con proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo – sea de manera personal, telefónica o escrita – un número o código correlativo con el que se identifique el reclamo.

En el marco de lo establecido en el artículo 21^{o6} del Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 034-97-CD-OSIPTEL (vigente al momento de la emisión de la carta C. 1506-GFS/2014); , la imposición de una medida preventiva tiene como objetivo dejar constancia de la comisión de un incumplimiento a fin de que el administrado corrija a futuro su conducta bajo la advertencia que de continuar en la misma será pasible del inicio de un procedimiento sancionador.

⁶ 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.

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



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

De la revisión de los actuados, se observa que dos (02) de las siete (07) acciones de supervisión sobre las cuales se sustenta el presente PAS, se realizaron el 26 de marzo de 2014 en los departamentos de Tumbes y La Libertad; con anterioridad a la imposición de la Medida Preventiva contenida en la carta C. 1506-GFS/2014, notificada el 17 de julio de 2014.

En dicho contexto, tomando en cuenta que las acciones de supervisión llevadas a cabo el 26 de marzo de 2014 en los departamentos de Tumbes y La Libertad se encuentran comprendidas en el ámbito de acción de la Medida Preventiva; a efectos de iniciar un procedimiento administrativo sancionador - sólo corresponde tomar en cuenta aquellas acciones de supervisión realizadas con posterioridad al periodo otorgado a TELEFÓNICA para que corrija su comportamiento, es decir a partir del 25 de julio de 2014.

Por lo tanto, considerando lo antes indicado, corresponde archivar el PAS respecto de las acciones de supervisión llevadas a cabo el 26 de marzo de 2014 en los departamentos de Tumbes y La Libertad, manteniéndose la imputación sobre cinco (05) acciones de supervisión:

N°	Departamento	Fecha de supervisión	Hora de arribo oficina	Artículo 29° de la Directiva de Reclamo
1	San Martín	30/07/2014	15:01	incumplió
2	Apurímac	27/01/2015	16:55	incumplió
3	Amazonas	28/01/2015	15:40	incumplió
4	Arequipa	29/01/2015	11:30	incumplió
5	Lima	02/02/2015	16:40	incumplió

1.2 Sobre el cumplimiento del artículo 29° de la Directiva de Reclamos, por parte de TELEFÓNICA.-

TELEFÓNICA señala en sus descargos que el OSIPTEL no ha tomado en cuenta que en algunas acciones de supervisión si se brindó el correspondiente código de reclamo antes de finalizar la acción de supervisión y que en otras se presentaron situaciones excepcionales y aisladas que complicaron dicha gestión.

1.2.1 Acta de Supervisión – Departamento de San Martín (30 de julio de 2014)

Con fecha 30 de julio de 2014, se realizó una acción de supervisión en la oficina de TELEFONICA ubicada en Jr. Augusto B. Leguía N° 202, en el distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín; verificándose del contenido del acta⁷ de supervisión que el asesor de la empresa operadora no proporcionó el código de reclamo al usuario (supervisor), alegando que su sistema estaba muy lento,

TELEFÓNICA alega en sus descargos que no se pudo entregar de manera inmediata el código de reclamo, debido a que, el sistema presentó congestión que no facilitó consignarlo; por ello, el representante de la empresa indicó al usuario (Supervisor) que se le llamaría al teléfono de referencia para indicarle su código de reclamo.

⁷ Folios 105-107 del Expediente de Supervisión



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Agrega que la medida adoptada por el asesor se explica en el hecho que no deseaba que el cliente tenga que esperar por el código de reclamo debido a la lentitud del sistema. Asimismo señala que cuando el sistema se estabilizó se entregó el formulario de reclamo con el código respectivo antes de que culminara la acción de supervisión.

Al respecto, cabe señalar que el reclamo constituye el acto procesal con el cual se inicia el procedimiento de reclamos para los problemas por facturación, instalación, entre otros, y por tal motivo, el artículo 29° de la Directiva de Reclamos ordena que sean registrados correctamente y que se informe a los usuarios reclamantes de su registro.

Es así que, la norma expresamente establece que ante un reclamo presentado por el abonado o usuario, mediante una llamada telefónica, en forma personal o por escrito, las empresas operadoras están obligadas a proporcionar un número o código correlativo de identificación.

Contrariamente a lo señalado por TELEFÓNICA, el número o código de reclamo debe ser entregado en un único momento, esto es durante la presentación del reclamo, con la finalidad de que el usuario tenga conocimiento del código que identificará su reclamo, y que de forma posterior pueda realizar el seguimiento del estado del mismo. Contrario a ello, en la acción de supervisión materia de análisis, se observa que el asesor comercial, informa que se llamaría al teléfono de referencia para otorgarle el código respectivo.

Conforme a lo anterior, cabe precisar que, un problema de lentitud en el sistema no puede ser causal justificante para que la empresa operadora incumpla con su obligación de entregar el código o número de reclamo quien se encuentra obligada a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente; por tal motivo, se verifica que TELEFÓNICA no entregó el código o número de reclamo en el momento de la presentación misma del reclamo, incumpliendo la obligación establecida en el artículo 29° de la Directiva de Reclamos.

Sin perjuicio de ello, es pertinente tomar en cuenta las modificaciones introducidas mediante el Decreto Legislativo N° 1272 publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 21 de diciembre de 2016, que modifica la LPAG, incluyendo causales de eximentes y atenuantes de responsabilidad, recogidas en el artículo 255⁸ de la LPAG.

⁸ “Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

- a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
- d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
- f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

- a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

En ese sentido, mediante el literal f) del numeral 1) del artículo 255 de la LPAG se establece como causa eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de cargos.

De acuerdo a lo señalado por la GFS mediante Informe N° 00096-GFS/2017, a efectos de evaluar la existencia de una causal de eximente de responsabilidad, se debe tener en cuenta dos momentos durante el desarrollo de la acción de supervisión: el primero, cuando el supervisor se comporta como usuario y; el segundo, cuando el personal de la GFS se identifica como supervisor del OSIPTEL ante la empresa operadora y procede a consignar en el acta los hechos ocurridos, esta distinción cobra relevancia al momento de analizar la causal de eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

De acuerdo al análisis del Acta de Supervisión materia de análisis, si bien TELEFÓNICA entregó el código de reclamo aun cuando no había culminado la supervisión, en la medida que dicha entrega se efectuó con posterioridad a la identificación del usuario como supervisor del OSIPTEL y a la comunicación del objeto de la acción de supervisión; esta instancia considera que dicha conducta no constituye una subsanación voluntaria.

Cabe indicar, que tal como consta en el Acta de Supervisión, previo a la identificación del supervisor del OSIPTEL se otorgó a la empresa operadora tiempo prudencial y razonable a efectos que corrija su conducta y la adecue al marco legal vigente, sin que se advierta de los actuados que TELEFÓNICA haya procedido a entregar el código de reclamo durante ese lapso de tiempo.

Adicionalmente, es preciso tener en cuenta la Resolución N° 005-2017-CD/OSIPTEL, de fecha 05 de enero de 2017, a través de la cual Consejo Directivo señala que la subsanación no debe ser entendida únicamente como una adecuación de la conducta a lo establecido en la norma, sino a la corrección de los efectos derivados de la conducta infractora.

En el presente caso, por la naturaleza de la acción supervisora, corresponde considerar que el comportamiento del supervisor del OSIPTEL como “usuario” culmina cuando se retira del centro de atención; y si bien TELEFÓNICA entregó el código de reclamo luego de la identificación del supervisor autorizado por el OSIPTEL como tal, lo cierto es que conforme a lo señalado por la GFS mediante Informe N° 00096-GFS/2017, dentro de las conductas normalmente observables, nadie espera que los usuarios, luego de habérseles negado el código o número de los reclamos que presentan y se retiren de las oficinas de las empresas operadoras, regresen nuevamente para que estas corrijan la conducta lesiva.

En esa línea, dada la particularidad del caso, esta instancia considera que no corresponde dar por subsanada la conducta constitutiva de infracción, en tanto que los efectos derivados de la conducta infractora (no entregar código de reclamo) no fueron corregidos voluntariamente por TELEFÓNICA, sino como consecuencia de la identificación por parte del supervisor del OSIPTEL y la comunicación del objeto materia de supervisión

-
- b) En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
 - c) Otros que se establezcan por norma especial.”



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Por los argumentos expuestos, corresponde desestimar los argumentos de los Descargos de TELEFÓNICA en este extremo.

1.2.2 Acta de supervisión realizada en Apurímac (27 de enero de 2015)

Con fecha 27 de enero de 2015, se llevó a cabo la acción de supervisión en la oficina comercial de TELEFÓNICA ubicada en Av. Venezuela Lote A-2, Urbanización las Américas, en el distrito de Abancay, departamento de Apurímac; verificándose del acta de supervisión⁹ que la asesora comercial recibió y selló el formulario de reclamo, sin consignar el número o código de identificación.

TELEFÓNICA alega que la omisión en la entrega del código de reclamo se dio debido a un error del supervisor encubierto en el llenado del formulario que confundió a la asesora, quien como consecuencia de ello, omitió indicar que el código de reclamo era BFR 7943460.

De acuerdo al acta de supervisión obrante en el Expediente de Supervisión, se verifica que el asesor comercial de TELEFÓNICA entregó la copia del formulario con el sello de recepción pero sin consignar código de reclamo, lo cual es reconocido por la propia empresa operadora; no pudiendo eximirse de responsabilidad trasladando para ello la consecuencia de su incumplimiento (no entregar código de reclamo) a un estado (confusión de la asesora) derivado de un error del usuario (supervisor) en el llenado del formulario.

Al respecto el artículo 29° de la Directiva de Reclamos establece como obligación de la empresa operadora el deber de entregar o consignar el código o número correlativo de reclamo lo que debe ser consignado en la copia del formulario que se entrega a los usuarios. La relevancia de la entrega radica, como se ha indicado previamente, en la finalidad de la misma, pues permite a los usuarios identificar su número de expediente y hacer seguimiento al procedimiento de reclamo.

En el presente caso, se advierte que la “confusión” alegada por la empresa operadora no obedece a un caso de fuerza mayor, a un hecho de tercero o a la propia conducta del perjudicado como pretende TELEFÓNICA, sino que se trata de un error, única y exclusivamente, imputable a esta última, quien no guardó la diligencia debida en la recepción y procesamiento del reclamo presentado.

De acuerdo a lo señalado corresponde desestimar los descargos presentados por la empresa operadora en este extremo.

1.2.3 Acta de supervisión realizada en Amazonas (28 de enero de 2015)

De conformidad con el Acta de Supervisión obrante en el Expediente de Supervisión¹⁰, se advierte que en la acción de supervisión llevada a cabo en la oficina de TELEFÓNICA ubicada en Jr. Ayacucho N° 734, en el distrito de Chachapoyas, provincia de Chachapoyas, departamento de Amazonas; la asesora comercial indicó al supervisor que se le entregaría el código de reclamo de manera telefónica, debido a que dicha oficina solo da atención a clientes de telefonía móvil.

⁹ folio 170-172 del Expediente de Supervisión.

¹⁰ Folio 170



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

TELEFÓNICA en sus descargos reitera lo consignado en el acta de supervisión y agrega que, sin perjuicio de ello, si se recibió el reclamo con el compromiso de llamar al cliente para informarle el código de reclamo correspondiente.

Según se observa del acta de supervisión y lo señalado por la propia empresa operadora, la oficina comercial de TELEFÓNICA sí recibía reclamos o escritos de cualquier servicio (incluyendo telefonía fija). Siendo ello así, TELEFÓNICA se encuentra obligada - en el marco de lo establecido en el artículo 29° de la Directiva de Reclamos - a no solo recibir el escrito de reclamo, sino además cumplir con las formalidades establecidas por la normativa; es decir sellar, fechar y otorgar el número o código con el que se identificará el expediente.

Al respecto, en tanto TELEFÓNICA reconoce que no se entregó el código de reclamo y que este se efectuaría con posterioridad a través de una llamada telefónica se verifica que no cumplió con su obligación de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 29° de la Directiva de Reclamo.

1.2.4 Acta de supervisión realizada en Arequipa (29 de enero de 2015)

Con fecha 29 de enero de 2015, se realizó una acción de supervisión en la oficina de TELEFONICA ubicada en calle los Arces N° 200 B, en el distrito de Cayma, provincia y departamento de Arequipa.

Según se observa del acta de Supervisión¹¹ el asesor de TELEFÓNICA recibió y selló el formulario de reclamo presentado por el supervisor encubierto del OSIPTEL, sin haber consignado el código de reclamo correspondiente.

Al respecto, TELEFÓNICA alega en sus descargos que el supervisor se retiró rápidamente, lo que no dio oportunidad al asesor de entregarle su código de reclamo; sin embargo, manifiesta que cumplió con entregar el código de reclamo durante la acción de supervisión mientras ésta aún no había concluido. Agrega que en ningún momento se ha evitado de manera voluntaria brindar el código de reclamo sino que debido a la prisa del supervisor no se pudo brindar en el momento adecuado el código correspondiente.

El artículo 29° de la Directiva de Reclamos establece la obligación de las empresas operadoras de entregar o consignar un código o número de reclamo, al momento de la presentación del mismo, a fin de que se pueda identificar el expediente y el usuario pueda realizar el seguimiento de su procedimiento de reclamo.

De acuerdo al acta de supervisión, se aprecia que el supervisor se retiró del centro de atención con la copia del formulario de reclamo con el sello de recepción, sin que el asesor de TELEFÓNICA haya consignado el código de reclamo; pese a que el supervisor le dio la oportunidad de rectificarse al preguntarle si era todo el trámite a seguir y además de otorgarle un tiempo prudencial y razonable, a lo que el asesor informó que era todo, por lo que el supervisor pasó a retirarse.

¹¹ Folio 178-180 del Expediente de Supervisión.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Considerando lo anterior y los hechos del caso, se verifica que, TELEFÓNICA no cumplió con su obligación de entregar código o número de reclamo en el momento de la presentación del reclamo por facturación del servicio de telefonía fija; sin embargo, corresponde analizar si la entrega posterior del código de reclamo se encuentra comprendida en alguna de las causales de eximente de responsabilidad establecida en el artículo 255 de la LPAG.

De acuerdo a lo señalado por la GFS en el Informe Final de Instrucción, se debe tener en cuenta dos momentos durante el desarrollo de la acción de supervisión, el primero, cuando el supervisor se comporta como usuario y; el segundo, cuando el personal de la GFS se identifica como supervisor del OSIPTEL ante la empresa operadora y procede a consignar en el acta los hechos ocurridos, esta distinción cobra relevancia al momento de analizar la causal de eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, recogida en el literal f) del numeral 1 del artículo 255.

Al respecto, en el presente caso, se observa que TELEFÓNICA entregó el código de reclamo N° BRF7941974, el mismo que consta en el anexo del acta de supervisión; sin embargo, se observa que, la entrega del código de reclamo se realizó con posterioridad a la identificación del supuesto usuario como supervisor del OSIPTEL.

En esa línea, esta instancia considera que si bien TELEFÓNICA cesó su conducta infractora, no es posible determinar que dicho cese se dio de forma voluntaria, puesto que, la entrega del código de reclamo se dio con posterioridad a la identificación del usuario como supervisor del OSIPTEL, una vez otorgado un tiempo prudencial para que la empresa operadora adecue su conducta de manera voluntaria.

En ese sentido, considerando que si bien se ha producido el cese de la conducta infractora, no es posible determinar que TELEFÓNICA se encuentre incurso en alguna de las causales eximentes de responsabilidad.

De acuerdo a lo anterior corresponde desestimar los argumentos de los descargos de la empresa operadora en ese extremo.

1.2.5 Acta de supervisión realizada en Lima (02 de febrero de 2015)

Con fecha 02 de febrero de 2015, se realizó una acción de supervisión en la oficina de TELEFÓNICA ubicada en Av. Benavides N° 671, en el distrito de Miraflores, provincia y departamento de Lima; verificándose del contenido del acta de supervisión¹², que el asesor de la empresa operadora no proporcionó el código de reclamo al usuario (supervisor).

TELEFÓNICA indica que conforme a la Directiva de Reclamos, la actuación de sus asesores debe enmarcarse dentro de lo estipulado en el artículo 5°¹³ de la

¹² Folios 232-234 del Expediente de Supervisión

¹³ Artículo 5° de la Directiva de Reclamos:

Artículo 5.- Sujetos activos

Pueden interponer los reclamos y recursos administrativos, a los que se refiere la presente Directiva Procesal, los abonados titulares o usuarios, a quienes en esta Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". La condición de usuario, en el caso de quienes no son abonados titulares del servicio objeto del reclamo, queda acreditada mediante la presentación del recibo objeto del reclamo o del último recibo que hubiere recibido.

Asimismo, las personas que hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones tienen capacidad para interponer y tramitar un reclamo.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

referida norma, que establece el procedimiento para la atención de reclamos de usuarios y se exige que este sea interpuesto por titulares y/o usuarios acreditados mediante recibo para evitar que personas no usuarias de los servicios de la empresa operadora realicen reclamos fraudulentos generando sobrecarga.

En dicho contexto, alega que, en este caso, no se configura la infracción imputada, dado que, la aplicación de la Directiva de Reclamos sólo corresponde a abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y no a las personas a las que a pesar de habersele explicado que no tiene deuda ni producto con la empresa insisten en querer hacer uso de un derecho exclusivo de sujetos activos de la antes citada normativa.

Corresponde precisar que si bien el artículo 5º⁹ de la Directiva de Reclamos facultaba para la presentación de reclamos y recursos a los abonados titulares o usuarios (a los que indistintamente denomina “usuarios”), así como, las personas que solicitaron la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones; corresponde interpretar dicha norma de manera sistemática con otras disposiciones de la Directiva de Reclamos, como el artículo 18º, el cual, incluye como materia de reclamo, supuestos en los cuales los sujetos activos no necesariamente serían en estricto “usuarios”, como por ejemplo, los reclamos de cobro de servicio, en relación a los cuales, el usuario podía desconocer el título del cual derivaría el derecho de la empresa operadora para efectuar algún cobro, lo que bien podría estar relacionado con el consumo por un servicio que no habría contratado con ésta, y que no obstante ello, el usuario estuviera recibiendo comunicaciones de cobro.

Considerar una interpretación en el sentido otorgado por la empresa operadora, podría conllevar una actitud arbitraria que podría afectar el derecho de reclamación, más aun cuando el cumplimiento de asignar un código de reclamo está ligado con el cumplimiento de la formalidad de presentación del reclamo según preveía el artículo 29º de la Directiva de Reclamo.

En conclusión, TELEFÓNICA se encontraba obligada a recibir toda solicitud de reclamo presentada, otorgando para ello el código de reclamo respectivo; no pudiendo – como pretende TELEFÓNICA - restringir dicho derecho alegando la falta de condición de sujeto activo para presentar un reclamo, lo cual será materia de evaluación dentro del procedimiento de reclamo mismo.

Ahora bien, de la verificación del acta de supervisión se observa que el asesor de TELEFÓNICA si recibió el reclamo por cobro de servicio, selló el documento y entregó una copia del formulario; sin embargo, no entregó el código o número de reclamo al usuario, incurriendo en el incumplimiento del artículo 29º de la Directiva de Reclamo.

Por los argumentos expuestos, corresponde desestimar los argumentos de los Descargos de TELEFÓNICA en este extremo.

Las asociaciones de usuarios podrán interponer los reclamos en representación de sus asociados y de las personas que les hubieran conferido poder conforme al Artículo 6 de la presente Directiva.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

1.3 Respecto de las medidas adoptadas por TELEFÓNICA

TELEFÓNICA indica haber desplegado comunicados comerciales y señala que se encuentra reforzando periódicamente a su personal para garantizar el cumplimiento de la Directiva de Reclamos.

De otro lado, manifiesta su compromiso a realizar las acciones correctivas y de mejora con la finalidad de evitar futuros incumplimientos, entre ellos, ejercer mayor control a las tiendas administradas por terceros, acciones de capacitación, entre otros.

Al respecto, es preciso indicar que de conformidad con lo previsto en el artículo 30° de la Ley N° 27336 –Ley de Desarrollo y Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), el comportamiento posterior del no es un criterio a ser tomado en cuenta a fin de verificar la configuración de la infracción, sino que constituye un criterio a ser valorado a efectos de graduar la sanción una vez que se ha determinado la comisión de una infracción.

En ese sentido, las soluciones que haya efectuado la referida empresa operadora, para garantizar que se otorgue el código de reclamo, será evaluado al momento de graduar la sanción.

1.4 Respecto de aplicación del numeral 2 del artículo 236-A de la Ley° N° 27444, alegado por TELEFÓNICA

Mediante carta TP-0802-AG-GGR-17, recibida el 15 de marzo de 2017, TELEFÓNICA reconoce expresamente su responsabilidad respecto de la infracción imputada en el presente PAS, solicitando que en aplicación del numeral 2 del artículo 236-A de la Ley N° 27444, actualmente recogido en el artículo 255° de la LPAG, se reduzca la multa a imponerse por un monto equivalente a la mitad de la infracción.

Al respecto, el numeral 2 del artículo 255° de la LPAG, establece como causa atenuante de responsabilidad, si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito:

“Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

(...)

2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

b) En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe (...).”

De la lectura del citado dispositivo se colige que, en primer lugar corresponde determinar el importe de la multa, el cual debe ser fijado en virtud a los criterios





de graduación de la sanción establecidos en el numeral 3 del artículo 246° de la LPAG.

En segundo lugar, verificada la condición atenuante (reconocimiento de responsabilidad de forma expresa y escrita), corresponde reducir la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

Cabe resaltar, que a efectos de generar predictibilidad en las decisiones que tome el regulador sobre la aplicación de la condición atenuante establecida en la LPAG, a través de la Resolución N° 005-2017-CD/OSIPTEL del 05 de enero de 2017, el Consejo Directivo estableció criterios a efectos de determinar la reducción de la multa, los cuales procederemos a analizar a continuación:

- **Oportunidad de la presentación del reconocimiento de la responsabilidad.**

La norma establece como condición atenuante el reconocimiento de la responsabilidad una vez iniciado el procedimiento administrativo sancionador, el cual podría presentarse desde que el presunto infractor es notificado con el escrito de imputación de cargos (inicio) hasta antes de la emisión de la resolución final.

Sobre el particular, debe tomarse en consideración que uno de los fines de establecer como una condición atenuante el reconocimiento de responsabilidad, es que el procedimiento administrativo sancionador pueda finalizar de manera rápida y efectiva, debido a que el infractor está reconociendo que cometió la infracción.

En el presente caso, se advierte que el PAS se inició con la carta C.00847-GFS/2016, notificada el 13 de abril de 2016; siendo que TELEFÓNICA reconoció expresamente y por escrito su responsabilidad, a través de la carta TP-0802-AG-GGR-17, recibida el 15 de marzo de 2017.

- **Acciones adoptadas en virtud al reconocimiento de la responsabilidad**

- i. **Cese de la conducta infractora:** según lo desarrollado por Consejo Directivo, el reconocimiento de responsabilidad como condición atenuante supone que el infractor ha tomado conciencia que determinado acto u omisión es constitutivo de infracción administrativa. Dicha situación implica que éste no debería únicamente reconocer su responsabilidad, sino también cesar su conducta infractora.

En este sentido, si bien el artículo 255 de la LPAG, establece la posibilidad de reducción hasta un monto no menor de la mitad del importe, se tendrá como un criterio de graduación de esta reducción el hecho que haya cesado o no su conducta infractora¹⁴.

¹⁴ Cabe señalar que en caso que se verifique el cese de la conducta infractora antes del inicio del PAS, mas no la reversión de los efectos derivados de la misma, se consideraría como parte de los criterios de graduación de la reducción de la sanción de multa, en virtud a la condición atenuante establecida en el numeral 2 del artículo 255 de la LPAG. No obstante, en caso que se verifique que se cesó la conducta infractora y se revirtieron los efectos derivados de la misma (subsanación de la conducta infractora) antes del inicio del PAS, entonces procede la aplicación de la causal eximente de responsabilidad establecida en el literal f) del numeral 1 del artículo 255 de la LPAG.





Este criterio se sustenta en la razonabilidad del fin público perseguido con la norma, en el sentido que – tal como indica Consejo Directivo – *“si bien el reconocimiento de responsabilidad implica un atenuante, de nada sirve para los fines perseguidos mediante un PAS que, a pesar de dicho reconocimiento, el sujeto siga cometiendo la conducta infractora.”*

Para tal efecto, también será tomada en cuenta la oportunidad en que se produjo el cese de la conducta infractora, pudiendo ser antes o después del PAS.

Tal como se advierte del análisis efectuado en el punto 1.2 de la presente resolución, la empresa operadora cesó su conducta infractora durante las acciones de supervisión llevadas a cabo por personal del OSIPTEL, es decir antes del inicio del PAS.

- ii. **Reversión de los efectos derivados de la infracción.** Conforme se ha mencionado el reconocimiento de responsabilidad conlleva a que el infractor tomó conciencia que determinado acto u omisión es constitutivo de infracción administrativa. Ello supone que busque reparar el daño que hubiere podido generar con la comisión de la infracción.

En el presente caso, debe considerarse que por la naturaleza de la acción supervisora, las acciones de supervisión fueron llevadas a cabo por funcionarios del OSIPTEL, quienes se comportaron usuarios de los servicios públicos que presta la empresa operadora, con el fin de verificar si TELEFÓNICA cumplía con entregar el número o código de reclamo conforme lo establece el artículo 29° de la Directiva de Reclamos.

En los casos analizados, el comportamiento del supervisor como usuario culmina cuando este se retira del centro de atención; y si bien TELEFÓNICA entregó el código de reclamo luego de la identificación del supervisor autorizado por el OSIPTEL como tal, lo cierto es que conforme a lo señalado por la GFS mediante Informe N° 00096-GFS/2017, dentro de las conductas normalmente observables, nadie espera que los usuarios, luego de haberseles negado el código o número de los reclamos que presentan y se retiren de las oficinas de las empresas operadoras, regresen nuevamente para que estas corrijan la conducta lesiva.

- iii. **Adopción de medidas destinadas a evitar la comisión de la misma infracción:** La reducción de una sanción por el reconocimiento de responsabilidad, se justificaría en mayor medida en aquellos casos en los que la conducta del infractor permita evidenciar que este tomó conciencia de que determinada conducta es constitutiva de infracción administrativa y con ello, buscó adecuar su comportamiento a la normativa vigente.

Esto no solo implica que el sujeto haya cesado su conducta y busque revertir el daño generado con la misma, sino también que adopte medidas eficaces destinadas a no cometer nuevamente la misma infracción.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

En el presente caso, en virtud del Principio de Presunción de Veracidad, corresponde tomar en cuenta que según lo manifestado por la empresa operadora a través de sus descargos, se han adoptado medidas destinadas a evitar incurrir en la comisión la infracción tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.

- **Medida en que aporta información relevante a la autoridad**

En algunos casos, el reconocimiento de la responsabilidad del infractor, cobrará sentido cuando aporte información relevante en el marco del procedimiento sancionador. En tal sentido, es posible que el reconocimiento de la responsabilidad frente a la falta imputada involucre un ahorro significativo de recursos en términos de la actuación de medios probatorios, por parte de la autoridad; o, por el contrario, dicho reconocimiento se limite a confirmar hechos que resultan evidentes y que no aporten mayor información a la que ya tenía en su poder la autoridad.

Cabe precisar que esta información no solo está referida a determinar la existencia de responsabilidad por la comisión de la infracción, sino además de los efectos generados con la misma, con la finalidad que la autoridad pueda dictar medidas correctivas orientadas a revertir los mismos.

En el presente caso no se advierte que el reconocimiento de responsabilidad de TELEFÓNICA haya aportado información relevante al OSIPTEL.

En tal sentido, considerando que se cumplen dos de los criterios antes mencionados, corresponde aplicar el atenuante a la sanción aplicable.

2. Determinación de la sanción

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la 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 que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 246° 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 el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de la intencionalidad en la conducta del infractor.

Así, se procede al siguiente análisis:



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**i. Beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción**

En el presente caso no existe evidencia que permita determinar el beneficio ilícito resultante por la comisión de las infracciones materia del presente PAS.

ii. Probabilidad de detección de la infracción

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose de que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

Considerando lo anterior y teniendo en cuenta la naturaleza de las infracciones materia del presente PAS, debemos resaltar que los mecanismos utilizados por el OSIPTEL para detectar la comisión de las mismas, están constituidas por supervisiones “in situ”, debidamente planificadas y realizadas en los centros de atención al cliente de la empresa operadora. Dichos mecanismos permiten darle notoriedad a la comisión de las infracciones que pueden detectarse durante la ejecución de la supervisión, dado que se obtiene información de primera fuente sobre el comportamiento de la empresa operadora.

Asimismo, debe tomarse en cuenta que las supervisiones realizadas en el presente caso, han sido desarrolladas en distintos departamentos del Perú, considerando la relevancia que tiene la normativa de la Directiva de Reclamos y su impacto en garantizar el derecho de reclamación de los usuarios.

iii. Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido

En el presente caso TELEFÓNICA incumplió el artículo 29° de la Directiva de Reclamos, en cinco (05) acciones de supervisión realizadas del 30 de julio de 2014 al 02 de febrero de 2015, al no haber cumplido con la obligación de entregar código o número de reclamo correlativo a los usuarios en el momento de la presentación del mismo, a fin de que estos identifiquen el número de expediente del reclamo y puedan realizar un seguimiento a su procedimiento de reclamo.

De conformidad con el artículo 57° de la Directiva de Reclamos el incumplimiento del artículo 29° de la Directiva de Reclamos califica como infracción grave, al haberse acreditado el incumplimiento, la multa a imponer a la empresa operadora corresponde entre cincuenta y uno (51) UIT y ciento cincuenta (150) UIT, de conformidad con lo establecido por el artículo 25° de la LDFP.

iv. Perjuicio económico causado

Este criterio hace referencia al daño de tipo pecuniario que pudiesen sufrir los administrados frente a comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

Al respecto, corresponde manifestar que en el presente PAS no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del perjuicio económico causado por parte de TELEFÓNICA. No obstante, el perjuicio económico se ve reflejado en los costos que deberán de asumir los abonados



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

y/o usuarios a quienes TELEFÓNICA negó otorgar el correspondiente código de reclamo; quienes tendrían que volver a llamar, o tramitarlo a través de otro medio (personal), además de la imposibilidad de poder realizar seguimiento al reclamo presentado al no tenerlo debidamente identificado a través de un número o código.

v. Reincidencia

Al respecto, cabe señalar que en el presente caso no se verifica la configuración del supuesto de reincidencia en la comisión de la infracción, de acuerdo a lo dispuesto en el literal e) del numeral 3) del artículo 246 de la LPAG.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción, comportamiento posterior del sancionado

Sobre el particular, debe indicarse que de las acciones de supervisión llevadas a cabo del 30 de julio de 2014 al 02 de febrero de 2015, se detectó que TELEFÓNICA no entregó código o número de reclamo correlativo al usuario, en el momento de la presentación del mismo, en cinco (05) casos, lo cual representa el 16.13% del total de las acciones de supervisión válidas (31) analizadas en el presente PAS, conforme a lo siguiente:

N°	Departamento	Fecha de supervisión	¿Entregó número o código de reclamo?
1	San Martín	30/07/2014	No
2	Apurímac	27/01/2015	No
3	Amazonas	28/01/2015	No
4	Arequipa	29/01/2015	No
5	Lima	02/02/2015	NO

Debe considerarse que previo al inicio del presente PAS, mediante carta N° 1506-GFS/2014¹⁵, del 17 de julio de 2014, el OSIPTEL notificó una Medida Preventiva a TELEFÓNICA, a fin de que corrija su comportamiento a lo dispuesto por el marco normativo vigente; y proceda a proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo sea de manera personal, telefónica o escrita, un número o código correlativo con el que se identifique el reclamo; sin embargo, pese a lo advertido, en las acciones de supervisión posteriores que motivan el presente PAS, se volvió a detectar los mismos incumplimientos en cuanto no cumplió con entregar código o número de reclamo.

TELEFÓNICA señala en sus descargos que como acción posterior ha implementado medidas de mejora para atender los reclamos de abonados, usuarios y de las personas que no siéndolo señalan tener una deuda con la empresa, para ello, indica que ha desplegado comunicados comerciales y está reforzando periódicamente a su personal para el cumplimiento de la Directiva de Reclamos en general, y la entrega de códigos de reclamos en particular, a fin de que esto se observe siempre para todas las personas que deseen presentar un reclamo sean o no abonados y/o usuarios suyos.

¹⁵ Folio 77 del Expediente de Supervisión.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Al respecto, cabe precisar que, es deber de la empresa operadora actuar con la diligencia debida y por ende la obligación de capacitar a su personal a fin de cumplir con lo dispuesto por la normativa de la Directiva de Reclamos.

Asimismo, debemos enfatizar que las medidas alegadas no convalidan la comisión de las infracciones advertidas en el presente PAS ni desvirtúa en ningún caso las infracciones ocurridas, dado que las mismas habrían sido ejecutadas con posterioridad a la configuración de los incumplimientos verificados.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

viii. Capacidad económica del sancionado

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

En tal sentido, en el presente caso, las multas a imponerse por el incumplimiento del artículo 29° de la Directiva de Reclamos no pueden exceder el 10% de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2013, considerando que las acciones de supervisión corresponden al año 2014 y 2015.

En atención a los hechos acreditados, al Principio de Razonabilidad, y a los criterios establecidos en la LDFF, corresponde sancionar a TELEFÓNICA con una multa de cincuenta y uno (51) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, al haber incumplido lo dispuesto por el artículo 29° de la misma norma.

Sin perjuicio de ello, en aplicación de la condición atenuante recogida en el numeral 2 del artículo 255 de la LPAG, evaluada en el punto 1.4 de la presente resolución; corresponde reducir la sanción de multa hasta treinta y cinco (35) UIT.

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, respecto de la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias, en cuanto a lo dispuesto por el artículo 29° de la misma norma, respecto de dos (02) acciones de supervisión, llevadas a cabo el día 26 de marzo de 2014, en los departamentos de Tumbes y La Libertad; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- MULTAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con treinta y cinco (35) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la





Directiva de Reclamos, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29° de la misma norma; 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 publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano” cuando ésta haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,

ANA MARIA GRANDA BECERRA
GERENTE GENERAL

