



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00245-2017-GG/OSIPTEL

Lima, 3 de noviembre de 2017

EXPEDIENTE Nº	:	0006-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	NETLINE PERÚ S.A.

VISTO: El Informe PIA Nº 123-PIA/2017 y el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) Nº 00771-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), 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 presunta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2º y 3º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido con lo dispuesto por los artículos 6º, 9º, 17º y 33º de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

Procedimiento Administrativo Sancionador

1. Mediante carta Nº C. 00164-GFS/2016, notificada con fecha 28 de enero de 2016, sustentada en el Informe de Supervisión Nº 00077-GFS/2016 emitido el 28 de enero de 2016 (Informe de Supervisión), la GFS comunicó a NETLINE el inicio de un PAS por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2º y 3º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso por cuanto habría incumplido lo dispuesto por los artículos 6º, 9º y 17º de la referida norma.
2. A través del escrito recibido el día 11 de febrero de 2016, NETLINE presentó sus descargos (Descargos 1), y el día 15 de febrero de 2016 hizo uso de la palabra ante la GSF.
3. Mediante carta Nº C.1121-GFS/2016, notificada el día 30 de mayo de 2016, y sobre la base del Informe de Supervisión Nº 414-GFS/2016 (Informe de Supervisión 2) la GFS comunicó a NETLINE la ampliación de los hechos analizados en el PAS en relación al supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6º del TUO de las Condiciones de Uso. Asimismo, dispuso el inicio del PAS por presunta comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto por numeral (iv) del artículo 33º de la referida norma.
4. Mediante escrito recibido el 20 de junio de 2016, NETLINE remitió sus descargos respecto a lo comunicado mediante carta Nº C.1121-GFS/2016 (Descargos 2).
5. Mediante Informe Nº 00771-GSF/2016 (Informe Final de Instrucción) de fecha 13 de octubre de 2016, la GFS remitió el análisis de los descargos presentados por NETLINE; el mismo que se puso en conocimiento de dicha empresa operadora a través de la carta Nº C.00071-GG/2017 notificada el 20 de enero de 2017.
6. Mediante escrito recibido el 27 de enero de 2017, NETLINE remitió sus descargos por escrito respecto Informe Final de Instrucción (Descargos 3), y alcanzó información adicional a través del escrito recibido el 02 de febrero de 2017.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada
OSIPI

7. A través de la comunicación recibida el 14 de marzo de 2017, NETLINE presentó información en relación a las acciones realizadas respecto de los incumplimientos detectados (Descargos 4), e hizo uso de la palabra ante la Gerencia General, el día 23 de marzo de 2017.
8. Mediante comunicaciones recibidas el 22 de marzo de 2017, 19 y 25 de abril, 24 de mayo y 17 de julio de 2017, NETLINE informó al OSIPTEL sobre devoluciones realizadas; tal información fue analizada por la GSF a través del Memorando N° 00175-GFS/2017 de fecha 09 de octubre de 2017, considerando lo solicitado por la Gerencia General mediante Memorando N° 1171-GG/2017 de fecha 19 de setiembre de 2017.

PROCEDIMIENTO CAUTELAR

1. Sobre la base del análisis contenido en el Informe de Supervisión 1, mediante Resolución N° 00005-2016-GFS/OSIPTEL, la GSF resolvió imponer una Medida Cautelar a la empresa NETLINE, a fin que en el plazo de un (01) día hábil suspenda, a nivel nacional, la oferta y contratación vía telefónica, de sus planes Plan Ilimitado 1950, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan de LD de Don Bosco; estableciendo que para el reinicio de la comercialización de los mismos, deberá contar con la aprobación del respectivo mecanismo de contratación.
2. A través de la comunicación presentada el 18 de febrero de 2016, NETLINE puso en conocimiento de la GSF, las acciones realizadas en el marco de la Medida Cautelar impuesta; y mediante comunicación del 02 de febrero de 2017, solicitó el levantamiento de la Medida Cautelar impuesta.
3. Mediante Informe N° 00128-GSF/2017, emitido el 20 de marzo de 2017, y notificado a NETLINE el 22 de marzo de 2017, la GSF se pronunció en relación a la verificación del cumplimiento de la Medida Cautelar.

II. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.-

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por NETLINE, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 123-PIA/2017 (respecto de los Descargos 1, 2, 3 y 4, en adelante, los Descargos), cuyas principales conclusiones son las siguientes:

1.1. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 6° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

a) En relación a los Planes Control Mundo (3 contratos) y Control Perú (343 contratos) y Plan Multidestino (13 contratos).

Se observó un "*patrón de información*" que estaría utilizando NETLINE para ofrecer su contratación, según el cual, no informaba que estaba ofreciendo la contratación de un plan de larga distancia, sino indicaba a los abonados que a partir de determinada fecha se efectuaría la reducción de la tarifa al minuto, de S/.0.50 a S/.0.11 y/o en señalar que el cargo fijo mensual que se les venía facturando se reduciría a S/.20 mensuales, generando al usuario una expectativa de un ahorro, indicando en algunos casos de manera expresa que este ahorro sería de entre S/.10 a S/.15 menos.

Así, a fin de obtener la aceptación del abonado respecto a la contratación de dichos planes, NETLINE les indicaba que para que pueda aplicar el "*beneficio de reducción tarifaria*" correspondía realizar una "*grabación*" y/o que se efectuaría una breve





confirmación; indicándoseles que no interrumpieran durante la "grabación" y que respondieran con un "sí".

Al respecto, NETLINE reconoce que se estuvo brindando información inexacta en cuanto a los beneficios de sus planes, hecho que la llevó a la suspensión de la comercialización de sus Planes Control Perú y Mundo para sus usuarios masivos, de acuerdo a su Memorandum interno N° 06-2015/03 del 09 de diciembre de 2015 que alcanza como Anexo en sus Descargos.

La información proporcionada por NETLINE generó una expectativa sobre una reducción del cargo fijo y/o la tarifa que los abonados mantienen con su operador local, pese a que el establecimiento de tarifas de cada servicio público de telecomunicaciones corresponde a la empresa operadora que presta el servicio.

La reducción indicada por NETLINE resultaba en algunos casos inexacta, puesto que se detectó, entre otros, que muchos abonados que celebraron los contratos no tenían contratados planes de larga distancia con el operador local Telefónica del Perú S.A.A. (Telefónica), ni registraban consumos de este tipo; o habían contratado con tal operador planes con cargo fijos menores al Plan Control Perú y Plan Control Mundo de NETLINE (ejemplo, Planes Multidestino de Telefónica por cargos fijos de S/. 5.00, S/. 7.00 y S/.10.00 soles).

De otro lado, en cuanto a la conducta proactiva que señala haber tenido NETLINE, corresponde señalar que tal y como se visualiza del acta de supervisión de fecha 2 de febrero de 2016¹ obrante en el expediente de Medida Cautelar N° 001-2016-GG-GFS/CAUTELAR, la suspensión de la comercialización de los planes Control Mundo y Plan Control Perú, fue consecuencia de la acción de supervisión efectuada por la GFS el 04 de diciembre de 2015.

Asimismo, cabe precisar que tales acciones -así como el incremento del personal de su área de Atención al Usuario a fin de atender la totalidad de reclamos y revalidar las contrataciones de sus planes, los ajustes y emisión de notas de crédito para las devoluciones- no desvirtúa la comisión de la infracción. Sin perjuicio que sean consideradas al momento de la graduación de la multa.

b) En relación a los Planes Ilimitado (52 contratos) y Multidestino (9).-

De los actuados en el PAS se advierte que el Plan Ilimitado y el Plan Multidestino cuentan con varias restricciones y condiciones respecto a los destinos a los cuales pueden comunicarse los usuarios, que no fueron Informados por parte de NETLINE.

Del análisis de las grabaciones correspondientes a los Planes Multidestino e Ilimitado, queda acreditado que la información otorgada por NETLINE no contemplaba todos los presupuestos mínimos señalados en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, principalmente el alcance y limitaciones del plan, lo cual generaba una expectativa errónea del mismo.

c) En relación al Plan LD Don Bosco (98 contratos).-

De acuerdo a los Informes de Supervisión 1 y 2, NETLINE no brindó información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación del Plan LD Don Bosco, puesto que no informó que se ofrecía la

¹ Realizada con motivo de la verificación del cumplimiento de la Medida Cautelar.



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

contratación de dicho plan, sino que se solicitó la *“colaboración voluntaria” en beneficio de los niños del albergue que gestiona la Fundación Don Bosco* y, del mismo modo, no brindó información clara, veraz, detalla y precisa respecto a las características de dicho Plan, *al señalarse que éste devenía como agradecimiento a la colaboración brindada*.

Si bien NETLINE señala que no se puede hablar de un plan de telefonía propiamente dicho, cuando el objeto principal de esas llamadas radicaba en obtener fondos a favor de la Fundación Don Bosco, brindándole un porcentaje sobre lo recaudado; y no tiene las características de un plan de telefonía de larga distancia propiamente dicho, en la medida que no está sujeto a tiempo de permanencia, así como tampoco a monto mínimo, entre otros; de acuerdo al artículo 21° del Reglamento de Tarifas, los planes tarifarios son contratos sujetos a plazo indeterminado, siendo el abonado quien decide el plazo o el tiempo de permanencia en él, por tanto, acorde con lo ha señalado por NETLINE en sus descargos, el Plan Don Bosco goza de dicha característica, toda vez que no está sujeto a tiempo de permanencia.

Asimismo, de la información extraída en acción de supervisión del 4 de diciembre de 2015, se advierte que el cargo fijo del Plan Don Bosco tiene diferentes tarifas mensuales de S/.10, S/.15 o S/. 20, las mismas que fueron ofrecidas por los Representantes de la empresa operadora al momento de comercializar el indicado plan; en consecuencia, lo señalado por NETLINE no se condice con los audios y la información extraída de sus propios sistemas.

Adicionalmente, de la revisión del contrato de Consorcio celebrado entre NETLINE y la Fundación Don Bosco, se puede observar que en él se ha descrito que el objeto del contrato es la creación, promoción, administración y prestación de un Plan de llamadas de Larga Distancia denominado *Plan LD Don Bosco*, a través del cual, los afiliados al mismo, tendrán acceso a una rebaja mensual (mientras se mantengan en esa condición) del 30% de todas las tarifas de larga distancia prestadas por la empresa operadora.

Por lo tanto, el Plan LD Don Bosco no solo goza de las características de un Plan Tarifario; sino que -independientemente de la finalidad de las utilidades obtenidas- fue creado para la comercialización de un Plan de Larga Distancia; y no como una *“colaboración voluntaria”*, como indicaban los Representantes de NETLINE durante la comercialización del referido plan.

1.2. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 9° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

En el presente caso, se imputa a NETLINE, el artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso; toda vez que no remitió a sus abonados información sobre el servicio contratado, dentro del plazo de 30 días calendario posteriores a la celebración del contrato, para el caso de los planes: Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan Don Bosco; lo cual ha sido reconocido por la propia empresa a través de sus descargos.

NETLINE agrega que, está procediendo con la regularización en el envío de los contratos a sus clientes que han permanecido bajo los planes contratados, materia del presente procedimiento sancionador y conforme al TUO de las Condiciones de Uso, procedió a presentar los contratos ante la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU), a fin de obtener tal aprobación, lo cual ha sucedido a través de las



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

comunicaciones N° 02666-GPSU/2016 y 02267-GPSU/2016, notificadas el 29 de diciembre de 2016.

Cabe indicar que si bien NETLINE ha señalado que ha efectuado la baja en la mayoría de casos y que se estaría regularizando el envío de contratos a los clientes que han solicitado permanecer con sus planes tarifarios; dicha empresa operadora no ha acreditado que se haya comunicado con aquéllos o les haya remitido el contrato del plan de larga distancia que en su oportunidad contrataron.

Finalmente, cabe señalar que en el siguiente numeral se aludirá a la solicitud de aprobación de sus modelos de contratos de planes tarifarios presentada ante la GPSU del OSIPTEL.

1.3. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 17° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

En el presente caso, en la acción de supervisión llevada a cabo el 04 de diciembre de 2015, se recabaron los textos que emplean los Asesores de NETLINE para contratar sus planes: Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Multidestino y Plan de LD Don Bosco; los cuales no contaban con la conformidad del OSIPTEL, tal y como, lo manifestó la Gerencia de Protección al Usuario, a través del Memorando N° 844-GPSU/2015 de fecha 23 de diciembre de 2015.

Si bien NETLINE señala que cumplió con la presentación de sus planes de contratación ante el Órgano Regulador, en la medida que procedió con el registro ante el SIRT del OSIPTEL; cabe señalar que el registro en el SIRT nace de una obligación diferente impuesta mediante el artículo 11° del Reglamento de Tarifas; en ese sentido, haber publicado las tarifas en el SIRT no exime a NETLINE del cumplimiento de lo establecido en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, NETLINE adjunta como medios de prueba, distintas comunicaciones hacia el Organismo Regulador, en las que habría puesto en conocimiento la comercialización de sus planes de larga distancia Plan 195 Ilimitado, Plan Control Perú y Plan LD Don Bosco; sin embargo, tales comunicaciones fueron posteriores al inicio de la comercialización de los planes, y no se presentaron con la finalidad de obtener la aprobación del OSIPTEL previa a la comercialización, sino como resultado de distintos procedimientos administrativos (supervisión o sancionador).

En base a lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de NETLINE respecto a este extremo, toda vez que ha quedado acreditado que dicha empresa operadora incumplió la obligación prevista en el artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, en lo referente a la comercialización de sus planes: Plan ilimitado, Plan Control Perú, Plan Multidestino y Plan LD Don Bosco, sin contar con la conformidad respecto de sus contratos de abonados, pese a lo dispuesto en tal norma.

Finalmente cabe precisar que únicamente los planes tarifarios Plan Multidestino y Plan Ilimitado han sido aprobados por parte de GPSU del OSIPTEL, a través de las cartas N° C. 00186-GPSU/2017 y C. 00185-GPSU/2017, respectivamente; ambas notificadas a NETLINE el 01 de febrero de 2017.

Asimismo, es de advertir que la solicitud de aprobación de los planes indicados fue presentada por dicha empresa operadora luego de iniciado el PAS, el 10 de febrero de 2016.



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

1.4. RESPECTO DEL INCUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 33° DEL TUO DE LAS CONDICIONES DE USO.-

De quinientos veintiún (521) contrataciones obtenidas en la acción de supervisión realizada el 04 de diciembre de 2015; la GSF verificó que en cuatro (04)² de ellas, la persona que contrató el servicio era diferente al titular de la línea telefónica, respecto del cual se emitió la facturación correspondiente al cargo fijo de los planes de larga distancia de NETLINE, incumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso; puesto que tales servicios no fueron contratados conforme a los mecanismos de contratación prescritos en el artículo 118° de la referida norma; situación que ha sido corroborada por dicha empresa, la que señala que procedió con la devolución de los montos facturados más los intereses.

Si bien NETLINE sostiene que los casos presentados por la GSF en el Informe de Supervisión 2 son situaciones aisladas (representa el 0.76% del total) que no pueden configurar el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso; debe precisarse que el incumplimiento de una norma no está sujeta a la cantidad de hechos detectados; con lo cual, basta que un solo hecho se enmarque dentro del supuesto contenido en la norma para aplicar la consecuencia jurídica.

Ahora en referencia a la devoluciones efectuada por parte de NETLINE, cabe advertir que las comunicaciones emitidas a favor de los abonados de las líneas 3722311, 4898632 y 3854030 informándoles las devoluciones, y que fueron alcanzadas en sus Descargos en calidad de medio de prueba, fueron notificadas el 10 de junio de 2016; esto es, con posterioridad a la notificación de la comunicación de imputación de cargos por el incumplimiento de la norma señalada (30 de mayo de 2016). De otro lado, en el caso del abonado de la línea 5410460, se aprecia que la nota de crédito N° 001-0015961 fue emitida a su favor el 30 de octubre de 2015.

Cabe señalar que tales circunstancias, así como el porcentaje de incumplimiento, serán consideradas en lo correspondiente a la aplicación del eximentes y atenuantes de responsabilidad, y graduación de la sanción. En base a lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos de NETLINE en este extremo.

1.5. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.-

A efectos de evaluar las condiciones eximentes de responsabilidad, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe PIA N° 123-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponde al administrado que los plantea.

De lo actuado en el presente PAS, se advierte que no se han presentado las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el literal a) al e) del numeral 1 del artículo 255° del TUO de las Condiciones de Uso.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosGobierno Autónomo
de la Provincia de Lima
Municipalidad de Lima

Por otro lado, respecto a la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputada como constitutivo de infracción administrativo, debemos señalar que en el caso del artículo 6° y 33° del TEO de las Condiciones de Uso, el cese de las conductas infractoras ocurrió con posterioridad al inicio del PAS.

En el caso del incumplimiento derivado del artículo 17° del TEO de las Condiciones de Uso, el cese se produjo con posterioridad al inicio del PAS y en cumplimiento de la Medida Cautelar impuesta por la GSF; careciendo de la voluntariedad exigida por la norma. Finalmente, en el caso del incumplimiento derivado del artículo 9° del TEO de las Condiciones de Uso, no se ha producido el cese, puesto que NETLINE no ha remitido a ninguno de los abonados el contrato respectivo conforme lo dispone dicha norma, más aún cuando, existe un porcentaje de abonados que decidió mantener vigente su contrato.

En ese sentido, no corresponde aplicar en el presente caso, las causales de eximente de responsabilidad contempladas en el numeral 1 del artículo 255° del TEO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.-

A efectos de determinar y realizar la graduación de la sanción, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 123-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

1. **Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246° del TEO de la LPAG**

1.1. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

El beneficio ilícito se encuentra representado por los costos involucrados en todas aquellas actividades que debió adoptar NETLINE (capacitación a sus gestores comerciales, gastos de envío de documentos, implementación de nuevos sistemas y/o procesos) dirigidas a cumplir con las obligaciones previstas en los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TEO de las Condiciones de Uso.

Así, también el beneficio ilícito está representado por las facturaciones derivadas de las contrataciones de los planes de larga distancia realizadas con los 518 abonados a los cuales no se les brindó información clara, veraz, detallada y precisa de manera previa a las mismas, pese a lo previsto en el artículo 6° del TEO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, el beneficio ilícito se ve representado también por los cargos que NETLINE facturó de manera indebida a los abonados, sin sustentarse en los mecanismos de contratación previstos en el TEO de las Condiciones de Uso, los que ascienden a S/. 220.00, de los cuales los abonados cancelaron S/.180.00 que si bien fueron puestos a disposición de los mismos a través de las comunicaciones notificadas el 10 de junio de 2016, no se evidencian las devoluciones respectivas, conforme advierte la GSF en su Informe N° 00175-GSF/2017.



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

1.2. Probabilidad de detección de la infracción:

En el presente caso, dada la naturaleza de la infracción por el incumplimiento de los artículos 6° y 9° del TUO de las Condiciones de Uso, se considera que la probabilidad de detección es muy baja, dado que no es factible para este Organismo verificar el 100% de las contrataciones efectuadas por NETLINE respecto de sus planes de larga distancia.

De otro en cuanto al incumplimiento del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, la probabilidad de detección de la infracción es alta; mientras que en relación al incumplimiento del artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso, se considera que la probabilidad de detección es media.

1.3. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso: Existe una afectación directa al derecho de información de los abonados quienes se vieron perjudicados con la facturación de un plan de larga distancia que contrataron sin haber recibido por parte de la empresa operadora información clara, veraz, detallada y precisa de manera previa a sus contrataciones; pese a que, de haber tenido toda la información, su decisión hubiese podido ajustarse mejor a sus intereses.

Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso: Conforme ha quedado acreditado, NETLINE no remitió la información sobre los planes contratados por los abonados de manera posterior a la contratación; de esta manera, los abonados no pudieron conocer las condiciones aplicables a los servicios de larga distancia contratados, pese a que en este caso en particular, la información previa a la contratación de los planes Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino, Plan Ilimitado o Plan Don Bosco otorgada por parte de la empresa operadora de manera previa a sus contrataciones, no fue clara, veraz, detallada y precisa.

Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso: La no remisión de los respectivos contratos hacia OSIPTEL por parte de NETLINE, originó que éste organismo regulador no pueda realizar el control necesario en beneficio de los abonados y usuarios de los servicios

Artículo 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso: NETLINE no podía exigir a los abonados el pago de un monto determinado, sin sustento en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el TUO de las Condiciones de Uso.

1.4. Perjuicio económico causado

En el presente caso existe un evidente perjuicio a los usuarios que de manera previa a las contrataciones con NETLINE no recibieron información clara, veraz, detallada y precisa sobre los planes tarifarios a contratar; no se les remitió la información sobre los mismos de manera posterior a la contratación, a fin que puedan advertir con claridad las condiciones reales de la misma, y se emitieron facturaciones con conceptos no sustentados en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso.

Conforme se precisó en el Informe N° 00175-GSF/2017, considerando la información remitida por NETLINE, solo respecto de las líneas que fueron objeto



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

de supervisión en cuanto al incumplimiento del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, dicha empresa operadora obtuvo ingresos ascendentes a S/.39 191.26 (respecto de lo cual efectuó devoluciones por S/.10 380.00, quedando pendiente de devolución S/.28 811.26).

De otro, en cuanto al incumplimiento del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, se afectó patrimonialmente a los abonados en tanto se les generó una obligación de pago sin que se sustente en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en dicha norma. Tales obligaciones de pago ascendieron en su totalidad a S/. 220.00.

De igual manera, es importante tener en consideración que el perjuicio económico no solo se agotó en la facturación generada mes a mes hasta la baja del servicio ejecutada, sino también a las gestiones que los usuarios habrían realizado para obtener las devoluciones.

1.5. Reincidencia en la comisión de la infracción

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

1.6. Circunstancias de la comisión de la infracción

En el presente caso, es de considerar que las acciones de supervisión sobre el presente procedimiento se iniciaron a partir del incremento de consultas de usuarios que manifestaban desconocer haber contratado un plan de larga distancia con NETLINE, considerando lo informado por el Memorando N° 788-GPSU/2015 en base al Informe N° 127-GPSU/2015 que contiene los reportes de orientación del mes de octubre de 2015 y, según el cual, se verificó el incremento del 81% de consultas en relación al mes de setiembre 2015 (504 consultas).

De esta manera, del total de los quinientos dieciocho (518) audios completos recabados en la acción de supervisión del 4 de diciembre de 2015, se verificó que NETLINE incumplió en el 100% de dichos casos con el artículo 6° y 9 del TUO de las Condiciones de Uso.

Respecto al incumplimiento del artículo 17°, se aprecia que desde su inicio, la comercialización de sus planes de larga distancia supervisados (Planes Control Perú, Ilimitado, Multidestino y LD Don Bosco) no se ajustó a lo prescrito en el TUO de Condiciones de Uso, en lo referente a la validación de sus contratos por el OSIPTEL de manera previa a tal comercialización.

En cuanto al incumplimiento del artículo 33° del TUO de las Condiciones de Uso, se advierte que con anterioridad al presente PAS, NETLINE fue sancionada por haber realizado contrataciones con persona distinta al titular del servicio, puesto que mediante la Resolución N° 091-2015-CD/OSIPTEL se confirmó en parte la sanción impuesta a NETLINE por tal incumplimiento, al haber facturado, entre otros, treinta y tres (33) recibos durante los meses de setiembre a noviembre de 2014, sin sustentarse en los mecanismos de contratación previstos por el TUO de Condiciones de Uso.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada
S.A. (OSIPTEL)
Fiscalización de Inversión

1.7. 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 las infracciones por los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso; sin embargo, se apreció una actitud negligente pues en su oportunidad, NETLINE no adoptó las medidas necesarias para cumplir con sus obligaciones.

Conforme al análisis efectuado, en atención a los hechos acreditados, al Principio de Razonabilidad, a los criterios establecidos en la LDFF, considerando principalmente 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" y las "circunstancias de la comisión de la infracción, corresponde sancionar a NETLINE conforme a lo siguiente:

- (i) **110 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de dicha norma.
- (ii) **24 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9° de dicha norma.
- (iii) **9.5 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17° de dicha norma.
- (iv) **0.5 UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 33° numeral (iv) de dicha norma.

2. Con relación a la aplicación de atenuantes de responsabilidad.-

Conforme al análisis de los factores atenuantes contemplados en el artículo 18° del Reglamento de Fiscalización FIS, corresponde señalar lo siguiente:

- **Respecto al reconocimiento de la responsabilidad**

Se advierte la configuración del atenuante de responsabilidad contemplado en el RFIS, respecto de los artículos 6°, 9° y 33° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el caso del artículo 6° y 33° del TUO de las Condiciones de Uso, dicho reconocimiento se efectuó a través del escrito de fecha 14 de marzo de 2017, con posterioridad al inicio del PAS, considerando razonable reducir en un cinco por ciento (5%) cada una de las multas a imponer.

En el caso del Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto que dicho reconocimiento se efectuó en la acción de supervisión de fecha 4 de diciembre de 2015, antes del inicio del PAS, se considerando razonable reducir en un diez por ciento (10%) la multa a imponer.

- **Respecto al cese de la infracción:**

Del análisis efectuado en el Informe N° 123-PIA/2017, en el caso de los incumplimientos derivados de los artículos 6°, 17° y 33° del TUO de las Condiciones de Uso, se observa el cese de la conducta infractora; configurándose la atenuante de responsabilidad contemplado en el RFIS, considerando razonable reducir en un quince por ciento (15%) adicional, a cada una de las multas a imponer.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Respecto a la reversión de efectos de las infracciones:
No se advierte la reversión de los efectos derivados de los incumplimientos de los artículos 6°, 9°, 17° y 33° del TUO de las Condiciones de Uso.
- Respecto la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: NETLINE no ha acreditado la implementación de medidas necesarias que aseguren que no volverá a incumplir los artículos 6°, 9°, 17° y 33° numeral (iv) del TUO de las Condiciones de Uso.

3. Capacidad económica del infractor

Toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2015, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los Ingresos percibidos por NETLINE en el año 2014.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 123-PIA/2017 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y en aplicación del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- MULTAR a la empresa NETLINE PERÚ S.A. con OCHENTA Y OCHO (88) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto por el artículo 6° de la citada norma, respecto de quinientas dieciocho (518) líneas telefónicas, detalladas en el Anexo de la presente resolución contenido en el Disco Compacto – CD adjunto; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 2°.- MULTAR a la empresa NETLINE PERÚ S.A. con una multa de VEINTIUN PUNTO SEIS (21.6) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto por el artículo 9° de la citada norma, respecto de los Planes Tarifarios Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Control Mundo, Plan Multidestino y Plan LD Don Bosco; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 3°.- MULTAR a la empresa NETLINE PERÚ S.A. con OCHO PUNTO CERO OCHO (8.08) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto por el artículo 17° de la citada norma, respecto de los Planes Tarifarios Plan Ilimitado, Plan Control Perú, Plan Multidestino y Plan LD Don Bosco; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 4°.- AMONESTAR a la empresa NETLINE PERÚ S.A., por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las



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

Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto por el artículo 33° de la citada norma, respecto de las líneas telefónicas [REDACTED] de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.

Artículo 5°.- La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 6°.- Para el reinicio de la comercialización de los planes Ilimitado y Multidestino a través de una vía diferente a la presencial, NETLINE PERÚ S.A. deberá contar con la aprobación del respectivo mecanismo de contratación a emplear, de acuerdo al procedimiento dispuesto en el artículo 17° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; así como, la conformidad de la información básica que, de manera previa a la contratación, brindará a los usuarios para ofertar sus planes tarifarios, en observancia de lo previsto en el artículo 6° de la misma norma.

Artículo 7°.- Notificar la presente Resolución a la empresa NETLINE PERÚ S.A. así como el Disco Compacto – CD anexo, conjuntamente con el Informe N° 123-PIA/2017; y el Informe N° 00175-GSF/2017, el mismo que contiene un Disco Compacto - CD.

Artículo 8°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe) y en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique
(FAU20218072155)

SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (E)

