

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 139-2017-CD/OSIPTEL**

Lima, 17 de noviembre de 2017.

EXPEDIENTE N°	:	00019-2017-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	Recurso de Apelación contra la Resolución N° 209-2017-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	:	VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTOS:

- (i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL) contra la Resolución de Gerencia General N° 209-2017-GG/OSIPTEL, mediante la cual se le sancionó en los siguientes términos:

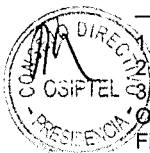
Norma	Artículo	Conducta Imputada	Primera Instancia
Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones ¹ (Directiva de Reclamos)	32°	No haber otorgado al usuario/abonado el código de reporte en tres (3) acciones de supervisión	51 UIT
Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones ² (TUO de las Condiciones de Uso)	8° (Numeral 1)	Haber impedido o negado la presentación de reclamos en ocho (8) acciones de supervisión	51 UIT

- (ii) El Informe N° 270-GAL/2017 del 10 de noviembre de 2017, de la Gerencia de Asesoría Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación, y
- (iii) El Expediente N° 00019-2017-GG-GFS/PAS y el Expediente de Supervisión N° 000210-2015-GG-GFS.

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES**

1. El 7 de abril de 2017, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización³ (en adelante, GSF), comunicó a VIETTEL el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS), al haber advertido que, presuntamente, la indicada empresa habría incurrido en las siguientes infracciones:

Norma	Artículo	Conducta Imputada	Tipo de Infracción
Directiva de Reclamos	32°	No otorgar al usuario/abonado el código de reporte, en tres (3) acciones de supervisión.	Grave



Aprobado por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias

Aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias

A través del Decreto Supremo N° 045-2017-PCM se modificó el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, variándose el nombre de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

	29° (Numeral 1)	No llenar el formulario de reclamo ante el pedido expreso del usuario de interponer un reclamo personal, en una (1) acción de supervisión.	Leve
	29° (Numeral 2)	No sellar ni consignar la fecha de la presentación del reclamo en la copia del formulario proporcionado al abonado que realizó el reclamo por escrito, en una (1) acción de supervisión.	Leve
Reglamento de Reclamos	8° (Numeral 1)	Haber impedido o negado la presentación de reclamos, en ocho (8) acciones de supervisión.	Grave

- El 17 de mayo de 2017, VIETTEL remitió sus descargos.
- El 8 de agosto de 2017, la GSF remitió a VIETTEL copia del Informe de Análisis de Descargo (Informe N° 072-GSF/2017).
- Mediante Resolución N° 209-2017-GG/OSIPTEL⁴ del 22 de septiembre de 2017, la Primera Instancia sancionó a VIETTEL, en los siguientes términos:

Norma	Artículo	Conducta Imputada	Decisión de la Primera Instancia
Directiva de Reclamos	32°	No otorgar al usuario/abonado el código de reporte en tres acciones de supervisión	Multa de 51 UIT
Reglamento de Reclamos	8° (Numeral 1)	Haber impedido o negado la presentación de reclamos en ocho acciones de supervisión	Multa 51 UIT

Asimismo, se dispuso el archivo del PAS en lo que concierne a las infracciones previstas en el numeral 1 y 2 del artículo 29° de la Directiva de Reclamos.

- El 13 de octubre de 2017, VIETTEL interpuso Recurso de Apelación.

II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (en adelante, RFIS), aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y los artículos 216° y 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, (en adelante, TUO de la LPAG) aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Los argumentos por los que VIETTEL considera que la resolución impugnada debe revocarse, son:

- Respecto al supuesto incumplimiento del artículo 32° de la Directiva de Reclamos
 - No se ha considerado que su representada busca una solución integral del problema reportado por el usuario, y no solo cumplir con el registro de los reportes.

⁴ Notificada mediante carta N° 1056-GCC/2017 el 22 de septiembre de 2017.

- La no entrega del código de reporte se habría debido a un descuido involuntario de su personal.
 - No se ha vulnerado el derecho de los usuarios, toda vez que los reportes fueron registrados en sus sistemas
- 3.2. Respecto al supuesto incumplimiento del numeral 1 del artículo 8° del Reglamento de Reclamos
- Se estaría considerando como incumplimiento, el hecho de realizar validaciones de identidad reiteradas; a pesar que ello es parte de la obligación de registrar información en el Formulario de Reclamos.
- 3.3. En la evaluación del eximente de responsabilidad no se ha considerado las acciones adoptadas para optimizar sus procedimientos, entre ellos la capacitación sobre el proceso de reclamos a su personal.
- 3.4. Se habría vulnerado los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, en tanto que no se consideró que la conducta infractora no constituye una actuación recurrente ni representativa.

IV. ANALISIS DEL RECURSO:

A continuación, se analizarán los argumentos de VIETTEL:

4.1. Sobre el supuesto incumplimiento del artículo 32° de la Directiva de Reclamos

De la revisión de las tres (3) Actas de Supervisión que obran en el expediente de supervisión N° 210-2015-GG-GFS, se advierte lo siguiente:

- (i) En la acción de supervisión realizada el 9 de julio de 2015 en el Centro de Atención ubicado en el distrito de Cayma (Arequipa), el representante de la empresa apelante manifiesta que no es posible registrar el reporte de calidad porque resultaba necesario que se realice la comprobación del problema.

Ahora bien, tal como se advierte del artículo 32° de la derogada Directiva de Reclamos, la obligación concreta para las empresas operadoras consiste en proporcionar un número o código correlativo de identificación, a cada usuario que realice un reporte por problemas de calidad.

Sin embargo, en la referida Acta de Supervisión se advierte que la conducta de VIETTEL está referida a no haber recibido el reporte que intentó presentar el supervisor. No obstante, la Primera Instancia ha imputado el incumplimiento del artículo 32° de la Directiva de Reclamos, pese a que no existe evidencia de que haya habido omisión en la entrega del número o código correlativo de identificación del reporte.



En consecuencia, al encontrarse proscrita la interpretación extensiva de las disposiciones que tipifican infracciones –conforme al artículo 246° del TUO de la LPAG–, corresponde disponer el archivo del procedimiento sancionador respecto a esta Acta de Supervisión.

- (ii) En las acciones de supervisión realizadas el 9 de julio de 2015 en los Centros de Atención ubicados en el distrito de Chaupimarca (Pasco) y distrito de Ayacucho (Ayacucho), si bien el representante de la empresa apelante registró el reporte de calidad, omitió proporcionar el referido código.

Teniendo en cuenta ello, para este Colegiado ha quedado demostrado que VIETTEL no brindó el código de reporte en las supervisiones realizadas.

4.2. Sobre el supuesto incumplimiento del numeral 1 del artículo 8° del Reglamento de Reclamos

Luego de revisar los audios de las ocho (8) acciones de supervisión realizadas a través de comunicaciones al servicio de atención al cliente 123 de VIETTEL, las cuales obran en el expediente de supervisión N° 210-2015-GG-GFS, este Colegiado advierte lo siguiente:

- (i) En seis (6) acciones de supervisión⁵, ha quedado acreditado que el supervisor no pudo presentar reclamo, debido a que el representante de VIETTEL dejó en espera la comunicación.
- (ii) En una (1) acción de supervisión⁶, ha quedado acreditado que el supervisor no pudo presentar reclamo, debido a que el representante de VIETTEL se negó a recibir el reclamo.
- (iii) En la acción de supervisión realizada el 7 de agosto de 2015 a las 17: 39 horas, vía una comunicación al servicio de atención al cliente 123 de VIETTEL, no considera que exista una negativa a recibir el reclamo, en tanto no existe intención por parte del supervisor de presentar un reclamo.



5

Llamada de supervisión	Expediente de Supervisión N° 210-2015-GG-GFS (Folio)	Reclamo
06.08.2015 (10:20)	167 - 177	Facturación
06.08.2015 (10:07)	202 - 205	Calidad
07.08.2015 (10:07)	279 - 284	Calidad
07.08.2015 (11:06)	286 - 292	Calidad
07.08.2015 (11:48)	308 - 311	Calidad
07.08.2015 (15:13)	326 - 331	Calidad

6

Llamada de supervisión	Expediente de Supervisión N° 210-2015-GG-GFS (Folio)	Reclamo
07.08.2015 (11:29)	293 - 305	Calidad

4.3. Evaluación de la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora

Cabe indicar que la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora, conforme establece el numeral i) del artículo 18 del RFIS⁷ es evaluada como atenuante⁸ y no como eximente de responsabilidad.

Ahora bien, de la revisión del documento “Capacitación octubre 2015” que, de acuerdo a lo señalado por VIETTEL, contiene la relación del personal que habría sido capacitado sobre el proceso de reclamos, este Colegiado considera que dicho medio probatorio por sí solo, no genera convicción respecto al tipo de medida adoptada para asegurar la no repetición de la conducta, en tanto se limita a indicar el nombre de los asistentes y las fechas en que se habría realizado la capacitación a cada uno.

4.4. Sobre la supuesta vulneración a los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad

De acuerdo a lo señalado en el punto 4.1 y 4.2, VIETTEL no cumplió con la obligación de proporcionar el número o código correlativo de identificación del reporte efectuado en dos (2) acciones de supervisión, así como recibir el reclamo en siete (7) llamadas.

Cabe indicar que, independientemente de la cantidad de supervisiones efectuadas en las que se detectó la conducta infractora, el incumplimiento de la obligación establecida en el numeral 1 del artículo 8° del Reglamento de Reclamo genera una afectación a los usuarios, en el entendido que éstos podrían desistir de presentar un reclamo, dado que sus costos de búsqueda y desplazamiento se incrementarían.

Asimismo, el hecho de no proporcionar el respectivo código de reporte, conforme establece el artículo 32° de la derogada Directiva de Reclamos, tal como ha sido señalado anteriormente, implica que el usuario no pueda cumplir con la obligación de reporte establecida como requisito previo para el inicio del procedimiento administrativo de reclamos; impidiéndole, en la práctica, la posibilidad de presentar un reclamo.

En tal sentido, ante el incumplimiento de dicha obligaciones, es claro que existe una afectación a los usuarios; por lo que, este Colegiado coincide con los fundamentos que la Gerencia General ha tomado en cuenta para el cálculo de las multas impuestas.

Por lo tanto, corresponde confirmar las multas equivalentes a cincuenta y un (51) UIT cada una, por el incumplimiento del artículo 32° de la derogada Directiva de Reclamos y el numeral 1 del artículo 8° del Reglamento de Reclamos.



7 Conviene precisar que el artículo 18 del RFIS fue modificado por Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL publicada el 20 de abril de 2017

8 En atención al Principio Irretroactividad, debido a que la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL es más favorable, se ha considerado su aplicación.

V. RECTIFICACIÓN O CORRECCIÓN MATERIAL DE LA RESOLUCIÓN N° 209-2017-GG/OSIPTEL

De la revisión de la Resolución N° 209-2017-GG/OSIPTEL, se advierte que se ha incurrido en un error material, al haber consignado en el artículo 3° de la parte resolutive que la obligación incumplida se encontraba recogida en el numeral 1 del artículo 32° de la Directiva de Reclamos, cuando correspondía indicar solo el artículo 32° de la referida norma; lo cual no altera el contenido del acto administrativo en cuestión.

En consecuencia, con motivo del Recurso de Apelación interpuesto, con arreglo a lo establecido en el artículo 210⁹ del TUO de la LPAG, corresponde al Consejo Directivo corregir el error que contiene la referida Resolución N° 209-2017-GG/OSIPTEL.

VI. PUBLICACIÓN DE SANCIONES

Al ratificar este Colegiado que corresponde sancionar a VIETTEL por la comisión de las infracciones graves tipificadas en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos y el numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, corresponde la publicación de la presente Resolución.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones expuestos en el Informe N° 270-GAL/2017 del 10 de noviembre de 2017, emitido por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual –conforme al numeral 6.2 del artículo 6° del TUO de la LPAG- constituye parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75° del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 654.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- RECTIFICAR el error material contenido en el artículo 1° de la Resolución 209-2017-GG/OSIPTEL de fecha 22 de septiembre de 2017, el cual quedará redactado de la siguiente manera:

“Artículo 3°.- MULTAR a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. con CINCUENTA Y UN (51) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 57° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada con Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 32° de la misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución”.

9 Artículo 210.- Rectificación de errores

210.1 Los errores materiales o aritméticos en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

210.2 La rectificación adopta las formas y modalidades de comunicación o publicación que corresponda para el acto original.

Artículo 2°.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 209-2017-GG/OSIPTEL, y en consecuencia:

- (i) ARCHIVAR el extremo del Procedimiento Administrativo Sancionador referido a la determinación de responsabilidad por las acciones de supervisión realizada al Centro de Atención ubicado en el distrito de Ayacucho de la provincia y departamento de Ayacucho el día 9 de julio de 2015, así la llamada efectuada el 7 de agosto de 2015 a las 17:39 horas por problemas en el servicio telefónico N° 930964344; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- (ii) CONFIRMAR las dos (2) multas impuestas por cincuenta y un (51) UIT cada una, por:
 - El incumplimiento del artículo 32° de la Directiva de Reclamos, al no haber otorgado al usuario el código de reporte en dos (2) acciones de supervisión; lo cual se encuentra tipificado como infracción grave en el artículo 57° de la referida norma.
 - El incumplimiento del numeral 1 del artículo 8° del Reglamento de Reclamos, al haber impedido o negado la presentación de reclamos en siete (7) acciones de supervisión; lo cual se encuentra tipificado como infracción grave en el numeral 4 del Anexo 1 de la referida norma.

Artículo 3°.- Declarar que la presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:

- (i) La notificación de la presente Resolución conjuntamente con el Informe N° 270-GAL/2017 a la empresa Viettel Perú S.A.C.;
- (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”;
- (iii) La publicación de la presente Resolución, conjuntamente con el Informe N° 270-GAL/2017 y la Resolución N° 209-2017-GG/OSIPTEL, en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
- (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente del Consejo Directivo