



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL	FOLIOS
GG	62

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00317-2017-GG/OSIPTEL

Lima, 22 de diciembre de 2017

EXPEDIENTE N°	:	00071-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe PIA N° 00178-PIA/2017 y el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) N° 00134-GSF/2017, concerniente al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.** (TELEFÓNICA), por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el numeral 4 del Anexo 15 Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Calidad).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante Informe N° 00765-GFS/2016 (en adelante, Informe de Supervisión), de fecha 12 de octubre de 2016, la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (en adelante, GSF)¹, emitió el resultado de la evaluación mensual del Indicador Tasa de Respuesta de Operadora (en adelante, RO) del año 2015 para el servicio de acceso a Internet, concluyendo lo siguiente:

IV. CONCLUSIONES

"Se han procesado los registros fuente que sustentan el indicador de calidad RO del servicio de acceso a Internet, hallándose conformidad con los valores mensuales publicados en su página Web para el año 2015 en cumplimiento del artículo 2° y 10° del Reglamento General de Calidad; excepto para: i) RO tramo 1 para el mes de febrero (diferencia 0.05%); y ii) RO tramo 2 para los meses de enero (diferencia -0.17%), febrero (diferencia -0.02%) y diciembre (diferencia -1.00%)."

Se ha determinado que lo mencionado en el párrafo precedente no incide en la valoración del cumplimiento del indicador, la misma que ha sido corregida por la empresa operadora en su publicación Web, por lo que corresponde su archivo en este extremo, en aplicación del Principio de Razonabilidad. No obstante lo indicado, corresponde recomendar a TdP mayor diligencia en el manejo y exactitud de los valores de la información publicada en su página Web.

Se ha realizado la evaluación mensual del indicador RO 2015 para el servicio de acceso a Internet. Para el tramo 1 del indicador de Calidad respuesta de Operadora (RO), TdP cumplió con el valor objetivo mensual (RO≥65% para el primer año); sin embargo, para el Tramo 2 del RO se observa incumplimiento en los meses de marzo (50.10%) y abril (51.31%) de 2015 con respecto al valor objetivo mensual (RO≥65%)."



¹ Denominación acorde con el Decreto Supremo 045-2017-PCM, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de abril de 2017.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Por lo tanto, se concluye que TdP, ha incumplido el valor objetivo mensual del indicador de calidad en los meses de marzo y abril de 2015, la misma que se encuentra tipificada como infracción grave según lo dispuesto en el Anexo N°15 del Reglamento General de Calidad de los servicios públicos de Telecomunicaciones. Por lo indicado corresponde iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador a TdP."

2. Mediante carta N° C.02136-GFS/2016, notificada el 31 de octubre de 2016, la GSF comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS, al haber advertido que habría incurrido en la presunta infracción tipificada en el numeral 4 del Anexo 15 Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por cuanto se verificó que incumplió con el valor objetivo del indicador RO para el servicio de acceso a internet, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para la remisión de sus descargos.
3. TELEFÓNICA, mediante carta TP-AG-GGR-2754-16, recibida el 15 de noviembre de 2016, solicitó ampliación de treinta (30) días hábiles adicionales para remitir sus descargos; lo cual, fue concedido por la GSF a través de la carta N° C. 02447-GFS/2016, notificada el 09 de diciembre de 2016.
4. A través de la carta N° TP-0202-AG-GGR-17 recibida el 20 de enero de 2017, TELEFÓNICA presentó sus descargos. (Descargos 1)
5. Mediante Informe N° 00134-GSF/2017 del 23 de agosto de 2017 (Informe Final de Instrucción), la GSF remitió el análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA.
6. Con la carta N° C.01212-GG/2017, notificada el 30 de octubre de 2017, esta Gerencia General puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00134-GSF/2017, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. TELEFÓNICA, a través del escrito TP-3403-AG-GGR-17 recibido el 07 de noviembre de 2017, solicitó prórroga de cinco (5) días hábiles adicionales para presentar sus descargos; sin embargo, mediante carta N° C.01242-GG/2017, notificada el 09 de noviembre de 2017, dicho plazo no fue concedido.
8. Mediante escrito TP-3421-AG-GGR-17, recibido el 24 de noviembre de 2017, TELEFÓNICA presentó sus descargos. (Descargos 2)

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De acuerdo con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 02 de febrero de 2001, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.





En el presente caso, conforme se señala en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA habría incumplido con el valor objetivo del tramo 2 del indicador RO del servicio de acceso a internet, en los meses de marzo (50.10%) y abril (51.31%) de 2015 con respecto al valor objetivo mensual (RO \geq 65%), tal incumplimiento se encuentra tipificado como infracción grave en el numeral 4 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad, conforme a lo siguiente:

Item	INFRACCION	SANCION
4	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador RO, para los servicios de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable, previsto en el numeral 4 del Anexo N° 3. La evaluación de este indicador se realizará con periodicidad anual.	Grave

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el 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 perjudicado², que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, de acuerdo con 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.

Por su parte, el artículo 257° 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. De acuerdo a su Décima Disposición Complementaria Transitoria, en el caso de los PAS en trámite a la entrada en vigencia de la mencionada norma, la aplicación del citado artículo se efectuará en el plazo de un año contado desde la entrada en vigor del Decreto Legislativo N°1272.

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 caducado³ la facultad de resolver el presente PAS.

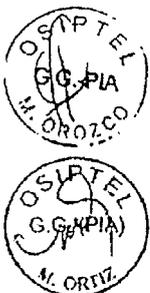
1. Análisis de los Descargos.-

Respecto del Principio de Razonabilidad y la aplicación de una medida menos gravosa.-

TELEFÓNICA señala que el Principio de Razonabilidad es concebido como una medida que va dirigida en general a todas las decisiones que emita la Administración Pública sobre los administrados. Por ejemplo, la decisión de iniciar un procedimiento administrativo sancionador o la imposición de una sanción administrativa. Es así que, dichas decisiones deben cumplir necesariamente con lo siguiente: (i) Ser adoptadas

²PEDRESCHI GARCÉS, Willy. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

³ Teniendo en cuenta que el PAS se notificó el 31 de octubre de 2016, a través de la carta N° C.02136-GFS/2016.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

dentro de los límites de la facultad atribuida, esto es, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia para emitir el acto de gravamen; y (ii) Mantener la proporción entre medios y fines, lo que implica que la autoridad, al decidir el tipo de medida de gravamen a emitir, no tiene plena discrecionalidad para opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal.

En aplicación del Principio de Razonabilidad y de lo establecido en el artículo 64°, numeral 10 del TUO de la LPAG, el OSIPTEL se encuentra en la obligación de adoptar, entre todas las medidas establecidas en el marco normativo aplicable la medida que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal y que resulte ser la menos gravosa posible para el administrado, por lo que considera que tanto el inicio de un PAS como la imposición de una multa recomendada en el Informe Final de Instrucción no resultan medios idóneos para desincentivar la comisión de futuras infracciones y asegurar el cumplimiento de la obligación por parte de TELEFÓNICA.

Dicha empresa considera que el incumplimiento corresponde solo a dos meses y es la primera vez que se verificaría tal hecho por parte de su representada respecto del Reglamento de Calidad, por lo cual, el OSIPTEL debió declarar el archivo definitivo de ese extremo de la imputación. Ello, conforme a lo señalado en el Informe N° 432-GFS/2014, que concluye el Expediente N° 00120-2012-GG-GFS, toda vez que en dicho expediente, al igual que en el en el presente caso, era la primera vez y la ratio de incumplimientos advertidos significaban menos del 2% del total de supervisiones, por lo que correspondería archivar el procedimiento de supervisión en virtud al Principio de Razonabilidad.

TELEFÓNICA considera que el OSIPTEL, según lo evaluado en el Informe Final de Instrucción, respecto del test de razonabilidad, no ha tomado en cuenta para su análisis lo siguiente:

- El Reglamento de Calidad entró en vigencia el 04 de abril de 2015, el cual obliga TELEFÓNICA a cumplir con el Indicador RO.
- TELEFÓNICA dentro de su actuar diligente adecuó su conducta con la finalidad de cumplir con la obligación contenida en la norma.
- La GSF no ha valorado que el incumplimiento del presente indicador se debe a que las mejoras realizadas por TELEFÓNICA en el servicio de internet, produjeron situaciones que motivaron que los usuarios realicen mayores llamadas en los meses de marzo y abril del año 2015.
- De los doce (12) meses evaluados, solo habría incumplido en dos (02) meses.
- El OSIPTEL pudo haber impuesto una medida menos gravosa y más idónea para lograr el cumplimiento normativo en vez de iniciar un PAS. Una medida de advertencia hubiese sido lo más idóneo.
- Los estándares de calidad no sólo son medidos a través del presente indicador.
- Es la primera vez que incumple con los valores objetivos establecidos normativamente.



De lo anteriormente señalado TELEFÓNICA solicita que en virtud del Principio de Razonabilidad se declare el archivo definitivo del presente PAS o, en el peor de los casos, se le imponga una medida menos gravosa y más idónea para asegurar el cumplimiento normativo de la obligación objeto de supervisión.

Así TELEFÓNICA señala que en atención al artículo 237° y los numerales 2 y 3, del artículo 243° del TUO de la LPAG, la Administración Pública cuenta con un abanico de

opciones luego de finalizada su actividad de fiscalización y que estas opciones se diferencian en función al grado de intensidad de la punición. Sin embargo, de acuerdo al espíritu de la norma, se debe priorizar la aplicación de medidas que no procuren una afectación demasiado gravosa a la esfera jurídica de los administrados, tal como se estipula en el numeral 10 del artículo 64° del TUO de la LPAG.

Añade TELEFÓNICA, que la GSF en su Informe Final de Instrucción, aplica el test de razonabilidad a efectos de graduar la multa a imponer; sin embargo, olvida que el análisis no se agota en determinar únicamente cuál es la sanción a imponer, sino que previamente debió analizar si corresponde -en virtud a la gravedad de la presunta infracción- aplicar una multa pecuniaria o una medida de advertencia y/o preventiva.

Al respecto, cabe precisar que según lo dispuesto en el numeral 4 del Anexo 3 del Reglamento de Calidad, la evaluación del indicador RO consiste en verificar anualmente el cumplimiento del indicador para cada tramo⁴; respecto de su valor objetivo obtenido mensualmente, de acuerdo al siguiente cuadro:

"4.- VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y EVALUACIÓN

El Valor Objetivo de calidad de servicio del indicador Respuesta de Operadora aplica para cada mes:

Indicador / Año	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4 en adelante
RO Tramo 1	65%	75%	80%	85%
RO Tramo 2	65%	75%	80%	85%

Unidad de Medida: Porcentajes

La evaluación del indicador RO consiste en verificar anualmente el cumplimiento del indicador para cada tramo; respecto a su valor objetivo obtenido mensualmente."

De conformidad con la norma, el OSIPTEL procedió a realizar la evaluación mensual de los valores de indicador RO para los meses de enero a diciembre del 2015, publicada por TELEFÓNICA en su página Web y producto de ello, se obtuvieron los valores de los promedios del indicador RO para el Tramo 1 y Tramo 2, apreciándose que tales valores fueron de 91.22% y 76.60%, respectivamente.

En base a lo anterior, la GSF advirtió que TELEFÓNICA no cumplió el valor objetivo mensual del referido indicador para el Tramo 2 para los meses de marzo y abril, lo cual determinó el inicio del presente PAS, al encontrarse tipificado tal hecho en el numeral 4 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad.

En cuanto al Principio de Razonabilidad, cabe señalar que el mismo se encuentra reconocido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, y en virtud del 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 que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.



⁴ "Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

(...)

Artículo 2:

2.2 Respuesta de Operadora (RO): Medido en dos tramos como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros cuarenta (40) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta que se le presente la opción para comunicarse con un operador humano; y, (ii) dentro de los primeros veinte (20) segundos desde que el usuario elige la opción indicada en el numeral (i) hasta ser atendido por un operador humano"



Al respecto, cabe señalar que este Organismo ha actuado dentro de los límites de las facultades atribuidas por la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, LDFF), específicamente en el marco de lo previsto en el artículo 24°, que atribuye al OSIPTEL la facultad sancionadora y de tipificación. En consecuencia, el incumplimiento imputado a TELEFÓNICA, se encuentra debidamente tipificado en el numeral 4 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad.

De otro lado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones:

a. Juicio de Idoneidad o Adecuación:

Las sanciones administrativas tienen dos efectos, uno represivo y otro disuasivo. El efecto represivo, se entiende como un gravamen que debe ser consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídicamente protegido en una infracción administrativa. El efecto disuasivo, se entiende como el desincentivo para la comisión de futuras infracciones. Es decir, se espera que en adelante la empresa operadora adopte un comportamiento diligente, adoptando acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

Ahora bien, el objetivo de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos por la norma cuyo incumplimiento se imputa en el presente PAS.

Así, a través del indicador de calidad RO se establece un tiempo máximo aceptable para la atención de un usuario que ha manifestado su intención de ser atendido por una operadora humana, permite medir la capacidad de respuesta telefónica de la empresa operadora, así como tener implementado los lineamientos que garanticen la atención eficiente del usuario, aún con el uso de sistemas automáticos.

Por lo señalado, la configuración de la infracción tipificada como grave en el numeral 4 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad, por el incumplimiento del valor objetivo para el servicio de acceso de internet resulta adecuado, más aún cuando los indicadores y parámetros de calidad son valores objetivos que determinan las condiciones mínimas para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo objeto de la norma incentivar la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme lo señalado en su Exposición de Motivos.

Adicionalmente, con ello se busca tener un efecto disuasivo, de modo tal que TELEFÓNICA adopte medidas para dar cumplimiento a la obligación requerida por parte de este Organismo Regulador.

b. 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

OSIPTTEL FOLIOS
GG 69

Sobre el particular, debe señalarse que conforme lo establece el numeral 4, del Anexo 15 del Reglamento de Calidad, el incumplimiento por parte de TELEFÓNICA respecto del valor objetivo del indicador RO, está calificado como infracción grave; por lo que, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° de la LDFF, correspondería imponer una sanción de multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

Sin embargo, se observa que la GFS en su Informe Final no ha evaluado por qué no correspondería aplicar otras medidas diferentes al inicio de PAS, tales como la imposición de Comunicaciones Preventivas y Medidas de Advertencias, contempladas en el Reglamento General de Supervisión vigente desde el 17 de noviembre de 2015, al momento de iniciada la supervisión del indicador de calidad RO para el presente caso.

Respecto de las Comunicaciones Preventivas debe señalarse que corresponden a comunicaciones emitidas en función al resultado de los monitoreos realizados por la GFS, los cuales, miden el desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de que la empresa operadora adopte acciones correspondientes para solucionar problemas detectados. En tal sentido, éstas son emitidas en el marco de verificaciones del cumplimiento de la normativa en telecomunicaciones y de forma previa, a la comisión de infracciones administrativas, lo cual no ocurre en el presente caso, donde se habría detectado en la etapa de supervisión las infracciones imputadas.

Asimismo, no correspondería la aplicación de Medidas de Advertencia en el presente caso, puesto que no se cumplen las condiciones establecidas en el artículo 30^{o5} del Reglamento de Supervisión; toda vez que el Reglamento de Calidad entró en vigencia el 01 de enero de 2015, con lo cual, la acción de supervisión no se desarrolló dentro del primer trimestre de su entrada en vigencia; el incumplimiento no se detectó en el marco de la primera acción de supervisión dentro del primer año en que TELEFÓNICA inició la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones; no es posible determinar que la acción de supervisión fue corregida dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección, entre otros.

Sin embargo, cabe señalar que el 11 de abril de 2017 -posteriormente al inicio del presente PAS, el 31 de octubre de 2016-, a través de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTTEL, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la modificación al Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL (RFIS), en virtud de la cual, se elimina la restricción



⁵ a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.

b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.

d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.

e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.



para imponer Medidas Correctivas en el caso de incumplimientos tipificados como infracciones administrativas.

Cabe señalar que la Exposición de Motivos de la referida norma modificatoria, señala que en la práctica podrían presentarse situaciones en las que, habiéndose iniciado el procedimiento sancionador respectivo, el material probatorio permite a la autoridad administrativa advertir la existencia de otro medio alternativo de conclusión del procedimiento diferente a la sanción administrativa, que reviste la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto.

Asimismo, señala que en tal caso, durante la tramitación del procedimiento sancionador, la empresa operadora podría alcanzar información, que si bien no desvirtúa su responsabilidad por los hechos constitutivos de infracción administrativa que se le atribuyen, sí justifica una reevaluación de la idoneidad de la sanción, resultando más consistente la imposición de una Medida Correctiva que ordene a la empresa operadora realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla obligaciones legales.

En el presente caso, conforme se ha indicado, durante el periodo evaluado correspondiente a enero - diciembre del año 2015, TELEFÓNICA incumplió con los valores objetivos del indicador RO para el Tramo 2 solo en los meses de marzo y abril, conforme se puede apreciar en la Tabla 4 del Informe de Supervisión, que mostramos a continuación:

Tabla 4. Evaluación del indicador RO 2015 para el servicio de acceso a Internet de Tdf, publicado en su página Web

Mes	Valor Publicado ROTramo1	Valor Publicado ROTramo2	Evaluación mensual de In ROTramo1	Evaluación mensual de In ROTramo2
Ene-15	73.58%	81.24%	Cumple	Cumple
Feb-15	74.35%	85.72%	Cumple	Cumple
Mar-15	74.30%	50.10%	Cumple	No Cumple
Abr-15	72.40%	51.31%	Cumple	No Cumple
May-15	100.00%	80.00%	Cumple	Cumple
Jun-15	100.00%	86.47%	Cumple	Cumple
Jul-15	100.00%	76.53%	Cumple	Cumple
Ago-15	100.00%	80.34%	Cumple	Cumple
Sep-15	100.00%	81.77%	Cumple	Cumple
Oct-15	100.00%	80.37%	Cumple	Cumple
Nov-15	100.00%	85.02%	Cumple	Cumple
Dic-15	100.00%	86.36%	Cumple	Cumple
Promedio Mensual	81.22%	76.60%		
Meta	≥ 65%	≥ 65%		

De lo anterior, cabe precisar que la GSF no ha considerado que la norma que establece la obligación de cumplir con los valores objetivos para el Indicador RO se encuentra vigente desde enero de 2015, y que el incumplimiento se da en el tercer y cuarto mes del 2015; asimismo, conforme es de verse de la Tabla 4, posteriormente a dicho incumplimiento, los valores objetivos del mes de mayo a diciembre del 2015 han sido superiores a la meta establecida para el primer año de evaluación (esto es el indicador $RO \geq 65\%$), y el promedio de todo el periodo evaluado para el Tramo 2 fue 76.60%, con ello se observa que la empresa operadora corrigió su conducta a fin de cumplir con las condiciones mínimas para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 23° del RFIS, norma que dispone que las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos, y a través de su imposición se ordena a la empresa operadora realizar una determinada conducta con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Comisión Asesora
de Fiscalización Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS
GG 66

De igual modo, acorde con lo previsto en el artículo 24° del RFIS, el tipo de Medida Correctiva a imponer a TELEFÓNICA sería la prevista en el literal vi) de dicha norma, a fin que la empresa operadora realice determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de la obligación, es decir, del valor objetivo del indicador de calidad RO previsto en el Reglamento de Calidad.

Cabe añadir que, el hecho que una obligación legal no pueda ser sancionada a través de un procedimiento administrativo sancionador, no enerva la posibilidad de exigir el cumplimiento de dicha obligación mediante otro tipo de medidas administrativas, como es el caso de la Medida Correctiva.

c. Juicio de Proporcionalidad:

A través de esta dimensión se busca establecer si la medida adoptada guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, estando estrechamente vinculado con el juicio de necesidad analizado precedentemente, lo que efectivamente se cumple con la imposición de la Medida Correctiva.

Tal medida resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, más aún cuando se aprecia, en la línea de lo señalado por la GSF en el Informe final de instrucción, que en el presente caso la probabilidad de detección de la sanción es alta, que no se han presentado factores agravantes según lo dispuesto en el artículo 18° del RFIS, puesto que -en la línea de lo señalado en el Informe final de instrucción- no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción, no se ha configurado reincidencia, y que en cuanto a las circunstancias de la comisión de la infracción, no se aprecia un comportamiento contrario a la adecuada conducta procedimental, sino más bien un comportamiento tendiente a evitar la no repetición de la conducta infractora.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00178-PIA/2017, que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444; y en aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Imponer una Medida Correctiva a la empresa operadora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. a fin que en el plazo de quince (15) días hábiles a partir de notificado el presente pronunciamiento, acredite ante la GSF las acciones y medidas adoptadas a fin de garantizar el cumplimiento del indicador de calidad RO, considerando el procedimiento de medición para tal indicador según lo previsto por la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 2°.- El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 1° de la presente resolución constituirá una Infracción Grave, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.





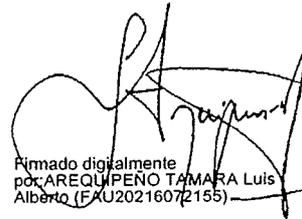
PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. conjuntamente con el Informe N° 00178-PIA/2017.

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente
por AREQUIPEÑO TAMARA Luis
Alberto (FAU20216072155)

LUIS ALBERTO. AREQUIPEÑO TAMARA
GERENTE GENERAL (E)

