



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00259-2017-GG/OSIPTEL**

Lima, 15 de noviembre de 2017

EXPEDIENTE Nº	:	00084-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**VISTO** el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) Nº 00087-GSF/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 numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 047-2015-CD/OSIPTEL<sup>1</sup> y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos), por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15º de la referida norma; así como, por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, RFIS).

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante Informe Nº 00879-GFS/2016 (Informe de Supervisión 1), de fecha 15 de diciembre de 2016, contenido en el expediente Nº 0055-2016-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión<sup>2</sup> (GSF) emitió el resultado de la supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el primer numeral del artículo 15º del Reglamento de Reclamos, por parte de TELEFÓNICA; concluyendo lo siguiente:

**“V. CONCLUSIÓN**

5.1. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incurrido con lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, por cuanto en diez (10) formularios de reclamo no habría proporcionado a los usuarios información clara, veraz, detallada y precisa de los plazos para la resolución de reclamos en Primera Instancia Administrativa así como el plazo para su respectiva notificación.

(...)

5.4. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 9º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL, por cuanto en (04) formularios de reclamo remitidos mediante carta TP-AF-GTR-2377-16 entregó información inexacta al OSIPTEL al haber tachado u omitido la información relacionada a los plazos para la



<sup>1</sup> Norma vigente a la fecha de comisión de los incumplimientos imputados a TELEFÓNICA

<sup>2</sup> Hoy Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo Nº 045-2017-PCM, que modificó el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 14 de abril de 2017.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*resolución del reclamo y la notificación de la respuesta al usuario/reclamante que habría informado a sus usuarios. (...)*

2. Mediante carta N° C.02503-GFS/2016, notificada el 15 de diciembre de 2016, la GSF comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada como leve en el literal (i) del numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos y la infracción tipificada como grave en el artículo 9° del RFIS, otorgándole el plazo de diez (10) días hábiles para que emita sus descargos por escrito.
3. Mediante carta TP-AG-GGR-3187-16, recibida el 29 de diciembre de 2016, TELEFÓNICA solicitó a la GSF ampliación de plazo por treinta (30) días hábiles para remitir sus descargos, lo cual fue concedida y comunicada mediante carta N° C.00011-GFS/2017.
4. Mediante Informe N° 00962-GFS/2016 de fecha 30 de diciembre de 2016 (Informe de Supervisión 2), la GSF emitió el resultado de la evaluación del cumplimiento de lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, durante los meses de agosto y setiembre de 2016; cuyas conclusiones fueron las siguientes:

#### **"V. CONCLUSIONES**

(...)

*5.2. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, en un 93% del total de acciones de supervisión válidas por cuanto en cuarenta (40) acciones de supervisión no habría proporcionado información clara, veraz, detallada y precisa del procedimiento de reclamos, el cual incluye el plazo para la resolución de reclamos en Primera Instancia Administrativa, el plazo para su respectiva notificación, el plazo para elevar el recurso de apelación al TRASU, el plazo para resolver el recurso de apelación en Segunda Instancia Administrativa, información acerca de los sujetos activos en el procedimiento y, en general, respecto del derecho a recibir información en la oportunidad solicitada por el usuario del servicio público de telecomunicaciones. (...)*

5. Mediante carta N° C.00030-GFS/2017, notificada el 04 de enero de 2017, la GSF comunicó a TELEFÓNICA la ampliación de los hechos comunicados mediante la carta de inicio de PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, al haber incumplido lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15° de la referida norma; otorgándole el plazo de diez (10) días hábiles para que emita sus descargos por escrito.
6. TELEFÓNICA mediante carta N° TP-0485-AR-GGR-17, recibida el 09 de febrero de 2017 remitió sus descargos (descargos1).
7. Mediante carta C.00232-GSF/2017, notificada el 01 de junio de 2017, la GSF solicitó a TELEFÓNICA información adicional relacionada a sus descargos.
8. TELEFÓNICA mediante carta N° TP-1707-AG-GGR-17, recibida el 07 de julio de 2017, presentó información relacionada a sus descargos.
9. Con fecha 23 de junio de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00087-GSF/2017, conteniendo el Análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA (Informe Final de Instrucción).





10. Mediante comunicación N° C.01133-GG/2017, notificada el 10 de octubre de 2017, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00087-GSF/2017, a fin que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
11. Mediante carta N° TP-3252-AR-GGR-17, recibida el 27 de octubre de 2017, TELEFÓNICA remite sus descargos adicionales (descargos 2).

## 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 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 primer numeral del artículo 15<sup>3</sup> del Reglamento de Reclamos, norma que dispone lo siguiente:

### **Artículo 15.- Información a ser proporcionada al usuario**

**La empresa operadora tiene la obligación de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo, sobre:**

- 1. El procedimiento que debe seguirse para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes.**
- 2. La lista y descripción detallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU.**
- 3. La lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU.**
- 4. La obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, debiendo informar, adicionalmente, su importe y el lugar donde se deberá realizar el pago del monto no reclamado.**
- 5. Los formularios de presentación de reclamos, recursos y quejas aprobados por el OSIPTEL, contenidos en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.**  
Adicionalmente, la información a la que se refiere los numerales 4 y 5 del presente artículo, deberá ser proporcionada al usuario al momento de la presentación del reclamo.  
(Subrayado agregado)

De esta manera, en el presente caso, de la revisión de los Informes de Supervisión 1<sup>4</sup> y 2<sup>5</sup>, se imputa a TELEFÓNICA el incumplimiento del numeral 1 del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, conforme al siguiente detalle:

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Se realizaron acciones de supervisión en Abancay, Arequipa, Ayacucho, Loreto, Lima, Tacna, el 05 y 14 de setiembre de 2016; evaluándose un total de 128 formularios de reclamos

<sup>5</sup> Se realizaron un total de 48 llamadas de prueba realizadas al servicio de atención al cliente (104).





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Cuadro N° 01

	Acción de Supervisión realizada por la GSF	Departamento	Fecha	Observaciones
1	Acción de supervisión presencial realizada el 14/09/2016 <sup>6</sup>	Lima	15/08/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRC0313045 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
2		Lima	17/08/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRC0313623 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
3		Lima	14/08/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRF8074955 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
4		Lima	05/09/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRF8092835 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
5		Lima	21/08/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRC0315951 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
6		Lima	11/09/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° Brc0330628 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
7		Lima	28/10/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRC0357044 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
8		Lima	02/11/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRF8138239 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
9		Lima	02/11/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° BRF8138866 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
10		Lima	28/10/2015 <sup>(*)</sup>	En el formulario del reclamo N° CRF8134649 se consigna una fecha de respuesta que excede el plazo establecido en el artículo 54° del Reglamento de Reclamos
11	Llamadas de prueba realizadas al servicio de atención al cliente (104)	Puno	23/08/2016 15:16	Indicó que la presentación de reclamos se efectúa a través del mecanismo de la página web de internet, limitando su presentación a un sola vía.
12		Junín	23/08/2016 15:34	Brinda información errónea sobre requisitos y plazos del reclamo y el recurso de apelación.
13		Junín	23/08/2016 16:07	Brinda información errónea sobre el plazo para atender reclamo por avería.
14		Junín	23/08/2016 16:19	No brinda información clara respecto del plazo de resolución de reclamo y plazo de notificación; y no brinda información exacta sobre el recurso de apelación.
15		Cajamarca	23/08/2016 16:20	No brinda información sobre el recurso de apelación y plazo para su interposición, según lo solicitado por el supervisor.
16		Cajamarca	23/08/2016 16:34	No brindó información exacta sobre plazos de resolución del reclamo y su notificación. No brindó información exacta sobre el recurso de apelación.
17		Huancavelica	23/08/2016 16:50	No brindó información exacta respecto del plazo para la atención de reclamos por avería en centros poblados urbanos.
18		Huánuco	23/08/2016 17:20	No brindó información exacta sobre la forma de presentación del reclamo por calidad e idoneidad, así como del plazo de su resolución y notificación.
19		Huánuco	23/08/2016 17:37	No brindó información veraz y exacta sobre los requisitos para la presentación del reclamo, ni los requisitos para la presentación del recurso de apelación.
20		Apurímac	24/08/2016 15:18	No brindó información veraz sobre los requisitos necesarios para la presentación de un reclamo.
21		Apurímac	24/08/2016 15:34	No brindó información exacta respecto de los requisitos necesarios para la presentación de un reclamo.
22		Cusco	24/08/2016 17:47	No brindó información exacta sobre el plazo para atender reclamo por avería, ni sobre el plazo para la atención del recurso de apelación, ni el plazo para la interposición de éste.



<sup>6</sup> Las acciones de supervisión consignadas en los numerales 1 al 7, fueron adicionalmente puestas en conocimiento por parte de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) a través de los Memorandos N° 604-GPSU/2015 y 749-GPSU/2015, del 14 de setiembre de 2015 y el 11 de noviembre de 2015, respectivamente.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



OSIPTEL GG FOLIOS 139

	Acción de Supervisión realizada por la GSF	Departamento	Fecha	Observaciones
23		Cusco	24/08/2016 18:15	No brindó información sobre el procedimiento del recurso de apelación y el plazo para su interposición.
24		Ica	24/08/2016 18:30	No brindó información veraz y exacta sobre el plazo de resolución de los reclamos.
25		Arequipa	24/08/2016 19:01	No brindó información precisa y completa sobre el plazo de atención de los reclamos. Asimismo, no brindó información veraz sobre el proceso del recurso de apelación.
26		Arequipa	24/08/2016 19:25	No brindó información veraz, clara, detallada sobre el procedimiento de reclamos por facturación, así como respecto de la información sobre el recurso de apelación, y plazo para su interposición.
27		Tacna	25/08/2016 11:58	No brindó información veraz sobre el plazo máximo para resolver el reclamo por calidad e idoneidad.
28		Tacna	25/08/2016 12:30	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo máximo para resolver el reclamo por facturación, dependiendo del monto facturado. Asimismo, no brindó información veraz sobre el plazo para notificación de la resolución de reclamo.
29		Ica	25/08/2016 16:28	No brindó información veraz y detallada sobre la presentación de un reclamo y recurso; y el plazo máximo para resolver un reclamo por calidad y notificación.
30		Pasco	25/08/2016 16:57	No brindó información veraz sobre el plazo máximo para resolver un reclamo por calidad y plazo para su notificación.
31		San Martín	25/08/2016 17:20	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo para resolver un reclamo por facturación (según monto facturado) ni del plazo para interponer un recurso de apelación.
32		Pasco	25/08/2016 17:33	No brindó información veraz, detallada y precisa respecto al procedimiento de reclamo por facturación en la oportunidad solicitada por el usuario.
33		Moquegua	25/08/2016 20:00	No brindó información veraz y detallada respecto del respecto al recurso de apelación y su plazo de interposición.
34		Moquegua	25/08/2016 20:32	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo para resolver un reclamo por facturación (según monto facturado) ni sobre el procedimiento para la presentación del recurso de apelación.
35		Tumbes	26/08/2016 12:42	No brindó información veraz sobre el plazo para la atención de reclamos por avería en centros poblados, ni del plazo de resolución del recurso de apelación.
36		Amazonas	26/08/2016 12:48	No brindó información veraz sobre el plazo máximo para atención del reclamo por avería.
37		Amazonas	26/08/2016 12:59	No brindó información veraz, detallada y precisa respecto del procedimiento para presentar el reclamo.
38		Madre de dios	26/08/2016 14:38	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo para resolver un reclamo por facturación (según monto facturado) ni sobre el plazo para la presentación del recurso de apelación.
39		Tumbes	26/08/2016 15:04	No brindó información veraz, clara y detallada sobre el procedimiento de reclamo (sujeto activo del procedimiento) ni sobre la presentación del recurso de apelación.
40		San Martín	26/08/2016 18:02	No brindó información veraz, exacta y detallada sobre los requisitos para presentación de un recurso de apelación ante la empresa operadora.
41		Ucayali	26/08/2016 18:27	No brindó información veraz, exacta y detallada sobre los plazos para la atención de los reclamos por facturación.
42		Puno	26/08/2016 18:34	No brindó información veraz, clara y detallada sobre el procedimiento de reclamos provenientes de problemas de calidad e idoneidad en el servicio.
43		Puno	26/08/2016 18:50	No brindó información veraz, clara y detallada respecto del plazo de resolución del recurso de apelación derivado de un reclamo por calidad e idoneidad del servicio.
44		Ancash	31/08/2016 12:03	No brindó información veraz, exacta y detallada respecto de los plazos para resolver el reclamo por facturación (de acuerdo a los montos facturados). Asimismo, no se brindó información veraz sobre el plazo para la interposición de un recurso de apelación.
45		Ayacucho	31/08/2016 17:09	No brindó información veraz y detallada sobre los requisitos del procedimiento de reclamo (sujeto activo), ni los plazos para la atención del reclamo y su notificación.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

	Acción de Supervisión realizada por la GSF	Departamento	Fecha	Observaciones
46		Piura	01/09/2017 10:28	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo para resolver un reclamo por facturación (según monto facturado) ni sobre el plazo para la presentación y atención del recurso de apelación.
47		Ancash	01/09/2016 15:20	No brindó información veraz y detallada sobre el plazo máximo para resolver un reclamo por calidad e idoneidad en la prestación del servicio y la notificación del mismo.
48		Lambayeque	12/09/2016 12:30	No brindó información veraz y detallada sobre los requisitos del procedimiento de reclamo (sujeto activo), ni los plazos para la atención del reclamo.
49		La libertad	12/09/2016 16:19	No brindó información veraz, clara y detallada sobre los requisitos del procedimiento de reclamo.
50		La libertad	12/09/2016 17:35	No brindó información veraz, clara y detallada sobre el plazo para la interposición del recurso de apelación.

Fuente: Elaboración PIA (sobre la base del Informe de Supervisión 1 y 2)

(\*) Corresponde a la fecha de presentación del formulario de reclamo

Conforme lo establece el Anexo N° 17 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos, el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 15° de la referida norma, constituye una infracción leve.

Por otro lado, se imputa a TELEFÓNICA, el incumplimiento del artículo 9° del RFIS; toda vez que habría entregado información inexacta, relativo a los plazos para la resolución de reclamo y su notificación respectiva en cuatro (4) formularios de reclamos<sup>8</sup> remitidos mediante carta N° TP-AF-GTR-2377-16, toda vez que dicha información habría sido tachada u omitida y no coincidiría con la información consignada en el formulario entregado al usuario.

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 230° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 006-2017/JUS (TUO de la LPAG), 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<sup>9</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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



<sup>7</sup> Anexo N° 1  
Régimen de Infracciones y Sanciones  
(..)

"La empresa operadora que no brinde, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información clara, veraz, detallada y precisa sobre: (i) el procedimiento para presentar reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, y/o (ii) la lista y descripción de tallada de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos, de acuerdo a la relación aprobada por el TRASU, y/o (iii) la lista y descripción detallada de los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRASU, y/o (iv) la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado, su importe y el lugar donde se deberá realizar dicho pago, y/o (v) los formularios de presentación de reclamos, reclamos y quejas aprobados por el OSIPTEL, incurrirá en infracción leve. (Artículo 15°)"

<sup>8</sup> Reclamo N° BRC0313045 del 15/08/2015, reclamo N° BRC0315951 del 21/08/2015, reclamo N° BRC0330628 del 11/09/2015 y reclamo N° BRC0357044 del 28/10/2015.

<sup>9</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

Por su parte, el artículo 237° del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

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

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos 1 y 2 (descargos), respecto a la imputación de cargos formulada por la GSF.

### 1. Análisis de los descargos.-

TELEFÓNICA sustenta sus Descargos en los siguientes fundamentos:

#### 1.1 Respecto del incumplimiento del artículo 15° del Reglamento de Reclamos

##### a) Sobre la supuesta vulneración al Principio de Tipicidad y Verdad Material, en diez (10) formularios de reclamos, alegado por TELEFÓNICA.

TELEFÓNICA señala que en el caso de los diez (10)<sup>10</sup> formularios de reclamos motivan el inicio del presente PAS, los usuarios no solicitaron información sobre los plazos para resolver y notificar la resolución de primera instancia administrativa, no siendo, posible que incurriese en la infracción imputada.

En esa línea, señalan, que la información sobre los plazos del procedimiento de reclamo que se consignaba automáticamente en los formularios correspondían a los establecidos en la anterior normativa sobre reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; y el hecho de que estos se hayan consignado automáticamente no puede considerarse que se ha configurado el tipo infractor en cuestión, toda vez que se exige que la información haya sido brindada a solicitud del usuario.

Atendiendo a lo señalado, la imputación de infracción formulada por el organismo regulador supone una vulneración del Principio de Tipicidad, debido a que se pretende imputar una conducta no establecida en el tipo de la normativa de reclamos. Agrega que la GSF no habría cumplido con observar el Principio de Verdad Material, en la medida que, no habría adoptado ni ejecutado las actuaciones probatorias idóneas y necesarias para acreditar que, en realidad, la información sobre los plazos del procedimiento de reclamo fue efectivamente solicitada por los usuarios.

Finalmente, señala que en el supuesto que se considere que TELEFÓNICA incurrió en la conducta tipificada en el numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, la medida prevista al iniciar el presente PAS es desproporcionada en la medida que los diez (10) reclamos que motivan su inicio fueron resueltos dentro de los plazos establecidos en la referida norma, no existiendo una conducta que suponga un perjuicio a los usuarios, vulnerándose el Principio de Razonabilidad.



<sup>10</sup> BRC0313045, BRC0313623, BRF8074955, BRF8092835, BRF8138239, BRF8238866, BRC0315951, BRC0330628, BRC0357044, BRF8134649.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Conforme se advierte del texto del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, se establece la obligación de las empresas operadoras de brindar, en cualquier momento que el usuario lo solicite, información sobre los procedimientos de reclamo, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes. Adicionalmente señala que, al momento de la presentación del reclamo, la empresa operadora se encuentra obligada a proporcionar información de la obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado y de los formularios de reclamos, recursos y quejas.

En este contexto, la Matriz de Comentarios del "Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones", aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTEL, señala lo siguiente respecto al artículo en cuestión:

*"Al respecto, cabe indicar que, conforme al texto del artículo bajo comentario, la información a la que se refieren los cinco incisos se proporcionará cuando el usuario lo solicite. No obstante, la información referida a los incisos 4 (información de obligación de los usuarios de realizar el pago del monto no reclamado) e inciso 5 (formularios de reclamos, recursos y quejas) deberá ser –además proporcionada al momento de la presentación del reclamo."*  
(Subrayado agregado)

Conforme se advierte, cuando la norma alude a que la información descrita deberá ser brindada cuando el usuario lo solicite, hace referencia a la oportunidad en la que la empresa operadora está obligada a brindarla. No obstante ello, lo anterior no implica que en los casos en los que el usuario no lo solicite, la empresa operadora se encuentre exenta de brindar información clara, veraz, detallada y precisa.

En efecto, conforme se advierte de los formularios que sustentan el presente PAS, TELEFÓNICA consignó plazos incorrectos para resolver el reclamo y notificar la respectiva resolución, identificando que dichos plazos correspondían a los dispuestos en la "Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones" aprobada por la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, derogada por el actual Reglamento de Reclamos, cuyo cumplimiento fue materia de la supervisión vinculada al inicio del presente PAS.

Ahora bien, TELEFÓNICA señala en sus Descargos que debido a la actualización de su sistema a la nueva normativa de reclamos - con la finalidad de evitar situaciones en que se pueda inducir en error a los usuarios - adoptó como política temporal, los asesores comerciales tachen manualmente la información sobre los plazos consignados en los formularios e informen a los usuarios reclamantes sobre los nuevos plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Asimismo, menciona que los formularios que presentó a la GSF y los obtenidos mediante la GPSU no son idénticos debido a que la tacha de los plazos incorrectos se hizo únicamente en el formulario original que se mantuvo en poder de TELEFÓNICA; no obstante que sí se le informó la referida corrección a los usuarios.

Al respecto, el Principio de Verdad Material<sup>11</sup> establecido en el Título Preliminar del TUO de la LPAG, establece que la autoridad administrativa competente deberá

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



OSIPTEL FOLIOS  
GG 141

verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley.

De otro lado, la observancia del Principio de Tipicidad exige la concurrencia de tres (3) elementos: i) la reserva de ley –o reglamentaria, previa autorización de la ley-; ii) la certeza o claridad de la conducta que el ordenamiento jurídico considera un desvalor o infracción, y; iii) la prohibición de acudir a la analogía o la interpretación extensiva para efectos de imponer una sanción administrativa. Respecto de este último se refiere –incluso- que, en materia sancionatoria, la interpretación debe ser restrictiva<sup>12</sup>.

En ese sentido, las entidades públicas no pueden efectuar interpretaciones extensivas o analógicas de las conductas y de las sanciones señaladas en la norma, de tal manera que al calificar una infracción e imponer la sanción correspondiente, se deben ceñir a la tipificación prevista en la Ley y no extender los efectos de dicha tipificación a conductas que no encajan en la descripción o aplicar sanciones que no han sido señaladas expresamente en la norma.

En efecto, toda vez que la infracción imputada en el presente PAS hace referencia a la obligación de TELEFÓNICA de brindar información clara, veraz, detallada y precisa en la oportunidad que el usuario lo solicite sobre el procedimiento de reclamos y en tanto que, los diez (10) formularios de reclamos imputados en el presente extremo, no refiere a información requerida por los usuarios sino a que TELEFÓNICA habría brindado a los usuarios información inexacta en determinados formularios de reclamos, esta instancia considera que el incumplimiento detectado en el particular, no se encuentra subsumida en la infracción tipificada en el numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

En tal sentido, de los actuados en el expediente se advierte que la conducta evaluada a TELEFÓNICA por el supuesto incumplimiento de lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15° de la referida norma, respecto de los diez (10) formularios de reclamos mencionados en el presente numeral; en virtud del Principio de Tipicidad, no resulta sancionable por el referido artículo.

Por lo expuesto, atendiendo a la recomendación efectuada por la GSF, corresponde **ARCHIVAR** el presente PAS respecto al supuesto incumplimiento del numeral 1 del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, en el extremo correspondiente a los diez (10) formularios de reclamos: BRC0313045, BRC0313623, BRF8074955, BRF8092835, BRF8138239, BRF8238866, BRC0315951, BRC0330628, BRC0357044 y BRF8134649.

**b) Respecto de los supuestos errores involuntarios de los asesores comerciales de TELEFÓNICA en cuarenta (40) acciones de supervisión.**

TELEFÓNICA señala que no debería descartarse la ocurrencia de un determinado porcentaje de errores involuntarios por parte de su asesores comerciales al momento de brindar determinada información sobre el procedimiento reclamo, teniendo en consideración que dichas personas estaban acostumbradas a dar información en base a las disposiciones establecidas en la anterior "Directiva que establece las



1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

<sup>12</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la administración pública en la ley peruana". Revista Advocatus Nueva Época, número 13, 2005, pág. 6. Lima.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD-OSIPTTEL, y que en el momento en que se llevaron a cabo las acciones de supervisión, el nuevo ordenamiento sobre la materia tenía una entrada en vigencia relativamente reciente.

Así, afirma que en el presente caso, no se advierte –ni el OSIPTTEL ha advertido- que exista por parte de los asesores una intención de brindar información no clara, veraz, detallada y precisa a los usuarios. Es decir, hay una ausencia de intencionalidad (a título de dolo o culpa) en el supuesto incumplimiento del primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos.

TELEFÓNICA solicita al OSIPTTEL considerar que en toda actividad empresarial e industrial se producen fallas, que ninguna actividad humana es perfecta; así, afirma que su representada tiene como línea de actuación preparar a sus colaboradores y especializarlos en determinados asuntos, que el presente caso el porcentaje de incidencias es mínimo en comparación al universo total de consultas mensuales y anuales; y, que la conducta atribuida no es repetitiva ni recurrente, al contrario, es la primera ocasión que se produce este tipo de situaciones.

Finalmente, manifiesta que en aplicación de Principio de Causalidad, Principio de Culpabilidad y del Principio de Razonabilidad, corresponde el archivo del presente PAS, toda vez que no se ha acreditado la concurrencia de intencionalidad en la comisión de la infracción administrativa que pueda ser imputada ya sea título de dolo o culpa.

Sobre lo alegado por TELEFÓNICA, cabe señalar que el numeral 8 del artículo 246° del TUO de la LPAG, dispone lo siguiente:

**“Artículo 246. Principios de la potestad sancionadora administrativa**

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*

**8. Causalidad.-** *La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.”*

Ahora bien, por el Principio de Culpabilidad la acción sancionable debe ser imputada a título de dolo o culpa, lo que importa la prohibición de la responsabilidad objetiva, no siendo aceptable que una persona sea sancionada por un acto o una omisión de un deber jurídico que no le sea imputable.

Sin perjuicio de ello, toda vez que en el marco de la responsabilidad subjetiva, la conducta infractora es sancionable también por culpa, es necesario analizar si TELEFÓNICA infringió el deber de cuidado que le era exigible o aportó elementos de valoración que permitan probar alguna causa no imputable que la exima de responsabilidad.

Dicho deber de cuidado está directamente relacionado con la diligencia que los administrados deben tener a efectos de evitar incurrir en un posible incumplimiento, máxime cuando se trata de disposiciones normativas cuyo conocimiento y, por ende, debida observancia, resulta exigible al administrado.

De este modo, la Doctrina<sup>13</sup> –reconocida fuente del derecho–, considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del



<sup>13</sup> Al respecto, Ángeles De Palma Del Teso, sostiene lo siguiente



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



OSIPTEL FOLIOS  
GG 142

autor, siendo que en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.

Acorde a ello, el nivel de diligencia exigido a TELEFÓNICA debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

Es oportuno señalar que la obligación contenida en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos, es un mandato impuesto a todas las empresas operadoras con el objeto de salvaguardar el derecho de información de los usuarios; el cual es independiente del canal que la empresa operadora utilice para comercializar su servicio público de telecomunicaciones; correspondiéndoles sea cual fuere éste, adoptar las medidas respectivas a fin de cumplir con la normativa.

Cabe precisar que, si bien la norma materia de revisión – Reglamento de Reclamos - entró en vigencia desde el 03 de agosto de 2015 mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL<sup>14</sup>, la misma que fue publicada el 14 mayo de 2015 en el Diario Oficial "El Peruano", al ser éste un dispositivo de alcance general en el despliegue de sus efectos, su entrada en vigencia es de conocimiento público.

Por lo tanto, - contrario a lo alegado por TELEFÓNICA- lo referido a que el nuevo ordenamiento sobre la materia tenía una entrada en vigencia relativamente reciente, no resulta un argumento suficiente para eximirla de responsabilidad, toda vez que al ser de público conocimiento, la empresa operadora debió adoptar las medidas correspondientes para que su personal se encuentren debidamente capacitados en cumplir con la referida obligación.

En esa misma línea, respecto a que el porcentaje de incidencias es mínimo en comparación al universo total de consultas mensuales y anuales, cabe señalar que en el particular, de cuarenta y ocho (48) acciones de supervisión realizadas desde el 23 de agosto de 2015 al 13 de setiembre de 2016, la GSF concluyó que en cuarenta (40) supervisiones se incumplió con lo establecido en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, por lo que, contrario a lo alegado por TELEFÓNICA, se advierte una incumplimiento por parte de la empresa operadora que supera el 50% de las acciones de supervisión materia del presente PAS.

Ahora bien, resulta tener en cuenta que los incumplimientos detectados no solo corresponden a información que fuera modificada por el Reglamento de Reclamos como pretende alegar TELEFÓNICA; en tanto que están referidos a información referida a requisitos para la presentación de reclamos, sujetos activos del procedimiento, formas de presentación del reclamo, presentación y requisitos del recurso de apelación; cuya regulación no ha sido materia de cambio normativo, quedando desvirtuado lo alegado por TELEFÓNICA.



*"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia". (El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador. Tecnos, 1996. P. 142)*

<sup>14</sup> Mediante la cual se derogó la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL, directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

En consecuencia, atendiendo a dichas circunstancias, dicha empresa debió adoptar suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control. Sin embargo, TELEFÓNICA no ha presentado pruebas que permitan evaluar siquiera tal posibilidad.

Sin perjuicio de lo señalado, cabe mencionar que aun en el supuesto que se admitiera la existencia de un "error", se aprecia que en el caso en particular, éste no resulta invencible y por ende, excluyente de responsabilidad administrativa, puesto que corresponde a una situación que pudo haber sido detectada y superada de haberse obrado con la diligencia debida.

**c) Respecto la supuesta vulneración al Principio de Legalidad y al artículo 24° del Reglamento General de Supervisión, alegado por TELEFÓNICA.**

TELEFÓNICA advierte que la conducta adoptada por los supervisores del OSIPTEL no ha cumplido con la finalidad prevista para las acciones de supervisión en modalidad de llamadas de prueba, toda vez que las acciones realizadas han tenido como consecuencia que se haya inducido a los asesores de TELEFÓNICA a incurrir en errores involuntarios al momento de brindar información sobre diversos aspectos del procedimiento de reclamo.

En ese sentido, TELEFÓNICA alega que se estaría vulnerando al Principio de Legalidad y el Debido Procedimiento ya que se advierte que el organismo regulador habría incumplido con lo previsto en el artículo 24° del Reglamento de Supervisión, toda vez que determinadas llamadas de prueba no habría sido realizadas de tal manera en que se las pueda calificar como "llamadas espontáneas y reales", o como conversaciones típicas entre un usuario y un asesor de una empresa operadora y habrían sido obtenidas mediante la inducción a error de los asesores de su representada.

Finalmente, TELEFÓNICA alega que en el supuesto y negado caso en el que se considere que ha incurrido en la conducta tipificada en el inciso (i), numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, el OSIPTEL considere en observancia del Principio de Razonabilidad que: (i) no se ha acreditado la concurrencia de intencionalidad en la comisión de la referida infracción administrativa; y (ii) existen diversas irregularidades en la realización de las acciones de supervisión llevadas a cabo en la modalidad de llamadas de pruebas.

Sobre el particular, es necesario resaltar que la función supervisora del OSIPTEL comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisada<sup>15</sup>.

De la revisión de los actuados en el presente PAS; se aprecia que las consultas efectuadas por el supervisor de la GFS, en el caso de las cuarenta (40) llamadas telefónicas realizadas al canal de servicio de atención al cliente (104), a nivel



<sup>15</sup> Artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



OSIPTEL	FOLIOS
GG	143

nacional, se efectuaron en el marco de lo dispuesto en el Artículo 24° del Reglamento General de Supervisión, aprobado con Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, que establece lo siguiente:

## **CAPÍTULO II** **ACCIONES DE SUPERVISIÓN**

### **Artículo 24.- Llamadas de prueba**

*Las llamadas de prueba son acciones de supervisión que se realizan a través de llamadas a las entidades supervisadas o usuarios, con el propósito de recabar información espontánea y real sobre la materia objeto de supervisión. Para tal efecto, los supervisores se encuentran exentos de identificarse como tales y declarar el objeto de la misma. (...)*

En dicho contexto, las llamadas de prueba realizadas en el presente PAS constituyen acciones de supervisión intempestivas, que perfectamente encajan dentro del supuesto de acción de supervisión sin previo aviso que regula el artículo 14° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF), Ley N° 27336:

#### *"Artículo 14.- Acción de la supervisión sin previo aviso*

*Los funcionarios de OSIPTEL o los especialistas instruidos para efectos de realizar una acción de supervisión pueden comportarse como usuarios, potenciales clientes o terceros, entre otros, a fin de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora, dentro de los límites establecidos en el Artículo 4 de la presente Ley. En tales casos su acción no tiene que restringirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, sino que puede incluir información respecto del trato e información que se brinda a otras personas."*

Conforme con las disposiciones enunciadas, queda claro que el comportamiento exigido a los funcionarios del OSIPTEL que ejecutan este tipo de supervisión sin previo aviso, es que se comporten como usuarios, potenciales clientes o terceros, entre otros; a efecto de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora. Esto es, dichas normas no exigen un determinado desenvolvimiento dentro de los mencionados roles que puede ejercer el funcionario del OSIPTEL<sup>16</sup>, por lo que mal hace TELEFÓNICA al afirmar que no se trata de llamadas espontáneas y reales.

Al respecto, determinar si TELEFÓNICA cumplió o no con la obligación contemplada en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos está supeditado a la forma en que las consultas fueron realizadas y la manera en que la empresa absolvió los requerimientos de información.

De la evaluación de las actas levantadas, así como de las transcripciones que corresponden a dichas acciones de supervisión desplegadas, demuestran objetivamente que los supervisores del OSIPTEL solicitaron información básica sobre los sujetos activos del procedimiento, la notificación personal, reclamos por avería, plazo para la atención de reclamos por avería, requisitos para la presentación de reclamos, formas de presentación del reclamo, plazos para la resolución de reclamos, recurso de apelación y el plazo para su interposición, así como información respecto a los requisitos para la presentación del recurso de apelación y el plazo de resolución;

<sup>16</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 029-2014-CD/OSIPTEL, emitida en el marco del procedimiento administrativo sancionador iniciado a Telefónica Móviles S.A., por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 20 del Régimen de Infracciones y Sanciones –Anexo Único- del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios Públicos Móviles, aprobado con Resolución N° 002-2010-CD/OSIPTEL ( ) y sus modificatorias;





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

información que como se advierte puede ser considerada de interés general de todo usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así, a manera de ejemplo, de la revisión de la transcripción de la **Acción de Supervisión del 23/08/2016 – Puno (15:16 hrs)**<sup>17</sup> y los audios que obran en el expediente de supervisión; se advierte que la llamada efectuada por el Supervisor del OSIPTEL en calidad de usuario estuvo orientada a que se le explique el procedimiento para interponer un reclamo respecto a problemas de calidad en el servicio, frente a lo cual, el representante de TELEFÓNICA indicó que debía ingresar al libro de reclamaciones de la página web de Movistar, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 50° del Reglamento de Reclamos<sup>18</sup>, como puede apreciarse a continuación:

**Funcionario del OSIPTEL:** Sr. Bryan, buenas tardes, quisiera por favor indicarle que tengo problemas con mi servicio, está intermitente, ¿Me podría explicar cuál es el procedimiento de reclamo, por la mala calidad, en este caso de mi servicio de internet?...

(...)

**Representante de TELEFÓNICA:** Muy bien señor Alejandro, me indica usted que desea, reclamar sobre la calidad del servicio.

**Funcionario del OSIPTEL:** No, solamente quiero usted que me explique por favor, cuál es el procedimiento que tengo que seguir cuando tengo problemas de mala calidad del servicio, en este caso de internet.

**Representante de TELEFÓNICA:** Claro, si usted tiene una mala calidad del servicio, y usted desea reclamar, tiene que entrar a la página de Movistar, al libro de reclamaciones, www.movistar.com.pe, en la parte de abajo a la mano derecha, hay un libro de reclamaciones, o de lo contrario acercarse a las oficinas de Movistar.

**Funcionario del OSIPTEL:** Ah ese, es todo el procedimiento que tengo que hacer, cuando tengo problemas con mala calidad del servicio señor.

**Representante de TELEFÓNICA:** De la calidad del servicio.

**Funcionario del OSIPTEL:** Ah ya, usted me dice que tengo que ingresar a la página web, en la parte inferior, en donde dice libro de reclamaciones ingresar, digamos el inconveniente.

**Representante de TELEFÓNICA:** Exacto.

(...)

(Subrayado y resaltado agregado).

En efecto, del texto se aprecia que la solicitud de información por parte del supervisor de OSIPTEL fue clara y precisa, y - contrario a lo señalado por TELEFÓNICA - no induce a error al representante de este último, quien se encontraba en la obligación de informar conforme lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos.

Asimismo, conforme se aprecia en la **Acción de Supervisión del 23/08/2016 – Junín (15:34 hrs)**<sup>19</sup> y de la revisión de los audios, el supervisor del OSIPTEL solicitó al representante de TELEFÓNICA información respecto al procedimiento de reclamos por facturación, ante lo cual la empresa operadora responde que se deberá comunicar con la misma empresa para poder verificar, señalando además que el plazo de atención es de quince (15) días hábiles, sin tomar en cuenta el monto del reclamo. Así también indica erróneamente que las respuestas a los reclamos son brindadas en las oficinas, tal como se advierte a continuación:



<sup>17</sup> Folio 35 del expediente de Supervisión N° 00055-2016-GG-GFS

<sup>18</sup> Artículo 50°.- Formas de presentación del reclamo

El usuario podrá presentar su reclamo ante la empresa operadora a través de los siguientes medios:

1. Telefónica o personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. (...)
2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito de reclamo, en original y copia. (...)

<sup>19</sup> Folio 38 del expediente de supervisión N° N° 00055-2016-GG-GFS.



(...)

**Funcionario de OSIPTTEL:** Por eso le indico en caso yo no, no me encuentre de acuerdo con la facturación, ¿qué puedo hacer tengo que pagar nada más? o ¿puedo generar un reclamo?

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Se comunica con nosotros para poder verificar que es lo contrato y recién.

(...)

**Funcionario de OSIPTTEL:** Me puede explicar acerca del procedimiento por favor.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Si se comunica con nosotros nada más.

**Funcionario de OSIPTTEL:** ¿Usted no me puede explicar el procedimiento de reclamo?

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Marca el 104, presiona la opción uno y después nuevamente la opción uno.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ya sabe cuál es el plazo cuales son los requisitos.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Para un reclamo.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Exacto.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Es un plazo de 15 días hábiles, una respuesta de un reclamo

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ya y si no me encuentro de acuerdo con la respuesta ¿qué puedo hacer?

**Funcionario de TELEFÓNICA:** por esta misma línea se comunica con nosotros.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Por esta misma línea, Okey existe.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** La respuesta de los reclamos se las brindan en Oficinas.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ok a los 15 días me va a llegar respuesta a mi casa o a donde me llega la respuesta.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** 15 días hábiles quiere decir 15 días sin contar sábados, domingos ni feriados.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ok y cuáles son los requisitos que necesito tener o ninguno.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Ninguno.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ok, bien por cualquier procedimiento el plazo es 15 días hábiles.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Depende de que reclamo quiere generar.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Como le indico si no me encuentro de acuerdo con la facturación

(...)

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ok, y si no me encuentro de acuerdo ¿vuelvo a generar otro reclamo?

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Haber he cuando, este cuando se presenta el inconveniente señora (ININTELIGIBLE) usted se comunica nada más con nosotros y le podremos ayudar, ahí le van a indicar todos los procedimientos los pasos son muy sencillos no se preocupe si se comunica nada más con nosotros para poder ayudarle eh...

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ahorita no me puede brindar esa información.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Si pero lo que sucede es que usted me está indicando cuando genero un reclamo y yo ya le he indicado el plazo de 15 días hábiles. (ININTELIGIBLE) pregunta.

**Funcionario de OSIPTTEL:** Bueno este que si quería saber si es que la empresa no me da la razón ahí termina todo o hay una segunda instancia, hay otra opción.

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Claro también hay una segunda instancia que le permiten he, usted puede apelar a su reclamo depende a lo que se haya generado. A la respuesta que le hayan emitido

**Funcionario de OSIPTTEL:** Ah ya y una vez que me hayan dado la respuesta ¿hay algún plazo para que yo presente segunda instancia o no?

**Funcionario de TELEFÓNICA:** Cuando genere su reclamo en el área de reclamos le indican un plazo estimado para que le puedan responder a su reclamo.

(...)

(Subrayado y resaltado agregado).

Ahora bien, respecto a lo alegado por TELEFÓNICA en sus descargos, que se apreciaría la supuesta conducta del supervisor de OSIPTTEL dirigida a que el asesor de la empresa operadora incurra en error, detallando en modo de ejemplo la **Acción**





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

de Supervisión del 25/08/2016 de San Martín (17:20 hrs)<sup>20</sup>; cabe señalar que del texto y de los audios que obran en el expediente de supervisión, se advierte que el supervisor de OSIPTEL requirió información precisa respecto al procedimiento de apelación (plazo y trámite), ante lo cual obtuvo por parte del asesor de TELEFÓNICA información contraria a lo dispuesto por el artículo 58° del Reglamento de Reclamos<sup>21</sup>, respecto al plazo para interponer un recurso de apelación, tal como se advierte a continuación:

(..)

**Funcionario de OSIPTEL:** Haya eso es eso es ehh eso es con todo el plazo para notificar 20 días verdad?

**Representante de la E.O de Telefónica:** Si son 15 días útiles de investigación y 5 días para la notificación.

**Funcionario de OSIPTEL:** Haya, correcto, señorita y..y.. también quisiera saber si por ejemplo en caso la Empresa me declare Infundado mi reclamo porque así pasa muchas veces, tengo entendido que, que también se puede apelar no, también no sé si puede explicar eso.

**Representante de la E.O de Telefónica:** Claro, si puede apelar, no hay ningún problema de la misma manera es igual que presentar el reclamo.

**Funcionario de OSIPTEL:** Haya y el plazo para la apelación, ¿Cómo es el trámite?

**Representante de la E.O. Telefónica:** Haber, el plazo para la apelación, haber ..... son 5 días útiles.

**Funcionario de OSIPTEL:** Ha son 5 días útiles para apelar .... Mas o menos por ejemplo el día de hoy me llega una respuesta de mi reclamo, la empresa operadora tiene 5 días para que responda mi apelación.

**Representante de la E.O. Telefónica:** Si.

**Funcionario de Osiptel:** Los resuelve la empresa entonces también mi apelación.

**Representante de la E.O Telefónica:** Si

**Funcionario de OSIPTEL:** Ya señorita eso sería todo.

(..)

(Subrayado y resaltado agregado).

De otro lado, TELEFÓNICA señala en sus descargos que en determinadas llamadas de prueba el asesor comercial recomendaba al supervisor -que estaba adoptando la conducta correspondiente a un usuario- el traslado de la llamada a otros canales de atención, en los cuales se les podría brindar información más detallada y precisa sobre el procedimiento de reclamo. Que dicha medida tomada por el asesor comercial, demuestra una conducta diligente, justamente, lo que quiere evitar es brindarle a usuario información que no resulte ser la correcta.

Al respecto, a manera de ejemplo, de la revisión de la transcripción de la **Acción de Supervisión del 01/09/2016 – Piura (10:28 hrs)**<sup>22</sup>, se advierte que el supervisor de OSIPTEL solicitó al representante de TELEFÓNICA información respecto a los requisitos para apelar, así como el plazo para de resolución de dicho recurso; sin embargo, éste último refirió que el área encargada de brindar dicha información sería el área de reclamos, no obstante, para acceder a dicha información la condiciona a la existencia de un reclamos, tal como se advierte a continuación:



<sup>20</sup> Folio 133 del expediente de supervisión N° 00055-2016-GG-GFS.

<sup>21</sup> "Artículo 58°.- Recurso de apelación y plazo para su interposición

El usuario que no estuviere de acuerdo con el íntegro o con parte de la resolución emitida por la primera instancia podrá interponer recurso de apelación ante la empresa operadora.

El plazo para interponer el recurso de apelación no deberá exceder de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación al usuario de la resolución de primera instancia.

(..)"

<sup>22</sup> Folio 231 del expediente de supervisión N° 00055-2016-GG-GFS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros



OSIPTEL FOLIOS  
GG 145

(..)

**Funcionario de OSIPTEL:** ¿Usted podría indicarme cuales serían los requisitos para apelar y los plazos para resolver y notificar esa apelación?

**Representante de Telefónica:** Claro, solamente los requisitos para la apelación, es que usted se comunique al 104 indicando que no está de acuerdo para lo que es la respuesta que le han brindado y desea una segunda apelación para que pueda seguir por una segunda investigación ¿no?

**Funcionario de OSIPTEL:** Ya, o sea, los requisitos son volver a llamar.

**Representante de Telefónica:** Los requisitos son exactamente los mismos que le (ininteligible) que sea usted la persona que hizo el reclamo, el nombre del titular, el DNI del titular y el número de teléfono fijo, nada más.

**Funcionario de OSIPTEL:** Muy bien, y ¿Cuáles son los plazos para resolver la apelación?

**Representante de Telefónica:** Usted desea los plazos para resolver las apelación?

**Funcionario de OSIPTEL:** Si

**Representante de Telefónica:** En este caso caballero esa información no la tengo, eso ya lo ve al área especializada (inteligible) a su reclamo ¿no?

**Funcionario de OSIPTEL:** En todo caso, ¿no me lo puede brindar en este momento?

**Representante de Telefónica:** Disculpe no le llegue a escuchar caballero.

**Funcionario de OSIPTEL:** ¿No me lo puede brindar este, esa información, la información de los plazos, no me la puede brindar en este momento?

**Representante de Telefónica:** Claro, de los plazos el que le habla indicado, es el que yo le estoy brindando, pero usted me está indicando cuales son los plazos de la segunda instancia, esa parte ya yo no la veo, sino, ya lo ve exactamente el área de reclamos en el cual le explican todos esos plazos ¿no?

**Funcionario de OSIPTEL:** Bien, entonces, ¿es necesario que me derive usted al área reclamos?

**Representante de Telefónica:** Claro, pero si usted desea (ininteligible) información, tendría que estar reclamando para yo poder transferirlo, caballero, tiene que haber un motivo ¿no?

(...)

(Subrayado y resaltado agregado).

Cabe reiterar que, conforme lo establecido en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos, se espera que la información proporcionada por la empresa operadora sea veraz y oportuna; no siendo necesario que el usuario una vez que acceda al servicio de atención al cliente de la empresa operadora – en el particular, el canal 104 -, se vea en la obligación de corroborar la información brindada por la empresa o de obtener dicha información recurriendo a otro canal, siendo lo correcto que el canal 104 de TELEFÓNICA cumpla con brindar la referida información, máxime si para acceder a la información sobre el procedimiento de reclamos no es requisito indispensable la presentación de un reclamo y/o recurso de apelación previo, pues el usuario del servicio público quien actúa como sujeto activo del procedimiento, tiene el derecho de acceder a esta información en cualquier momento que lo solicite, según lo dispone el referido artículo.

Por lo consiguiente, lo anterior tampoco demuestra una conducta diligente por parte de la empresa operadora, toda vez que dicho accionar es contrario a lo dispuesto en la normativa referida a la obligación de la empresa operadora de brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre el procedimiento de reclamo, recursos y quejas, en la oportunidad que lo solicite el usuario – primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos.

De otro lado, en relación a aquellas llamadas de prueba en las que se advierte que el asesor de TELEFÓNICA sugiere al supervisor (quien actúa como usuario), que revise la resolución de primera instancia que resuelva su reclamo; si bien TELEFÓNICA alega que no implica que se haya dado información no clara o veraz; tal como hemos





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

señalado precedentemente, dicho accionar contraviene el artículo 15° del Reglamento de Reclamos, en tanto que la empresa operadora está obligada a proporcionar la información sobre los requisitos y plazos para presentar el recurso de apelación, en la oportunidad solicitada por el usuario.

A modo de ejemplo un extracto de la transcripción de la **Acción de Supervisión del 24/08/2016 – Cusco (17:47 hrs)**<sup>23</sup>:

(..)

**Funcionario de OSIPTEL:** Ah, ya, y si le dicen que no tiene razón, ¿Qué podemos hacer?

**Representante de Telefónica:** Ahí en la resolución le estarían indicando los siguientes pasos a seguir.

**Funcionario de OSIPTEL:** Ya

**Representante de Telefónica:** ¿Alguna otra consulta caballero?

**Funcionario de OSIPTEL:** Uhhmmmm, bueno, ósea ya si es que y, si digamos ella pierde este reclamo donde más podríamos recurrir ¿Qué más podemos hacer?

**Representante de Telefónica:** Como le menciono en la resolución se le estaría indicando cuales serían las siguientes, las segundas instancias sino estaría de acuerdo con la respuesta a su reclamo.

**Funcionario de OSIPTEL:** Ah ya, depende de eso de lo que me digan en la carta ¿no hay plazo fijo?

**Representante de Telefónica:** Así es, así es.

(..)

Al respecto, conforme se advierte que el asesor de TELEFÓNICA refirió que la información sobre el procedimiento de la segunda instancia sería remitida con la notificación de la resolución de primera instancia, incumpliendo con su obligación de brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre el procedimiento de reclamo, recursos y quejas, en la oportunidad solicitada por el usuario.

Del análisis anterior, puede concluirse que las consultas sobre el procedimiento de reclamos fueron formuladas de manera adecuada por los supervisores del OSIPTEL, quienes, actuando como usuarios ordinarios, realizaron preguntas concretas que debieron merecer respuestas precisas de los asesores comerciales de TELEFÓNICA, tomando en cuenta que es la empresa la que maneja la totalidad de la información.

Debe destacarse que -ante las mismas preguntas- los asesores comerciales de TELEFÓNICA proporcionaron en algunos casos información correcta y en otros no, lo cual evidencia que las consultas del supervisor no fueron efectuadas de modo inducido, pues se emplearon preguntas directas (sujetos activos, plazos para la atención, requisitos para la presentación, plazos para la resolución de reclamos, recurso de apelación, etc.) o, genéricas sobre algún aspecto específico del procedimiento de reclamos (cómo se inicia el procedimiento, ante quien, de qué manera se plantea un reclamo, etc.).

En tal sentido, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, de los actuados se advierte que el incumplimiento incurrido por la empresa operadora respecto a las cuarenta (40) acciones de supervisión, no obedeció a un error involuntario causado por una supuesta inducción por parte del supervisor del OSIPTEL al momento de brindar la información, toda vez que, éste último emitió en calidad de usuario preguntas concretas y claras, ante las cuales obtuvo por parte del representante de TELEFÓNICA información incorrecta o simplemente que no brindo, no encontrándose sustento a la supuesta falta de motivación del informe N° 00879-GFS/2017 alegado por TELEFÓNICA.



<sup>23</sup> Folio 94 del expediente de Supervisión N° 00055-2016-GG-GFS.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL  
GG

FOLIOS  
146

En dicho contexto, en el presente procedimiento, el OSIPTEL ha respetado el Principio de Legalidad, al haber actuado conforme a la normativa vigente, según las facultades de supervisión que le han sido atribuidas y conforme a los fines de protección de los derechos de los usuarios para las que le fueron conferidas; no existiendo vicio alguno en el procedimiento de supervisión.

Finalmente, cabe señalar que la ausencia de beneficio ilícito y la falta de intencionalidad alegada por TELEFÓNICA, así como las circunstancias en las que se cometió la infracción y comportamiento posterior, son criterios a ser evaluados al momento de determinar la graduación de la sanción a imponer y no constituyen elementos a evaluar para la configuración de la infracción.

Es importante reiterar que, durante el desarrollo del presente PAS se viene cautelando el ejercicio de los derechos y garantías que ostenta la empresa operadora como administrado, tales como, el derecho a exponer argumentos, emitir sus descargos, a ofrecer y producir pruebas y obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

Por los argumentos expuestos, corresponde desestimar los argumentos de los Descargos de TELEFÓNICA en este extremo, por cuanto no se ha vulnerando el Principio de Legalidad ni Debido Procedimiento.

**d) Respecto al Reconocimiento expreso por parte de TELEFÓNICA:**

TELEFÓNICA reconoce expresamente su responsabilidad en cuanto al incumplimiento imputado por el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos aprobado por resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, solicitando la aplicación del artículo 255° del TUO de la LPAG.

Al respecto, corresponde precisar que si bien en TELEFÓNICA señala recocer su responsabilidad, conviene referirse a lo dispuesto sobre el particular por el TUO de la LPAG:

**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.

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. (...)

(Sin subrayado en el original)

Conforme es posible apreciar para la aplicación del atenuante se requiere que el reconocimiento se efectúe:

- (i) Iniciado el procedimiento administrativo sancionador.
- (ii) Que tal reconocimiento sea expreso y por escrito.

Asimismo, es de considerar que según define el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, el término "expreso" –aplicable para el presente análisis– significa *claro, patente, especificado*<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Fuente: <http://dle.rae.es/?id=HL8veMX>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

En esa línea, la aplicación de este supuesto atenuante no puede darse de manera subordinada ante la denegatoria de su pretensión principal, referida a que se le exonere de responsabilidad.

Al respecto, en el presente caso, TELEFÓNICA señaló en sus Descargos lo siguiente:

*"(...) Sin perjuicio de ello y descontando que vuestro despacho efectuará el análisis exhortado en el numeral anterior del presente escrito, procedemos a reconocer expresamente nuestra responsabilidad en cuanto el incumplimiento imputado en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos aprobado por resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL; por lo que nos correspondería el beneficio prescrito en el Numeral 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG".*

Acto seguido, formula descargos adicionales, como la aplicación de los Principios de Legalidad y Razonabilidad, solicita el archivo del PAS, la inexistencia de daño y el error, argumentos que se han venido revisando y desarrollando en el presente pronunciamiento.

Considerando lo anterior, a criterio de esta Instancia resolutoria, no corresponde acoger lo solicitado por TELEFÓNICA en cuanto a un reconocimiento de responsabilidad, considerando que ésta presenta descargos adicionales y en virtud a ellos, solicita el archivo del PAS<sup>25</sup>. Siendo así no se advierte en el presente caso una voluntad de dicha empresa operadora de reconocer expresamente su responsabilidad en cuanto a su incumplimiento, en orden a lo indicado en el literal a) numeral 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG.

## 1.2 Respecto del incumplimiento del artículo 9° del RFIS

TELEFÓNICA indica que debido a actualización de su sistema a la nueva normativa de reclamos, con la finalidad de evitar situaciones en que se pueda inducir en error a los usuarios, adoptó como política temporal –hasta que culmine la actualización y adecuación del sistema- que los asesores comerciales tachen manualmente la información sobre los plazos consignados en los formularios e informen a los usuarios reclamantes sobre los nuevos plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos; medida que no puede ser considerada como una eliminación u omisión de información, sino más bien como un correctivo temporal adoptado con la finalidad de evitar que se proporcione información inexacta o incompleta a los usuarios.

**expreso, sa**

Del lat. *expressus*, part. de *exprimere*.

1. adj. Claro, patente, especificado.

<sup>25</sup> Cabe señalar que en esa línea el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las actividades energéticas y mineras a cargo del OSINERGMIN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 040-2017-OS-CD señala lo siguiente:

**Artículo 25.- Graduación de multas**

25.1 En los casos en que la multa prevista por el Consejo Directivo como sanción tenga rangos o topes de aplicación, se utilizan, según sea el caso, los siguientes criterios de graduación:

(...)

9.1) El reconocimiento del Agente Supervisado, de forma expresa y por escrito, de su responsabilidad, efectuado hasta antes de la emisión de la resolución de sanción generará que la multa se reduzca hasta un monto no menor de la mitad de su importe, teniendo en cuenta lo siguiente:

(...)

El reconocimiento de responsabilidad por parte del Agente Supervisado debe efectuarse de forma precisa, concisa, clara, expresa e incondicional, y no debe contener expresiones ambiguas, poco claras o contradicciones al reconocimiento mismo; caso contrario, no se entenderá como un reconocimiento.

El reconocimiento de responsabilidad respecto a una infracción, por la que además se presenten descargos, se entenderá como un no reconocimiento, procediendo la autoridad a evaluar los descargos.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Ministerio de Transportes y Comunicaciones

En esa misma línea, señala que la remisión de dichos formularios al organismo regulador no puede ser considerado como información inexacta, sino más bien una acreditación de la implementación de la medida temporal antes mencionada, y que, objetivamente nunca han remitido información errada; que ello no debe presumirse sino que, en el marco de un procedimiento sancionador, debiera acreditarse (teniendo la carga de la prueba el órgano sancionador).

TELEFÓNICA, agrega, que se ha vulnerado el principio de Tipicidad, recogido en el artículo 230°, numeral 4 de la LPAG, en la medida que la información que ha sido remitida constituye una acreditación de la implementación temporal referida; así como se le ha vulnerado el Principio de Verdad Material y un traslado indebido de la carga de la prueba.

Finalmente, TELEFÓNICA solicita tomar en consideración que el artículo 9° del RFIS no ha definido o establecido previamente qué debe entenderse por el término "información inexacta", de modo tal que pueda delimitarse con precisión los supuestos bajo los cuales las empresas operadoras incurren en la conducta contenida en el mencionado tipo infractor.

Sobre el particular, debemos señalar que, el artículo 9° del RFIS establece que:

***"Artículo 9°.- Entrega de información inexacta***

***La Empresa Operadora que haga entrega de información inexacta incurrirá en infracción grave."*** (El subrayado es nuestro).

Respecto a lo manifiesto por TELEFÓNICA, corresponde mencionar que el referido artículo no contiene una disposición genérica e insuficiente, contando con precisión normativa suficiente para determinar el supuesto de hecho y la consecuencia jurídica correspondiente.

Asimismo, cabe precisar que, tal y como se encuentra configurado el artículo 9° del RFIS, la infracción derivada de la entrega de información inexacta constituye un supuesto que se agota en la mera realización de la conducta<sup>26</sup> (infracción de resultado), por lo que la magnitud de la afectación, no desvirtúa en ningún caso la infracción incurrida, una vez que ésta ha sido determinada, sin perjuicio de que ello pueda ser evaluado al momento de la graduación de la sanción, de ser el caso. Toda vez, que se trata, como doctrinalmente se conoce, de una infracción instantánea<sup>27</sup>.

Ahora bien, durante la acción de supervisión del 14 de setiembre de 2016, la GSF solicitó a TELEFÓNICA remita las copias de siete (7) formularios de reclamos físicos, los cuales se detallan:



<sup>26</sup> DE PALMA DEL TESO, Ángeles. Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo del plazo de prescripción. En: Revista española de Derecho Administrativo. N° 112. (octubre -diciembre de 2001). P.556-557.

<sup>26</sup> Sobre este tipo de infracciones De Palma ha señalado que:

*"(...) se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce mediante una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito. La infracción se consume en el momento en que se produce el resultado, sin que éste determine la creación de una situación antijurídica duradera".*

<sup>27</sup> Sobre este tipo de infracciones De Palma ha señalado que:

*"(...) se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce mediante una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito. La infracción se consume en el momento en que se produce el resultado, sin que éste determine la creación de una situación antijurídica duradera".*



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Cuadro N° 4

N°	Código de Reclamo	Materia de Reclamo	Fecha de presentación
1	BRC0313045	Calidad e idoneidad	15/08/2015
2	BRC0313623	Calidad e idoneidad	17/08/2015
3	BRF8074955	Facturación	14/08/2015
4	BRF8092835	Facturación	05/09/2015
5	BRC0315951	Calidad e idoneidad	21/08/2015
6	BRC0330628	Calidad e idoneidad	11/09/2015
7	BRC0357044	Calidad e idoneidad	28/10/2015

Fuente: Elaboración PIA

Así, habiendo contrastado las copias de los formularios remitidos por TELEFÓNICA mediante carta N° TP-AF-GTR-2377-16<sup>28</sup> y las copias de los formularios de reclamo proporcionados por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU), los cuales a su vez fueron proporcionados por los propios usuarios, la GSF concluyó en su Informe de Supervisión que TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9° del RFIS, dado que habría entregado información inexacta al OSIPTEL, respecto de cuatro (04)<sup>29</sup> copias de formularios que serían distintos a los formularios entregados a los usuarios, en tanto que los documentos presentados por TELEFÓNICA tenían tachado y borrado la información de los plazos para resolver el reclamo y notificar la respuesta en los formularios de reclamo que permanecieron en su poder.

Sobre el particular, TELEFÓNICA sustenta en sus descargos que los formularios que presentó a la GSF y los obtenidos mediante la GPSU no pueden considerarse como original y copia exacta, explicando la mecánica<sup>30</sup> en dichas situaciones en la que el asesor comercial procedía a imprimir el archivo generado por el sistema, el cual entregaba una copia al cliente y TELEFÓNICA se quedaba con el formulario original como parte del expediente de reclamo; mecánica que fue comunicada a todos sus asesores comerciales<sup>31</sup>.

Así, debe considerarse que es materialmente posible que la copia otorgada al usuario no sea exactamente igual al formulario de reclamo que conservaba TELEFÓNICA, siendo posible que al momento en que el usuario firmó el formulario de reclamo el asesor de la empresa operadora haya tachado o borrado los plazos incorrectos que se consignaban en el formulario, y no lo haya hecho así en la copia entregada al usuario.

<sup>28</sup> Cabe señalar que, mediante carta N° C.1861-GFS/2016 la GSF reiteró el pedido de información realizado durante la acción de supervisión llevada a cabo el 14 de setiembre de 2016; por lo que mediante carta N° TP-AF-GTR-2377-16, recibida el 29 de setiembre de 2016, TELEFÓNICA remitió lo solicitado.

<sup>29</sup> Reclamo N° BRC0313045 del 15/08/2015, reclamo N° BRC0315951 del 21/08/2015, reclamo N° BRC0330628 del 11/09/2015 y reclamo N° BRC0357044 del 28/10/2015.

<sup>30</sup> "Como se anticipó, para aquellos casos en los que los clientes acudieron a presentar un reclamo de forma presencial, la mecánica radicaba en los siguientes pasos:

- a) Primero, el asesor de servicios le hacía entrega de un formulario de reclamo al cliente.
- b) Luego, el cliente devolvía este formulario al asesor de servicios. Cabe agregar que el formulario contenía la firma y la descripción del motivo del reclamo.
- c) Seguidamente, el asesor de servicio procedía a tachar las fechas y plazos, previa indicación al cliente de que las mismas hablan variado a raíz de las modificaciones impuestas por el Reglamento.
- d) Luego de ello, el asesor procedía a ingresar al sistema el reclamo con los datos otorgados por el cliente para que quede constancia de fecha y hora del ingreso.
- e) Posteriormente, el asesor PROCEDÍA A IMPRIMIR EL ARCHIVO GENERADO EN EL SISTEMA, el cual hacía entrega al cliente para que éste tenga una Constancia o Acuse de recibo. Cabe agregar, que este documento solo tenía los datos del cliente, los motivos de su reclamo y el sello de la empresa.
- f) Finalmente, el asesor se quedaba con el formulario original, el cual se archivaba en su respectivo expediente de reclamo, el mismo que era accesible al cliente en todo momento.

<sup>31</sup> Cabe señalar que, TELEFÓNICA en su ampliación de descargos adjunta la impresión de un correo electrónico mediante el cual habría dispuesto que los asesores comerciales tacharan manualmente la información sobre los plazos para resolver y notificar en los formularios de reclamo.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



En este contexto, la Matriz de Comentarios del RFIS, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL señala lo siguiente respecto al artículo en cuestión:

"(..)

*En esta línea, se mantiene en el artículo 9° Del Reglamento la calificación para estos casos de entrega de información inexacta al OSIPTEL, previsto en el artículo 17° del RGIS. El objetivo del presente artículo es asegurar que la información presentada por las Empresas Operadoras guarde exactitud frente a la realidad materia, ello en atención a la finalidad que busca el OSIPTEL con su requerimiento, ya sea, entre otros, en el ámbito de supervisión, regulación, solución de controversias; así como el deber exigible a las Empresas Operadoras de verificar el contenido de la información que presentan.*

(..)" (El subrayado es nuestro).

Por lo expuesto, no se advierte que TELEFÓNICA haya entregado información inexacta al OSIPTEL toda vez que para ello sería necesario acreditar que las copias de los formularios de reclamo presentados al OSIPTEL eran distintos a los que conservó al momento de la presentación del reclamo, es decir, que los haya borrado o tachado para presentarlos así al OSIPTEL y no durante la presentación del reclamo; lo cual no ha sido acreditado en el presente caso.

Por lo tanto, corresponde archivar el PAS por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° del RFIS respecto a los cuatro (4) formularios de reclamos con N° BRC0313045, N° BRC0315951, N° BRC0330628 y N° BRC0357044.

### 1.3 Sobre la subsanación alegada por TELEFÓNICA.

TELEFONICA solicita tener presente que ha subsanado el supuesto incumplimiento observado en el presente PAS, por lo cual debiera archivar, ofreciendo la coordinación de un compromiso de cese, conforme lo establecido en el artículo 102° del Reglamento General de OSIPTEL

Al respecto, de conformidad con lo establecido en el artículo 102° del Reglamento General<sup>32</sup> el compromiso de cese o modificación de actos planteados por la empresa operadora recae sobre los hechos investigados, para tal efecto, la empresa operadora remite un proyecto de "Compromiso de Cese"; sin embargo, de los actuados se advierte que a la fecha TELEFÓNICA no ha remitido propuesta alguna, no enmarcándose en el supuesto contemplado en el referido artículo.

No obstante de lo anteriormente señalado, cabe indicar que con la modificación de la Ley N° 27444 (realizada a través del Decreto Legislativo N° 1272), se ha incluido como causal eximente de responsabilidad a la subsanación voluntaria realizada antes del inicio del PAS. Así, el literal f) del numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

**"Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones.**

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

<sup>32</sup> **Artículo 102.- Compromiso de Cese o Modificación de Actos que constituyen Infracción**

Dentro del plazo fijado para formular descargos por la comisión de una infracción, el presunto responsable podrá ofrecer un compromiso de cese de los hechos investigados o la modificación de aspectos relacionados con ellos.

Si el órgano funcional estimara satisfactoria la propuesta, se suspenderá el procedimiento, previa la firma de un compromiso conteniendo las medidas y actos a ser llevados a cabo por el presunto invasor.

En caso de incumplimiento del compromiso, se reiniciará el procedimiento, de oficio o a petición de parte, pudiendo imponerse una multa por incumplimiento."





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

(...)

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. (...) Subrayado propio.

Cabe indicar que, conforme a diversos pronunciamientos de Consejo Directivo<sup>33</sup>, a efectos de aplicar el eximente antes mencionado, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción fue subsanada.
- La subsanación fue voluntaria.
- La subsanación deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del PAS.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

En el presente caso, si bien TELEFÓNICA sostiene, en sus descargos, que las conductas supervisadas fueron producto de errores involuntarios de sus agentes, los mismos que habrían sido subsanados, no obstante, en el presente caso no se puede hacer mención a una subsanación voluntaria por parte de TELEFÓNICA en tanto que, como puede apreciarse, la infracción imputada se agota con la sola inobservancia de la conducta infractora, siendo en el particular, el no haber brindado a los usuarios información, clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos; no pudiendo revertir los efectos generados por ésta.

En esa medida, se desvirtúan los argumentos planteados por la empresa operadora en este extremo; y en ese sentido, no resulta factible aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, en los términos del literal f) del numeral 1 del artículo 255 del TUO de la LPAG.

#### **1.4 Respetto de la razonabilidad del inicio del PAS y la aplicación de una medida menos gravosa alegada por TELEFÓNICA.**

TELEFÓNICA alega en sus descargos que el órgano de instrucción no ha realizado un ejercicio razonable para graduar la multa que recomienda imponer y que no ha acreditado objetivamente sus afirmaciones, contradiciendo lo dispuesto por el Tribunal Constitucional en la sentencia recaída en el expediente N° 2192-2004-AA/TC que determina que la Administración Pública no puede cometer el error de limitarse a realizar un razonamiento mecánico de aplicación de normas, sin efectuar una apreciación razonada de los hechos. En esa medida la empresa operadora alega lo siguiente:

- Sobre el beneficio ilícito: Su representada no ha tenido ningún beneficio ilícito toda vez solo existe una presunta atención insatisfactoria hacia nuestros



<sup>33</sup> Resolución N° 046-2017-CD/OSIPTEL y Resolución N° 047-2017-CD/OSIPTEL, entre otras.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



OSIPTEL	FOLIOS
GG	149

clientes que incide negativamente en su imagen, lo cual se traduciría en la pérdida de clientes.

- Sobre la probabilidad de detección: La GSF no ha justificado el criterio enunciado y solo se centró en mencionar los actos ejecutados por sus funcionarios, no guardando relación entre la probabilidad de detección y el hecho que se hayan llevado a cabo tales actuaciones.
- Sobre la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido: Señala que únicamente se hace mención a la imputación y la posible multa, olvidando la aplicación de una amonestación.
- Sobre la magnitud del daño causado, perjuicio económico: No se ha producido daño económico alguno, toda vez que las llamadas fueran hechas por los funcionarios del OSIPTEL en acciones de supervisión.
- Sobre las circunstancias de la comisión: Los hechos impuestos materia de imputación se produjeron en un contexto en el que se había producido un cambio normativo que impactaba de forma sustancial en la normativa relativa al procedimiento de reclamos.
- Sobre el comportamiento posterior: TELEFÓNICA señala que su representada brinda a todos sus colaboradores encargados de la atención de cliente información actualizada sobre los procedimientos, se encuentran plataformas de acceso y capacitaciones al personal.

TELEFÓNICA hace mención que conforme el numeral 1.4 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, reconoce la exigencia de ponderación, proporcionalidad y minimización de impactos negativos, aplicable a toda actuación de las entidades de la Administración Pública, y en virtud de la cuales las decisiones que esta emita deberán adoptarse dentro de los límites de la facultad que les ha sido atribuida.

En esa línea, TELEFÓNICA señala que la GSF no ha justificado el inicio del presente PAS, olvidándose que la multa es una medida de ultima ratio ya que existen otras alternativas menos gravosas, es decir, la autoridad debe preferir aquellas medidas que sean menos intrusivas a la esfera jurídica de los administrados, ante lo cual hace referencia a la Resolución N° 092-2017-CD/OSIPTEL<sup>34</sup> donde el Consejo Directivo revocó la multa impuesta por la Gerencia General debido a que no se analizó la posibilidad de imponer una medida correctiva en lugar de una sanción administrativa, así como la Resolución N° 192-2017-GG/OSIPTEL<sup>35</sup> y el Informe Final de Instrucción N° 00060-GSF/2017<sup>36</sup> donde la Gerencia General y la GSF decidieron archivar los procedimientos en atención a la mínima cantidad de casos.



<sup>34</sup> El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 117-2017-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 045-2017-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó por el incumplimiento al Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL.

<sup>35</sup> Emitida en el marco del PAS iniciado contra Telefónica del Perú S.A.A. seguido en el Expediente N° 0099-2016-GG-GFS/PAS que archiva las imputaciones referidas al artículo 45° y 48° y parcialmente respecto del artículo 49° e impone amonestación por el incumplimiento del artículo 49° del texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

<sup>36</sup> Correspondiente al expediente N° 0078-2016-GG-GFS/PAS, de los seguidos en el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A por el supuesto incumplimiento en el artículo 12° del Reglamento de Portabilidad.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Finalmente, TELEFÓNICA indica que el OSIPTEL puede imponer una amonestación de ser el caso o inclinarse por una medida correctiva de razonable cumplimiento, siempre que la finalidad sea el restablecimiento de la legalidad y se respete el debido procedimiento a su imposición.

En tal sentido, la empresa operadora indica que el presente PAS no cumple con el juicio de adecuación, juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad, solicitando el archivamiento en virtud del Principio de Razonabilidad de conformidad, o la imposición de una amonestación, o una medida correctiva.

Sobre el particular, debemos señalar que el Principio de Razonabilidad se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG<sup>37</sup>, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En atención a lo señalado, la autoridad administrativa se encuentra obligada a garantizar la razonabilidad de su decisión, cuando ésta involucre la calificación de una infracción, la imposición de una sanción o aplicación de una restricción al administrado; de lo cual se desprende que este último tiene derecho a que la medida que se le aplique sea la menos gravosa posible dentro de los rangos establecidos, debiendo ser la necesaria para que la afectación al administrado alcance su finalidad de desincentivar se vuelva a cometer la infracción.

Ahora bien, con la finalidad de determinar si en el presente caso la decisión de iniciar un procedimiento sancionador -y no adoptar una medida administrativa de otro tipo- ha cumplido con los preceptos antes detallados, procederemos a analizar cada uno de los requisitos que contempla el TUO de la LPAG a efectos de considerar que un acto administrativo observa el mencionado principio:

**A. Requisito 1: Que la decisión de la autoridad administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida.**

En atención a lo dispuesto en los artículos 40° y 41° del Reglamento General del OSIPTEL, la Gerencia General ostenta la facultad de imponer sanciones por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Con relación a ello, de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL (ROF), y sus modificatorias vigentes al momento del inicio del PAS<sup>38</sup>, corresponde a la GSF constituirse en órgano de instrucción en los procedimientos sancionadores, cuya competencia sea de la Gerencia General.



<sup>37</sup> LPAG

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

(...) 1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

<sup>38</sup> Cabe precisar que, con fecha 14 de abril de 2017, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, el Decreto Supremo N°045-2017-PCM, mediante el cual se modificó el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL	FOLIOS
GG	150

En tal sentido, considerando que la GSF es el órgano competente para la instrucción del presente PAS, el mismo ha sido iniciado por un órgano competente para tales efectos.

- B. Requisito 2:** Que la decisión de la autoridad administrativa mantengan la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Ahora bien, luego de haber determinado la legalidad de la medida adoptada por la GSF, es importante determinar si el inicio de un procedimiento sancionador y la imposición de una sanción cumple con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

**Juicio de idoneidad:** Respecto del juicio de idoneidad o adecuación, corresponde indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, el cual es disuadir o desincentivar la comisión de las infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que de imponerse la sanción, las empresas operadoras sean más cautelosas y diligentes en lo que concierne al cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y técnicas.

Sobre el particular, se advierte que la empresa operadora no cumplió con lo establecido en el primer numeral del Artículo 15° del Reglamento de Reclamos, por lo que incurrió en el tipo infractor previsto en el numeral 8 del Anexo 1 de la citada norma, siendo que no cumplió en brindar información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos, recursos y quejas, en cuarenta (40) acciones de supervisión.

En ese sentido, el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por cautelar los intereses protegidos por el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos que busca garantizar que las empresas operadoras brinden información clara, veraz, detallada y precisa respecto al procedimiento de reclamos, en la oportunidad que es requerido por el usuario. Se busca asegurar que los usuarios cuenten con información clara, oportuna y completa del procedimiento para la presentación de reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, asegurando la protección de los derechos de los usuarios.

En relación a lo anterior, el inicio del presente PAS y la eventual imposición de una sanción, resulta ser la medida eficaz para desincentivar la infracción que incurrió TELEFÓNICA. Adicionalmente, se busca tener un efecto disuasivo de modo tal que TELEFÓNICA implemente mecanismos eficientes para atender los requerimientos de información formulados por el usuario en forma oportuna, clara, veraz, precisa y detallada. En este sentido, se considera que se cumple el juicio de idoneidad o adecuación.

**Juicio de necesidad:** Al respecto, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia respecto de los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
telecomunicaciones

Al respecto, debemos señalar que como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, publicada el 20 de abril de 2017, la aplicación de una medida correctiva es viable en procedimientos sancionadores. En efecto, la Exposición de Motivos de dicha resolución señala que dichas medidas podrían ser pasibles de ser aplicadas en el caso de reducido beneficio ilícito, probabilidad de detección elevado y en situaciones donde no se han presentado agravantes, de modo tal que la multa a ser aplicada es de una cuantía considerablemente reducida o nula.

En el presente caso, estamos frente a una probabilidad de detección baja, en tanto estamos frente a una conducta infractora que no es observable por los afectados y que requiere de un alto conocimiento especializado por parte de los usuarios para su identificación, disminuyendo la probabilidad de denuncia y que por ende OSIPTEL advierta su existencia; asimismo, estamos frente a una infracción que afecta directamente el derecho de información de los usuarios respecto del procedimiento para la presentación de reclamos, recursos y quejas, exigido para equilibrar la asimetría informativa que caracteriza la relación entre la empresa operadora y el abonado y/o usuario, y que resulta necesaria para que decida sobre la interposición del reclamo y esté debidamente informado sobre el estado del mismo; por ende tomando en cuenta la probabilidad de detección, el bien jurídico protegido, así como el porcentaje de incumplimiento detectado respecto de la totalidad de acciones de supervisión realizadas, esta instancia considera que no corresponde la imposición de una medida correctiva.

De otro lado, respecto de la Resolución de Consejo Directivo N° 0092-2017-CD/OSIPTEL invocada por TELEFÓNICA, corresponde precisar que Consejo Directivo consideró aplicable la imposición de una medida correctiva, tomando en cuenta las particularidades del caso, en tanto que adicionalmente al porcentaje de incumplimiento (4.99%) se evaluó la conducta desplegada por la empresa operadora (coordinaciones efectuada necesarias con los pobladores y autoridades de los centros poblados rurales, a fin de que el servicio de telefonía de uso público se encuentre accesible a los usuarios); situación que difiere a la que se muestra en el presente PAS, en donde se advierte que el porcentaje de incumplimiento excede el 50%, aunando a ello, TELEFÓNICA no ha aportado documento alguno que demuestre haber adoptado medidas para evitar incumplir lo establecido en el artículo 15° de la referida norma.

En la misma línea, respecto a la Resolución de Gerencia General N° 00192-2017-GG/OSIPTEL, cabe indicar que se dispuso el archivo de los incumplimientos derivados del artículo 45°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, tomando en cuenta que se configuró la causal eximente de responsabilidad contemplada en el literal f) del numeral 1) del artículo 255° del TUO de la LPAG, situación que no se presenta en el PAS materia de Análisis.

En lo concerniente al Informe Final de Instrucción N° 00060-GSF/2017 seguido en el expediente N° 0078-2016-GG-GFS/PAS alegado por TELEFÓNICA, cabe indicar que está referido al supuesto incumplimiento de la obligación tipificada en el artículo 12° del Reglamento de Portabilidad; sin embargo, cabe destacar que, conforme lo establecido en el TUO de la LPAG<sup>39</sup>, salvo disposición legal expresa, los informes se presumen facultativos y no vinculantes. Así, el Informe Final de Instrucción a través del cual se emite opinión técnico – legal, no tiene carácter vinculante, siendo



<sup>39</sup> El numeral 180.2 dispone que los informes se presumen facultativos y no vinculantes, con las excepciones de ley.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSIPIEL  
M. OROZCO

OSIPIEL FOLIOS  
GG 151

la Gerencia General como órgano resolutorio, quien finalmente toma la decisión de sancionar o no en primera instancia administrativa. En ese sentido, esta instancia considera que no constituye medio probatorio idóneo que sustente lo argumentado por TELEFÓNICA.

En esa línea, esta instancia considera que el inicio de un PAS y la imposición de una sanción constituye el único medio viable para, persuadir a TELEFÓNICA a que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos del artículo 15° del Reglamento de Reclamos; por tanto se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

**Juicio de Proporcionalidad:** En virtud al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida administrativa guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar; por lo cual, se considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad.

Ahora bien, sobre el particular, la doctrina<sup>40</sup> –reconocida fuente del derecho–, considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior. Por tal motivo, conforme a lo desarrollado previamente, el nivel de diligencia exigido a TELEFÓNICA es alto, toda vez que dicha empresa opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado y por el cual asume diversas obligaciones de índole contractual y legal.

En ese sentido, el inicio del presente PAS y la imposición de una eventual sanción, busca generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFÓNICA sea más cauteloso en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Por tanto, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

En ese orden de ideas, el inicio de este PAS se ha realizado observando el Principio de Razonabilidad, toda vez que se ha analizado que la medida a adoptarse sea necesaria, idónea y proporcionada.

Asimismo, se debe precisar que, la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor, así como el comportamiento posterior del sancionado, la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos, las circunstancias en la comisión de la infracción, el daño causado, son aspectos que no son tomados en cuenta para verificar la configuración de la infracción del tipo legal sino que son puntos que conllevan a ser evaluados a fin de determinar la sanción a imponer; esto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Ley N° 27336- y en lo establecido en el numeral 3) del artículo 230° de la Ley de Procedimiento Administrativo General, por lo que lo alegado por TELEFÓNICA en ese extremo será tomado en cuenta para efectos de la graduación de la sanción.

<sup>40</sup> Al respecto, Angeles De Palma Del Teso, sostiene lo siguiente

"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia". (El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador. Tecnos, 1996. P. 142)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

De lo anteriormente señalado, se aprecia que el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan que el inicio del mismo, por lo que se ajusta a una medida idónea, necesaria y proporcional. Asimismo, se desvirtúa la aplicación de una medida menos gravosa, en ese sentido, no ha existido discrecionalidad ni arbitrariedad por parte de la Autoridad Administrativa.

### **1.5 Respeto a la vulneración del Derecho de Defensa alegado por TELEFÓNICA.**

TELEFÓNICA señala en sus descargos 2, en la página 19 del Informe Final de Instrucción la GSF hace referencia al Informe N° 00879-GFS/2019 que detallaría el análisis de cada una de las 40 acciones de supervisión, sin embargo, no han tenido conocimiento del referido informe, por lo que devendría en una clara afectación a su derecho a la defensa.

Al respecto, se advierte que en la página 19 del Informe Final de Instrucción se refiere erróneamente al Informe N° 00879-GFS/2019; no obstante se trata del Informe N° 00962-GSF/2016, que fue notificado a la empresa operadora con la carta N° C.00030-GFS/2017 que amplió los hechos que dieron inicio al presente procedimiento de imputación de cargos.

En ese sentido, estamos frente a un error que no altera el sentido del Informe Final de Instrucción, ni invalida el PAS, en tanto que en el mismo Informe Final de Instrucción<sup>41</sup>, se puede concluir que se está refiriendo al informe de supervisión N° 00962-GSF/2016, según señala expresamente: *“ El referido informe [N° 00879-GFS/2019] fue notificado como parte integrante de la carta N° C.00030-GFS/2017, en el cual se comunicó a TELEFÓNICA los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones, (..) por lo tanto, el inicio del presente PAS cumple con los requisitos de validez establecidos en el TUO de la LPAG, así como el debido procedimiento”*.

Así, puede apreciarse que TELEFÓNICA en todo momento ha tomado conocimiento de los hechos imputados, garantizando el ejercicio de su derecho de defensa; por consiguiente, el error contenido en la página 19 del Informe Final de Instrucción, no alteró lo sustancial del contenido ni el sentido que dio inicio al presente PAS.

### **2. Sobre los eximentes de responsabilidad en el presente caso.**

Determinada la comisión de la infracción tipificada en el numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, relacionada con el incumplimiento del primer numeral del artículo 15° de la misma norma, corresponde que esta instancia evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS):

#### **a. Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada**

De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, se produjo como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.



<sup>41</sup> Ver punto 84 del Informe Final de Instrucción.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros



OSIPTEL	FOLIOS
GG	152

**b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa**

De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado el incumplimiento de la obligación contemplada en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, haya sido como consecuencia de dar cumplimiento a un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

**c. La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción**

Por la naturaleza de este eximente, se debe entender que esta condición es aplicable en supuestos donde el administrado infractor es una persona natural respecto de la cual, se deberá acreditar el estado de incapacidad mental. Por tanto, siendo que TELEFÓNICA es una persona jurídica no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.

**d. La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones**

De lo analizado en el presente PAS se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, se debió al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

**e. El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal**

De lo actuado en el presente PAS se concluye que TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, se deba al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

**f. La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253° del TUO de la LPAG**

Al respecto, se reitera que dada la naturaleza de la obligación prevista no resulta posible una subsanación voluntaria por parte de TELEFÓNICA en tanto que, la infracción imputada se agota con la sola inobservancia de la conducta infractora, conforme se ha desarrollado en el numeral 1.3 de la presente resolución.

Por tanto, conforme lo expresado, no se han configurado ninguna de las condiciones eximentes de la responsabilidad en la comisión de la infracción imputada a TELEFÓNICA.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### III. Determinación de la sanción

#### 3.1 **Respecto a los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido en el numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.**

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido<sup>42</sup>.

Con relación a este principio, el artículo 246° del TUO 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; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

- **Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:**

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido o evitado por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

En el presente caso, el beneficio resultante de la comisión de la infracción, se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora, toda vez que debió adoptar algunas medidas como: i) Capacitaciones al personal sobre los cambios realizados en la normativa a efectos de poder brindar a los usuarios la información actualizada sobre el procedimiento de reclamos, ii) generación de alertas al personal con los cambios introducidos con el Reglamento vigente y la instalación de herramientas web, las cuales cuentan con los procedimientos de atención de reclamos actualizados.

- **Probabilidad de detección de la infracción:**

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de



<sup>42</sup> TUO de la LPAG:

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo (...)

1.4 Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido."



infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En el presente caso, es necesario que existan indicios proporcionados por usuarios al OSIPTEL sobre el incumplimiento de las obligaciones relacionadas al procedimiento de reclamos. Asimismo, mientras mayor sea la novedad de la regulación o de la ocasión en que se supervisa, menor es el conocimiento del modus operandi del infractor, lo que a su vez, disminuye Probabilidad.

Es así que para la detección de la infracción analizada en el presente PAS resulta necesaria la ejecución de Acciones de Supervisión encubiertas por parte de la GSF o que ésta tome conocimiento de denuncias presentadas por abonados o usuarios, adicionalmente la conducta infractora no es observable por los afectados, y la identificación de la infracción requiere de conocimiento especializado por los afectados (más aun tratándose de un Reglamento de reclamos), lo que conlleva a considerar una probabilidad de detección baja.

- **Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:**

Este criterio de graduación también hace referencia al criterio naturaleza y gravedad de la infracción referida en la LDFF.

Sobre el particular, TELEFÓNICA habría incurrido en la siguiente infracción leve: i) No haber brindado a los usuarios información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos, recursos y quejas, verificados en cuarenta (40) acciones de supervisión realizadas a través de llamadas de prueba.

En ese sentido, el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por cautelar los intereses protegidos por el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos que busca garantizar que las empresas operadoras brinden información clara, veraz, detallada y precisa respecto al procedimiento de reclamos, en la oportunidad que es requerido por el usuario, se busca asegurar que los usuarios cuenten con información clara, oportuna y completa del procedimiento para la presentación de reclamos, recursos y quejas, incluyendo los requisitos, plazos e instancias correspondientes, asegurando la protección de los derechos de los usuarios.

En esa línea, se espera que si el usuario se comunica con el canal de atención de TELEFÓNICA (104) para efectuar consultas sobre el procedimiento de reclamos el cual vincula información respecto a los sujetos activos en dicho procedimiento, plazos para resolver los reclamos en primera y segunda instancia, plazos de notificación, entre otros; la empresa operadora cumpla con garantizar la información y orientación brindada a dicho usuario en dicha oportunidad y conforme a la normativa vigente.

- **Magnitud del daño causado, perjuicio económico causado**

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- **Circunstancias de la comisión de la infracción:**

Es importante precisar que para poder acceder a la información sobre el procedimiento de reclamos no es requisito indispensable la presentación de un reclamo y/o recurso de apelación previo, toda vez que el usuario como sujeto activo del procedimiento, tiene el derecho de acceder a esta información en cualquier momento que lo solicite, según lo dispone el artículo 15° del Reglamento de Reclamos.

En el presente caso, se ha advertido que TELEFÓNICA no ha tenido una conducta diligente toda vez que de las cuarenta y ocho (48) acciones de supervisión llevadas a cabo del 23 de agosto al 13 de setiembre de 2016, a través de llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente de TELEFÓNICA (104), se detectaron que no brindó información clara, veraz, detallada y precisa sobre el procedimiento de reclamos, en cuarenta (40) acciones de supervisión.

- **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 detectada.

- **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.

### 3.2 Capacidad económica del sancionado

La LDFP señala que las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

En el presente caso, de acuerdo a lo señalado por la GSF en el Informe Final de Instrucción, las acciones de supervisión respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15° del Reglamento de Reclamos, corresponden al año 2016, en tal sentido, las multas a imponerse a TELEFÓNICA no podrán exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2015.

### 3.3 Respetto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.-

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. 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.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RFIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo  
de Defensa del Consumidor  
Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS  
GG 154

responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

Asimismo, conviene precisar que si bien en un procedimiento administrativo sancionador, 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.

En esa línea, Nieto<sup>43</sup> -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, en este caso, atenuantes.

**a. Respetto del reconocimiento de responsabilidad por parte de TELEFÓNICA**

De la evaluación y revisión de la documentación presentada se tiene que TELEFÓNICA no ha reconocido en forma expresa su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada e incumplimiento de la obligación contemplada en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos; por el contrario intenta justificar su comportamiento efectuando alegaciones y afirmaciones justificadoras de su actuar vulnerador de la normativa.

**b. Respetto del cese del acto infractor**

Tal como ha sido analizado previamente; en el presente caso no se advierte cese del incumplimiento detectado de la obligación contemplada en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos, relacionada a la obligación de brindar información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos, recursos y quejas, toda vez que la infracción imputada se agota con la sola inobservancia de la conducta infractora.

**c. Respetto a la reversión de todo efecto derivado de la infracción, así como la oportunidad de la misma**

En línea con lo anterior, esta instancia considera que no resulta factible revertir los efectos generados por la errada, incorrecta, imprecisa, información brindada por parte de los representante de TELEFÓNICA; en tanto que no se advierte que ésta se haya enmendado

**d. Respetto de la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora**

TELEFÓNICA en sus Descargos indica que adoptó una serie de medidas, entre ellas:

<sup>43</sup> NIETO GARCÍA, Alejandro: Derecho Administrativo Sancionador. 4ta Edición totalmente reformada. Madrid: Tecnos, 2005. Pág. 424





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- Brindan a sus colaboradores encargados de la atención al cliente información actualizada sobre los procedimientos relacionados a los servicios de atención al cliente por consultas de reclamos.
- Se cuenta con plataformas donde los agentes pueden acceder a los procedimientos de reclamos bajo el seguimiento continuo de los coordinadores de capacitación y/o jefes de los centros de atención.
- Capacitaciones a su personal en temas de procesos de atención presencial y vía telefónica, contando cada año con cronogramas de capacitaciones y talleres donde se programan temas dentro de los cuales se encuentran la atención de reclamos, llevándose a cabo en el 2016 y 2017.

Sin embargo, no ha aportado documento alguno que demuestre haber adoptado medidas para evitar incumplir lo establecido en el primer numeral del artículo 15° del Reglamento de Reclamos. Por tanto, no corresponde la reducción de la multa por esta causal atenuante.

Por tanto, considerando los hechos acreditados en el presente PAS, así como, los criterios de graduación contemplados en el TUO de la LPAG (en específico a los criterios de "beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción", "circunstancias de la comisión", "Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido" y "probabilidad de detección de la infracción"), así como la capacidad económica del infractor, corresponde sancionar a la empresa TELEFÓNICA por la comisión de la infracción tipificada como leve en el numeral 8 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, con una multa de 7.71 UIT por incumplir con lo dispuesto en el artículo 15° de la misma norma.

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°.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en el extremo referido a la infracción grave tipificada en el artículo 9° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, respecto cuatro (4) formularios de Reclamos N° BRC0313045, N° BRC0315951, N° BRC0330628 y N° BRC0357044; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- ARCHIVAR** el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., en el extremo referido a la infracción leve tipificada en el numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL, respecto de diez (10) formularios de reclamos<sup>44</sup>; ante el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 15° de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.- MULTAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con SIETE PUNTO SETENTA Y UNO (7.71) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el

<sup>44</sup> BRC0313045, BRC0313623, BRF8074955, BRF8092835, BRF8138239, BRF8238866, BRC0315951, BRC0330628, BRC0357044 y BRF8134649.



numeral 8 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada con Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto en el primer numeral del artículo 15° de la referida norma, toda vez que no cumplió con brindar información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos, recurso y quejas, en cuarenta (40) acciones de supervisión, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4°.-** 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 veinte por ciento (20%) de su monto total, siempre que no sea impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, modificado por Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL.

**Artículo 5°.-** Notificar la presente resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, conjuntamente con la Resolución 046-2017-CD/OSIPTEL y Resolución N° 047-2017-CD/OSIPTEL.

**Artículo 6°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente resolución en la página institucional del OSIPTEL [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), cuando ésta haya quedado firme administrativamente.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES  
CASTAÑEDA Sergio Enrique  
(FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL (E)



