OSIPTEL GG | FOLIOS 178

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00268-2017-GG/OSIPTEL

Lima, **27 de noviembre de 2017**

EXPEDIENTE Nº	:	00049-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	**Procedimiento Administrativo Sancionador**
ADMINISTRADO	:	VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTO:

El Informe de la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General N° 136-PIA/2017 y el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (hoy Gerencia de Supervisión y Fiscalización - GSF) N° 00926-GFS/2016, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a VIETTEL PERÚ S.A.C. (VIETTEL), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°047-2015-CD/OSIPTEL, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° de la mencionada norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

1. La GSF mediante carta N° C.01594-GFS/2016 (carta de inicio del PAS), notificada el 16 de agosto de 2016, comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS por la presunta transgresión a lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, infracción tipificada como grave en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo N° 1 del mismo cuerpo normativo; toda vez que en un 100% de los casos supervisados (28 de 28) no se habrían permitido el acceso al expediente virtual, no se habría consignado el plazo para obtener una respuesta al reclamo y no se habría permitido la visualización de los documentos del expediente de reclamo en formato digital en su página web.

2. Mediante carta S/N, recibida el 21 de setiembre de 2016, VIETTEL presentó sus descargos por escrito (descargos 1).

3. La GSF mediante carta N°C.01934-GFS/2016 (carta de ampliación del PAS), notificada el 30 de setiembre de 2016, comunicó a VIETTEL la ampliación del presente PAS por la presunta transgresión a lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, infracción tipificada como grave en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo 1 del mismo cuerpo normativo.

4. Mediante carta S/N, recibida el 14 de octubre de 2016, VIETTEL presentó sus descargos por escrito (descargos 2) a la ampliación del PAS.

5. Con fecha 29 de diciembre de 2016, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N°00926-GFS/2016 (Informe Final de Instrucción); el mismo que fue notificado a

VIETTEL el 12 de enero de 2017, a través de la carta N°C.00031-GG/2017. A la fecha la empresa no ha remitido sus descargos al mencionado informe.

II. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.-

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por VIETTEL, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 136-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

2.1. Cuestión Previa.-

Se ha determinado que respecto de doce (12) actas, corresponde dar por concluido el presente procedimiento, y respecto de cuatro (4) actas corresponde continuar tramitando el presente PAS sólo por no haberse implementado mecanismos idóneos que permitan la visualización de los documentos del expediente de reclamo en formato digital en su página web; por las siguientes consideraciones:

- **Reclamos N° 1044966, 1045267, 1045352, 1045378, 1045276, 1045211 (Supervisión 1):** A diferencia de lo sostenido por la GSF en el Informe de Supervisión 1, en las seis (6) actas levantadas los días 16 de junio de 2016, asociado al reclamo 1044966; 20 de junio de 2016, asociado al reclamo 1045267; 21 de junio de 2016, asociado al reclamo 1045352; 21 de junio de 2016, asociado al reclamo 1045378; 22 de junio de 2016, asociado al reclamo 1045276; 24 de junio de 2016, asociado al reclamo 1045211; no se desprende que la GSF haya verificado fehacientemente que en los expedientes virtuales de los reclamos antes referidos no se haya consignado el plazo de respuesta de los mismos; siendo que solo se aprecia pantallazos de la primera página a la que reconduce el sistema luego de haber ingresado las credenciales del expediente virtual (usuario y contraseña), por lo que no puede descartarse que en las secciones donde se debería visualizar los documentos asociados al expediente, exista alguna referencia a dicha información.

  En consecuencia, en aplicación al Principio de Presunción de Licitud, en estos casos debe descartarse un incumplimiento por parte de VIETTEL; por lo que corresponde archivar el PAS en este extremo.

- **Reclamos N° 1045313, 1045196, 1045206, 1045207 (Supervisión 1):** Si bien de las actas levantadas los días 18 de junio de 2016, asociada al reclamo 1045313; 17 de junio de 2016, asociada al reclamo 1045196; 17 de junio de 2016, asociada al reclamo 1045206; 17 de junio de 2016, asociada al reclamo 1045207, se desprendería el incumplimiento del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, toda vez que no fue posible realizar la visualización de los documentos del expediente de reclamo en formato digital en su página web; no se desprende que se haya verificado fehacientemente que el ambiente web donde VIETTEL habilitó el acceso al expediente digital de reclamos, contaba con la indicación del plazo de resolución de los mismos.

  Por tanto, en atención al Principio de Licitud, respecto de estas cuatro (4) actas, se continuará el trámite del presente PAS solo por el primero de los hallazgos antes mencionados, siendo que no se conocerá el mismo respecto de la indicación del plazo de resolución de reclamos en el expediente virtual. En tal sentido, respecto de este último extremo, se archivará el PAS.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

- **Reclamos N° 1045188, 1045300, 1045494 y 1045662 (Supervisión 2):** A diferencia de lo sostenido por la GSF en el Informe de Supervisión 2, de las cuatro (4) actas levantadas los días 5 de agosto de 2016, en el departamento de Apurímac y asociada al reclamo 1045188; 10 de agosto de 2016, en el departamento de Piura y asociada al reclamo 1045300; 10 de agosto de 2016, en el departamento de Piura y asociada al reclamo 1045494; 10 de agosto de 2016, en el departamento de Piura y asociada al reclamo 1045662; no se desprende que la GSF haya verificado fehacientemente que en los expedientes virtuales de los reclamos antes referidos no se haya consignado el plazo de respuesta de los mismos; siendo que solo se aprecia pantallazos de la primera página a la que reconduce el sistema luego de haber ingresado las credenciales del expediente virtual (usuario y contraseña), por lo que no puede descartarse que en las secciones donde se debería visualizar los documentos asociados al expediente, exista alguna referencia a dicha información.

  En consecuencia, en aplicación al Principio de Presunción de Licitud, en estos casos debe descartarse un incumplimiento por parte de VIETTEL; por lo que corresponde archivar el PAS en este extremo.

- **Reclamo N° 1049085 (Supervisión 2):** Respecto del acta levantada el 8 de agosto de 2016 en el departamento de Arequipa y asociado al reclamo 1049085, debemos señalar que en la misma el supervisor solo dejó constancia que el asesor de VIETTEL brindó información sobre el acceso al expediente de reclamo, mas no se dejó constancia de algún hallazgo que permita concluir que la empresa cumplió o incumplió la obligación analizada. Por tanto, en atención a los Principios de Causalidad y Presunción de Licitud, al no poderse determinar el incumplimiento del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, corresponde archivar el PAS en dicho extremo.

- **Reclamo N° 1044937 (Supervisión 2):** Por su parte, a diferencia de lo señalado por la GSF en el Informe de Supervisión 2, del acta suscrita el 13 de setiembre de 2016, levantada en el departamento de Puno y relacionada al reclamo 1044937, no puede determinarse el incumplimiento del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, siendo que lo que se desprende de la mencionada acta es una mala información brindada por el asesor de atención al cliente respecto que en dicho centro de atención no se podía acceder al expediente virtual a través de los medios informáticos implementados en el mismo.

  En tal sentido, del acta no se constata que VIETTEL no haya implementado mecanismos idóneos a efectos que el usuario acceda al expediente virtual asociado a dicho reclamo. En atención al Principio de Tipicidad, corresponde archivar en dicho extremo el PAS.

  En suma corresponde archivar el presente PAS, respecto de las siguientes actas:

Cuadro 1: Actas de supervisión respecto de las cuales se archiva el presente PAS

N°	Fecha del acta	Código de Reclamo	Supervisión
1	16.06.2016	1044966	Supervisión 1
2	20.06.2016	1045267	
3	21.06.2016	1045352	
4	21.06.2016	1045378	
5	22.06.2016	1045276	
6	24.06.2016	1045211	

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

7	05.08.2016	1045188	Supervisión 2
8	10.08.2016	1045300	
9	10.08.2016	1045494	
10	10.08.2016	1045662	
11	08.08.2016	1049085	
12	13.09.2016	1044937	

Elaboración: PIA

Asimismo, corresponde archivar el presente PAS, solo respecto de la indicación del plazo de resolución de reclamos en el expediente virtual, siendo que se continuará el trámite del mismo con relación a la visualización de los documentos del expediente de reclamo en formato digital en la página web.

Cuadro 2: Actas de supervisión respecto de las cuales se archiva el presente PAS, sólo en el extremo relacionada con la indicación del plazo de resolución de reclamos en el expediente virtual

N°	Fecha del acta	Código de Reclamo	Supervisión
1	18.06.2016	1045313	Supervisión 1
2	17.06.2016	1045196	
3	17.06.2016	1045206	
4	17.06.2016	1045207	

Elaboración: PIA

Por tanto, considerando la evaluación efectuada por esta instancia, corresponderá continuar el trámite del presente PAS, respecto de los hallazgos advertidos durante las acciones de supervisión en treinta y seis (36) casos, los que se detallan a continuación:

Cuadro 3: N° de actas de supervisión por las que se continuará el trámite del PAS – Incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos.

Obligación contenida en el primer y segundo párrafo del art° 11	Supervisión 1 (carta de inicio del PAS)	Supervisión 2 (ampliación del PAS)	Supervisión 3 (ampliación del PAS)
Brindar acceso a los abonados y/o usuarios, al expediente de reclamo en formato digital	2	1	3
Conocer el estado del trámite (visualización del expediente)	5	2	-
Señalar el plazo para la resolución del reclamo	12	-	8
Conocer el estado del trámite (visualización del expediente) y señalar el plazo para resolución del reclamo	3	-	-
SUB TOTAL	**22**	**3**	**11**
TOTAL	**36**		

Elaboración: PIA

A continuación se proseguirá con el análisis del PAS, respecto de los casos antes detallados en los que se habría advertido el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos. Para tales efectos, nos remitimos al análisis efectuado en el Informe N° 136-PIA/2017.

OSIPTEL G.G. PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

OSIPTEL | FOLIOS
GG | 180

2.2. Respecto a la imputación relacionada a no haber permitido a los usuarios el acceso al expediente virtual.-

Las actas obrantes en el expediente N°00098-2016-GG-GFS/PAS, dan cuenta de acciones de supervisión que se han llevado a cabo en diversas ciudades del país y no en un solo lugar. Entonces, no se trata de hechos aislados, menos aun si VIETTEL ya había sido advertida a través de una Comunicación Preventiva, de las falencias y desperfectos que venía presentándose en los expedientes virtuales[1].

Por el contrario, no existe en el expediente del PAS, prueba alguna presentada por VIETTEL que desvirtúe la responsabilidad que le ha sido atribuida; la cual está debidamente acreditada en las respectivas actas de supervisión, las que conforme a lo establecido en el artículo 20° de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), constituyen instrumentos públicos.

Por tanto, al haberse determinado el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11° del Reglamento de Reclamos y siendo que la empresa operadora no ha demostrado la ocurrencia de una causa externa a su esfera de control que haya imposibilitado el cumplimiento de la misma; corresponde a esta instancia desestimar los argumentos expuestos por VIETTEL, en este extremo.

2.3. Respecto a la imputación relacionada a no haber permitido a los usuarios la visualización al expediente virtual.-

Es preciso incidir, tal como lo ha señalado la GSF en el Memorando N°00727-GSF/2017, en la correcta forma en la que fueron efectuadas las consultas en la página web de la empresa operadora. Nótese que se realizó más de una consulta al expediente virtual de reclamos de VIETTEL, supervisándose la obligación analizada desde más de una Oficina Desconcentrada, siendo que en cada una de ellas se obtuvo resultados distintos.

No debe perderse de vista que existen incumplimientos advertidos desde el mecanismo informático ubicado en los centros de atención al cliente de VIETTEL, tal es el caso de las acciones de supervisión del 23 de junio de 2016, asociadas a los reclamos 1045229 y 1045049. Por ello, la alegación de problemas en el ordenador desde el cual se intentó visualizar los expedientes o del sistema informático, al estar íntimamente ligado a su esfera de control -pues corresponden a terminales de cómputo y soportes informáticos instalados en sus propias oficinas-, tendrían que ir acompañada de medios probatorios que acrediten que existió una causa externa que impidió el cumplimiento de la obligación a su cargo.

En el presente caso, VIETTEL no ha remitido acreditación alguna que permita verificar que los problemas técnicos presentados se debieron a causas eximentes de su responsabilidad en el presente caso.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

Por tanto, al haberse determinado el incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 11° del Reglamento de Reclamos y siendo que la empresa operadora no ha demostrado la ocurrencia de una causa externa a su esfera de control que haya imposibilitado el cumplimiento de la misma; corresponde a esta instancia desestimar los argumentos expuestos por VIETTEL, en este extremo.

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

[1] A manera de referencia, de acuerdo al acta de reunión sostenida el 22 de setiembre de 2016 –que obra en el folio 701 del expediente de supervisión-, VIETTEL informó a los funcionarios de la GSF que la falta de acceso al expediente virtual, en su momento, se debieron a cuestiones técnicas y que por ello implementó mecanismos de supervisión adicionales para superar dichos inconvenientes.

2.4. Respecto a la imputación relacionada a no haber consignado en el expediente virtual, el plazo para resolver el reclamo.-

Ahora bien, como consecuencia de las acciones de supervisión ejecutadas por la GSF se advirtió que en el ambiente web asociado al expediente virtual, no se encontraba indicado el plazo para obtener una respuesta al reclamo en veintitrés (23) casos.

A pesar de ello, de lo actuado en el expediente, esta instancia advierte que VIETTEL no ha remitido medios probatorios que acrediten la ocurrencia de una causa externa a su responsabilidad que la imposibilitó de cumplir con la obligación analizada.

Si bien, la empresa operadora ha señalado que implementó mejoras en su software y procedió a corregir las observaciones advertidas en la etapa de supervisión, ello no la exonera de la comisión de la infracción, sin perjuicio que dichos argumentos y su correspondiente acreditación sean valorados al momento de realizar el análisis de los atenuantes de responsabilidad, en el presente caso.

2.5. Respecto de la aplicación del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.-

Respecto de la aplicación del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad en la determinación de la sanción, es importante resaltar que dichos elementos serán evaluados al momento de determinar y graduar la sanción a ser aplicada en el presente caso.

III. CON RELACIÓN A LA CONFIGURACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.-

A efectos de determinar la configuración de eximentes de responsabilidad, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 136-PIA/2017, en el que se ha determinado que no se han configurado los eximentes contemplados en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RFIS.

IV. 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° 136-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 TUO de la LPAG

1.1. <u>Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción</u>:

Al respecto, se considera que el beneficio ilícito que VIETTEL ha obtenido con su conducta infractora es un costo evitado por la empresa operadora, por no tener el sistema de expediente virtual funcionando adecuadamente. Este costo evitado está compuesto por el mantenimiento que debió darse al sistema del expediente virtual para que funcione adecuadamente, siendo que de lo contrario, VIETTEL hubiera cumplido con la obligación imputada.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA-GG M. OLIVARES

1.2. Probabilidad de detección de la Infracción:

Dada la naturaleza de la infracción analizada, la probabilidad de detección de la misma es media, en razón que la supervisión, mediante la que se detectó la infracción, no se efectúa de modo regular; y, en la selección de los casos no medió el empleo de criterios estadísticos. Así por ejemplo, en el presente caso, la GSF tuvo que recurrir a realizar acciones de supervisión sin citación previa a nivel nacional a las oficinas de VIETTEL, así como levantamiento de información del mecanismo implementado en su página web.

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

Resulta importante resaltar que la ratio legis de la disposición contenida en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento de Reclamos, es garantizar el derecho de los usuarios a acceder de forma célere y oportuna a la información vinculada a la interposición de sus reclamos frente a la empresa operadora; siendo que ante ello, constituye un sinsentido generar la necesidad en el usuario, de efectuar más de una acción a fin de acceder al expediente virtual, conocer el estado de su trámite y del plazo de resolución del reclamo.

Por tanto, atendiendo a lo actuado en el presente PAS, correspondería sancionar a VIETTEL con una (1) multa entre cincuenta y uno (51) a ciento cincuenta (150) UIT, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25° de la LDFF.

1.4. Perjuicio económico causado

No existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones y la magnitud de este.

1.5. Reincidencia en la comisión de la infracción

En el presente caso, no se ha configurado 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

Si bien VIETTEL señaló en sus descargos que la infracción se generó por hechos aislados e involuntarios, lo cierto es que la empresa operadora no ha remitido ningún medio probatorio que acredite que en los treinta y seis (36) casos en donde se ha determinado la comisión de la infracción (lo que equivale al 60% de incumplimiento considerando el universo de casos supervisados), existió la ruptura del nexo causal entre su comportamiento y el incumplimiento observado, siendo que, más bien, el OSIPTEL si ha logrado acreditar de forma fehaciente la inconducta analizada en este procedimiento.

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

No se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

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

OSIPTEL PIA-GG M. OLIVARES

A efectos de determinar la aplicación de atenuantes de responsabilidad, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N°136-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

Al haberse configurado el cese de la conducta infractora de forma posterior al inicio y ampliación del PAS y al no concurrir efectos derivados de la misma, corresponde a esta instancia aplicar un descuento en calidad de atenuante de responsabilidad, ascendente al 20%[2].

De acuerdo al análisis realizado en el Informe antes mencionado, corresponde aplicar un descuento adicional, en calidad de atenuante de responsabilidad de 10%, respecto de la implementación de medidas a efectos de asegurar la no repetición de la conducta infractora

3. Capacidad económica del infractor

De acuerdo con lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2016, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por VIETTEL en el año 2015.

4. Monto de la multa a imponerse

Ahora bien considerando los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG y en el RFIS (en específico, a los criterios de "beneficio lícito resultante por la comisión de la infracción" y "probabilidad de detección de la infracción" se obtuvo una multa base de trece (13) UIT. Sin embargo, considerando la escala de multas establecida en el artículo 25° de la LDFF, se recondujo dicho monto al mínimo por el que corresponde sancionar a las empresas que han incurrido en una infracción grave, es decir cincuenta y un (51) UIT.

Sin embargo, considerando la aplicación de un descuento del 30% al monto antes mencionado, por concepto de atenuantes de responsabilidad, corresponde imponer a VIETTEL la multa de treinta y cinco punto siete (35.7) UIT.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 136-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°.-. DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento sancionador, respecto de la comisión de la infracción tipificada en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°047-2015-CD/OSIPTEL, en el extremo relacionado a las doce (12) actas de supervisión a las que hace referencia el cuadro 1 de la presente Resolución.

Artículo 2°.-. DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento sancionador, respecto de la comisión de la infracción tipificada en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo 1 del

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

[2] Atendiendo al criterio esbozado por el Consejo Directivo en la Resolución N°094-2017-CD/OSIPTEL.

OSIPTEL GG FOLIOS 182

Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°047-2015-CD/OSIPTEL, en el extremo correspondiente a las cuatro (4) actas de supervisión a las que hace referencia el cuadro 2 de la presente Resolución, sólo respecto de la obligación de visualización del plazo de resolución del reclamo en el expediente virtual.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. con una multa de treinta y cinco punto siete (35.7) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el inciso (i) del numeral 7 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°047-2015-CD/OSIPTEL; por cuanto incumplió lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° de la mencionada norma, respecto de los casos a los que hace referencia el Anexo adjunto; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 4°.- 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 5°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL notificar la presente Resolución y su Anexo a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. conjuntamente con el Informe N° 136-PIA/2017, la Resolución N°094-2017-CD/OSIPTEL y el Memorando N°00727-GSF/2017.

Artículo 6°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución y el Informe N° 136-PIA/2017 en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), en cuanto haya quedado firme. Adicionalmente, en el mismo supuesto, publicar en el Diario Oficial "El Peruano" la mencionada Resolución.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por:CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique (FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (E)

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA - GG M. OLIVARES

ANEXO: ACTAS DE SUPERVISIÓN POR LAS QUE SE SUSTENTA LA SANCIÓN IMPUESTA

N°	Fecha del acta	Código de Reclamo	Supervisión	Brindar acceso a los abonados y/o usuarios al expediente de reclamo en formato digital	Conocer el estado del trámite (visualización del expediente)	Señalar el plazo para la resolución del reclamo
1	18.06.2016	1045223	Supervisión 1	X		
2	17.06.2016	1045229			X	X
3	14.06.2016	1045313			X	
4	20.06.2016	1045236			X	X
5	15.06.2016	1044977				X
6	15.06.2016	1045005				X
7	13.06.2016	1045196			X	
8	15.06.2016	1045027			X	X
9	28.06.2016	1045987				X
10	18.06.2016	1044990				X
11	18.06.2016	1044992				X
12	17.06.2016	1045188				X
13	17.06.2016	1045189				X
14	17.06.2016	1045209				X
15	21.06.2016	1045349		X		
16	15.06.2016	1044937				X
17	15.06.2016	1044936				X
18	27.06.2016	1045049				X
19	17.06.2016	1045206			X	
20	17.06.2016	1045207			X	
21	17.06.2016	1045195			X	
22	26.07.2016	1046073				X
23	23.06.2016	1045229	Supervisión 2		X	
24	23.06.2016	1045049			X	
25	26.07.2016	1045027		X		
26	16.08.2016	1049085	Supervisión 3	X		
27	16.08.2016	1049153		X		
28	16.08.2016	1049201		X		
29	10.08.2016	1045300				X
30	10.08.2016	1045494				X
31	10.08.2016	1045662				X
32	27.06.2016	1045595				X
33	27.06.2016	1045571				X
34	24.08.2016	1045275				X
35	24.08.2016	1045280				X
36	24.08.2016	1045306				X

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA-GG M. OLIVARES