PERÚ | Presidencia del Consejo de Ministros | Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00209-2017-GG/OSIPTEL

Lima, **22 de septiembre de 2017**

EXPEDIENTE Nº	:	**00019-2017-GG-GFS/PAS**
MATERIA	:	**Procedimiento Administrativo Sancionador**
ADMINISTRADO	:	**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

VISTO: el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF)[1] Nº 00072-GSF/2017 por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a VIETTEL PERÚ S.A.C., (VIETTEL) por las presuntas infracciones previstas 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 (Directiva de Reclamos), aprobada por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias[2]; y los numerales 4, 35 y 36 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos)[3], aprobado con Resolución Nº 047-2015-CD-OSIPTEL.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Informe Nº 154-GFS/2017 (Informe de Supervisión), de fecha 3 de abril de 2017, contenido en el expediente Nº 00210-2015-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (hoy GSF) emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por los artículos 21, 29 y 32 de la Directiva de Reclamos, así como del artículo 8 del Reglamento de Atención de Reclamos, por parte de la empresa VIETTEL; concluyendo lo siguiente:

> ***IV. CONCLUSIONES***
> *(...)*
> *4.2. La empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto por los artículos 29° Y 32° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 015-99-CD/OSIPTEL, los cuales constituyen infracciones leves y graves respectivamente, de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones —aplicado retroactivamente—, y el artículo 57º de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.*
> *4.3. La empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 8º del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD/OSIPTEL, lo cual constituye una infracción grave de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo 1 del referido Reglamento.*
> *(...)*

OSIPTEL GG.PIA M. OROZCO

OSIPTEL PJA FGG J. CAVERO

[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.
[2] Derogada con Resolución Nº 047-2015-CD-OSIPTEL
[3] Vigente desde el 03 de agosto de 2015

2. Mediante carta N° C.00747-GFS/2017, notificada el 07 de abril de 2017, la GSF comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS, por la presunta comisión de las infracciones detalladas en la siguiente tabla:

Norma que tipifica la infracción	Incumplimiento	Tipo de infracción
Artículo 57° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones aprobado mediante Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL (Directiva de Reclamos)	Artículo 32° de la Directiva de Reclamos, al no haber otorgado al usuario/abonado el código de reporte en tres (03) acciones de supervisión.	Grave
Numeral 35 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Reclamos)	Artículo 29° (numeral 1) de la Directiva de Reclamos, al no haber procedido a llenar el formulario de reclamo ante el pedido expreso del usuario de interponer un reclamo personal, en una (01) acción de supervisión.	Leve
Numeral 36 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Reclamos)	Artículo 29° (numeral 2) de la Directiva de Reclamos, al no haber sellado ni consignado la fecha de la presentación del reclamo en la copia del formulario proporcionado al abonado que realizó el reclamo por escrito, en una (01) acción de supervisión.	Leve
Numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos	Artículo 8° del Reglamento de Reclamos, al haber impedido o negado la presentación de reclamos, en ocho (08) acciones de supervisión.	Grave

3. VIETTEL mediante carta recibida el 17 de mayo de 2017, remitió sus descargos.

4. Con fecha 12 de junio de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00072-GFS/2017, conteniendo el Análisis de los descargos presentados por VIETTEL (Informe Final de Instrucción).

5. Mediante comunicación N° C.00832-GG/2017, notificada el 08 de agosto de 2017, se puso en conocimiento de VIETTEL el Informe Final de Instrucción, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (05) días hábiles. A la fecha de emisión de la presente Resolución, a pesar de haber transcurrido en exceso el plazo otorgado, VIETTEL no remitió sus descargos, por lo que se procederá a evaluar el PAS.

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, la GSF realizó veinte (20) acciones de supervisión[4] entre el 9 y 10 de julio de 2015, advirtiéndose los siguientes incumplimientos:

[4] Visitas de supervisión como usuarios encubiertos en las oficinas comerciales de VIETTEL en diversos puntos del Perú

N°	Fecha de supervisión	Hora de arribo oficina	Departamento	Incumplió Directiva de Reclamos	Observaciones
1	09/07/2015	10:00	Arequipa	Artículo 32	No proporcionó el código de reclamo
2	09/07/2015	10:00	Junín	Artículo 29.2	No selló ni fechó formulario de reclamo por escrito
3	09/07/2015	10:00	Pasco	Artículo 32	No proporcionó el código de reclamo
4	09/07/2015	10:04	Ayacucho	Artículo 32	No proporcionó el código de reclamo
5	09/07/2015	10:05	Moquegua	Artículo 29.1	No llenó formulario de reclamo presencial

Fuente: Elaborado por PIA

Por otro lado, a efectos de verificar lo dispuesto por el artículo 8 del Reglamento de Reclamos, se llevaron a cabo acciones de supervisión a nivel nacional mediante llamadas de prueba, entre el 5 y 13 de agosto de 2015. Así, según concluyó la GSF en el Informe de Supervisión, VIETTEL habría impedido la presentación de reclamos en ocho (8) llamadas de prueba, según el siguiente detalle:

N°	Fecha de supervisión	Hora de arribo oficina	Departamento	Artículo 8 Reglamento de Reclamos	Observaciones
1	06/08/2015	10:20	Ucayali	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
2	06/08/2015	17:06	Cajamarca	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
3	07/08/2015	10:07	Callao	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
4	07/08/2015	11:06	Callao	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
5	07/08/2015	11:29	Puno	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
6	07/08/2015	11:48	Arequipa	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
7	07/08/2015	15:13	San Martín	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos
8	07/08/2015	17:39	Puno	Incumplió	Se habría impedido la presentación de reclamos

Fuente: Elaborado por PIA

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 230 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[5], 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.

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 BITEL, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito y tampoco ha caducado[6] la facultad de resolver el presente PAS.

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

OSIPTEL GG. PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA / GG J. CAVERO

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

[6] Teniendo en cuenta que el PAS se inició el 7 de abril de 2017, fecha en la que se notifica la carta C. 00747-GFS/2017 comunicando a VIETTEL la imputación de cargos.

CUESTIÓN PREVIA: Determinación de la norma aplicable y el Principio de Tipicidad

Previamente al análisis de los descargos presentados por VIETTEL, resulta pertinente señalar que las acciones de supervisión realizadas durante el 09 y 10 de julio de 2015, se llevaron a cabo durante la vigencia de la Directiva de Reclamos.

Así, el **artículo 29° de la Directiva de Reclamos**, disponía lo siguiente:

> ***"Artículo 29.- Formas de presentación del reclamo***
> *El reclamo deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 31 y podrá ser presentado telefónica, personalmente o por escrito ante las empresas operadoras, mediante la utilización de formularios aprobados por OSIPTEL.*
> *1. Reclamos telefónicos y personales: las empresas operadoras **deberán llenar un formulario**, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, con el nombre, fecha y firma de la persona que lo atendió, especificándose el número o código correlativo con el que se identificará el reclamo. Si el reclamo se realiza en forma personal, las empresas operadoras deberán entregar una copia del formulario con los datos completados al usuario. Si el reclamo se realiza en forma telefónica, el usuario deberá ser informado en el acto del número o código de reclamo y del lugar donde se encuentra a su disposición el formulario con los datos de su reclamo.*
> *2. Reclamos presentados por escrito: el usuario deberá presentar además del formulario de reclamo original, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1, 2 o 3, según sea el caso, una copia del mismo, **a fin de que sea sellado y fechado por quien lo recibe en la empresa operadora**, como única constancia de su presentación y del inicio del procedimiento, debiendo constar en éste el número o código con el que se identificará el expediente.*
> *Las empresas operadoras podrán habilitar un número de fax o una dirección de correo electrónico a fin que los usuarios puedan enviar sus reclamos. En estos casos, los usuarios tendrán derecho a obtener una constancia de recepción del reclamo por la empresa operadora."*
> (Subrayado nuestro)

Por su parte el artículo el artículo 57 de la Directiva de Reclamos tipifica el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el artículo 29 de la misma norma, como una infracción GRAVE.

En el presente PAS, en el caso del artículo 29° de la Directiva de Reclamos, la GSF verificó el incumplimiento por parte de VIETTEL, del numeral 1 (no llenó formulario de reclamo presencial) y el numeral 2 (no selló ni fechó formulario de reclamo por escrito); habiéndole imputado a través de la carta de notificación de cargos, cada uno de dichos incumplimientos como infracciones diferenciadas, en aplicación del numeral 35 y 36, respectivamente, del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos.

Al respecto, cabe indicar que con fecha 3 de agosto de 2015, entró en vigencia el Reglamento de Reclamos el cual mantuvo en gran parte las obligaciones establecidas por el artículo 29 de la Directiva ahora desarrollado en el artículo 50[7] del citado Reglamento de Reclamos.

---

[7] *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: En estos casos, la presentación del reclamo se rige por las siguientes reglas:
*a. Telefónica: La empresa operadora **debe llenar el formulario correspondiente**, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo. Para tal fin, durante la comunicación, la empresa operadora debe requerir al usuario únicamente la información comprendida en dicho formulario.*
La empresa operadora debe llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver el reclamo.
En la misma comunicación, la empresa operadora deberá proporcionar al usuario el número o código correlativo de identificación del reclamo.
En los casos de reclamos, recursos o quejas, realizados vía telefónica, las empresas operadoras deberán grabar la comunicación, informando de ello al usuario. Las empresas operadoras deberán elevar la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario cuando ésta sea requerida por el TRASU. Esta obligación no resulta aplicable a las empresas operadoras que cuenten con una cantidad menor a 500,000 abonados a nivel nacional.

OSIPTEL GG.PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA FGG J. CAVERO

Así, el Anexo 1 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Reclamos prevé la siguiente tipificación:

Reglamento de Reclamos		
Norma que tipifica	**Item**	**Infracc**
La empresa operadora que en los **reclamos presentados telefónicamente**: (i) **no cumpla con llenar el formulario del reclamo respectivo, de acuerdo al formato establecido**, y/o (ii) no brinde al usuario, al momento de presentación del reclamo, información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo, y/o (iii) no incluya en el expediente la grabación de audio con el íntegro de la petición del usuario, de corresponder; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	34	**Leve**
La empresa operadora que en los reclamos presentados personalmente: (i) no cumpla con llenar el formulario del reclamo respectivo, de acuerdo al formato establecido, y/o (ii) no entregue al usuario una copia del formulario de reclamo conteniendo la información completa y con el sello de recepción de la empresa operadora, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de presentar el reclamo, la información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	35	**Leve**
La empresa operadora que en los **reclamos presentados por escrito**: (i) no entregue al usuario una copia del escrito de reclamo consignando la información establecida, y/o (ii) restrinja o limite la presentación de un reclamo escrito, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito, y/o (iii) no brinde al usuario, al momento de presentar el reclamo, la información sobre su derecho de acceder al expediente y el plazo máximo de la empresa operadora para resolver el reclamo; incurrirá en infracción leve. (Artículo 50°)	36	**Leve**

Como puede apreciarse, el Reglamento de Reclamos, contempla tres (03) infracciones distintas ante el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 50 (antes regulado en el artículo 29° de la Directiva de Reclamos).

En ese orden de ideas, resulta necesario destacar que si bien el artículo 29 de la Directiva de Reclamos contenía diversas obligaciones que deben ser observadas por las empresas operadoras, el incumplimiento parcial o integral de dicho artículo, configuraba UNA ÚNICA infracción; así las cosas, en la medida que los incumplimientos fueron cometidos durante la vigencia de la Directiva de reclamos, esta instancia considera que la imputación de cargos efectuada por la GSF mediante carta C.00747-GFS/2017, contiene un error al separar los incumplimientos del artículo 29 (numeral 1 y 2) e imputarlos como dos (2) infracciones independientes; lo cual no se condice con el Principio de Tipicidad.

Sobre el particular, la doctrina establece que la observancia del Principio de Tipicidad[8] exige la concurrencia de tres (3) elementos: i) la reserva de ley –o reglamentaria, previa

---

b. Personalmente: La empresa operadora deberá llenar el formulario correspondiente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 2 respectivo.
En estos casos, una copia del formulario, con el sello de recepción de la empresa operadora y con los datos completos, deberá ser entregada al usuario.

*2. Por escrito: El usuario deberá presentar el escrito de reclamo, en original y copia. En la copia del reclamo, que constituye la única constancia de su presentación, la empresa operadora deberá consignar: la fecha y hora de su presentación, el nombre y apellidos de la persona que lo recibió, **el sello de recepción de la empresa operadora y el número o código correlativo de identificación del reclamo**.*
El usuario podrá presentar su reclamo por escrito utilizando el formulario aprobado por el OSIPTEL. La empresa operadora se encuentra prohibida de exigir su utilización para la presentación del reclamo.
En ningún caso, la empresa operadora podrá restringir o limitar la presentación escrita de un reclamo, recurso queja, por parte de una tercera persona, cuyo único propósito sea su entrega y obtención de la constancia de presentación en la respectiva copia del escrito.
(...)".

[8] ***"Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa***
(...)
***4. Tipicidad.-** Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley o Decreto Legislativo permita tipificar infracciones por norma reglamentaria.*

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[9].

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.

Así las cosas, corresponde ARCHIVAR las imputaciones efectuadas mediante Carta C.00747-GFS/2017, notificada el 7 de abril de 2017, en referencia al numeral 1 y 2 del artículo 29 de la Directiva de Reclamos; en aplicación del Principio de Tipicidad.

Respecto al **artículo 32 de la Directiva de Reclamos,** imputado a VIETTEL corresponde añadir que en virtud del Principio de Irretroactividad[10] establecido en el artículo 246.5 del TUO de la LPAG, son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

En el presente PAS, se le imputa a VIETTEL el impedir la presentación de reclamos en ocho (08) casos; obligación que se mantiene regulada en el actual artículo 46 del Reglamento de Reclamos.

En dicho contexto, conviene precisar que el actual Reglamento de Reclamos, tipifica de manera expresa, aquellos casos en que la empresa operadora se niegue o impida la presentación del reclamo por avería, tal como se detalla a continuación:

32	*La empresa operadora que en los reclamos por avería: (i) niegue o impida la presentación del reclamo por avería, a través de cualquiera de las formas establecidas en el Reglamento de Reclamo, y/o (ii) no proporcione, al momento de su presentación o cuando el usuario lo solicitara, el código o número correlativo de identificación; incurrirá en infracción grave. (Artículo 46°)*	*GRAVE*

Conforme se advierte, se mantiene la tipificación de la infracción como GRAVE.

1. Análisis de los descargos.-

VIETTEL sustenta sus Descargos en los siguientes fundamentos:

1.1. Respecto al cumplimiento del artículo 32° de la Directiva de Reclamos, VIETTEL indica que su representada no busca registrar únicamente el reporte requerido por

OSIPTEL GCPIA M. OROZCO

OSIPTEL PJAFGG J. CAVERO

A través de la tipificación de infracciones no se puede imponer a los administrados el cumplimiento de obligaciones que no estén previstas previamente en una norma legal o reglamentaria, según corresponda.
En la configuración de los regímenes sancionadores se evita la tipificación de infracciones con idéntico supuesto de hecho e idéntico fundamento respecto de aquellos delitos o faltas ya establecidos en las leyes penales o respecto de aquellas infracciones ya tipificadas en otras normas administrativas sancionadoras.

[9] 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.

[10] ***5.- Irretroactividad.-*** *Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*
Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.

los supervisores sino busca la satisfacción del cliente. En ese sentido, los supervisores interpretaron inadecuadamente que sin el chip y celular presente no era posible interponer un reporte (Arequipa). Asimismo, en los casos suscitados en los departamentos de Pasco y Ayacucho, su personal registró los reportes pero por un descuido involuntario del personal —nuevo en sus funciones— no brindaron el código respectivo.

1.2. En cuanto al artículo 8 del Reglamento de Reclamos, indican que es normal y justificado que su central telefónica se sature y los tiempos de espera para registrar los reclamos sea pausada. En ese sentido, se debe tener en cuenta que no negaron la presentación de un reclamo, sino que tuvieron una demora en la transcripción literal del reclamo.

1.3. Los inconvenientes generadores de las infracciones imputadas se debieron a errores involuntarios e inconvenientes de coordinación que a la fecha se encuentran subsanados.

1.4. Solicita se aplique el Principio de Razonabilidad al momento de resolver el presente PAS.

1.5. Informa sobre las medidas adoptadas a fin de optimizar sus procedimientos internos y sistemas comerciales. Así, distribuirán agentes telefónicos según el flujo de las comunicaciones que reciban, establecerán un cronograma de capacitaciones y podrán a disposición de sus agentes de atención presencial un aplicativo móvil que permita validar la información de los entrenamientos de manera rápida.

1.1 <u>Sobre el cumplimiento del artículo 32 de la Directiva de Reclamos, por parte de VIETTEL.-</u>

El artículo 32 de la Directiva de Reclamos – vigente a la fecha de la comisión de los incumplimientos imputados establecía lo siguiente:

> ***"Artículo 32.- Reclamos con requisito de reporte***
> *En el caso de reclamos por problemas de calidad, por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago, por falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, o por falta de entrega de la facturación detallada solicitada, el usuario deberá reportar el hecho a la dependencia de la empresa operadora que señale su correspondiente procedimiento interno. Dicho reporte podrá efectuarse al número telefónico indicado para tales efectos por la empresa operadora o, en su defecto, dirigiéndose personalmente o por escrito a la dependencia indicada por el correspondiente procedimiento interno de la misma.*
> ***<u>Las empresas operadoras están obligadas a proporcionar, a cada usuario que realiza un reporte, un número o código correlativo de identificación.</u>*** *Las llamadas que se efectúen en relación a un número de abonado cuyo problema ya hubiese sido reportado no generaran un nuevo código correlativo. En tal momento, la empresa operadora está obligada a informar del código correlativo de identificación ya asignado.*
> *(...)"*

En el presente PAS, como consecuencia de las acciones de supervisión llevadas a cabo el 09 de julio de 2015, se verificó que en tres (03) casos, VIETTEL no procedió a otorgar el código de reclamo:

a) Acta de supervisión realizada en Arequipa (9 de julio de 2015 – 10:00 horas)[11]

[11] Folio 10 al 12 del Expediente de Supervisión.

En la acción de supervisión llevada a cabo en la oficina de VIETTEL ubicada en la Av. Ejército N° 903, en el distrito de Cayma, provincia y departamento de Arequipa, se advierte que ante la manifestación de voluntad del supervisor de presentar un reporte por problemas de calidad de servicio de una línea móvil, la asesora comercial requirió el teléfono y el chip a fin de descartar problemas, precisando que para registrar un reporte, previamente debía efectuar la comprobación del problema.

VIETTEL en sus descargos señala que su representada no solo busca una solución comercial del problema sino una solución que cumpla con las expectativas del usuario como persona. Es decir, no sólo buscaban registrar únicamente el reporte requerido sino la satisfacción del cliente como consecuencia de una solución célere del inconveniente.

La empresa operadora alega que su asesor comercial requirió el chip y el celular para poder analizar el problema y brindar una solución inmediata; señalando que de una interpretación inadecuada de los hechos, el representante del OSIPTEL concluyó que sin el chip y celular no era posible interponer un reporte, cuando en realidad era un requisito para brindar una solución inmediata al inconveniente (sic).

Al respecto, si bien las pruebas o comprobaciones a los equipos y sim card por parte de las empresas operadoras pueden ayudar a determinar el origen del problema para una pronta atención; lo cierto es que ello no puede constituir un condicionamiento para la generación y entrega del reporte. En dicho contexto, no se niega la posibilidad que las empresas operadoras puedan instar a los usuarios a realizar pruebas técnicas destinadas a detectar el origen de la avería reportada, en la medida que ello no constituya un requisito previo para la generación del código de reporte.

Ahora bien, contrario a lo señalado por VIETTEL, de la revisión del acta materia de análisis, se advierte que el asesor comercial de la empresa operadora señaló expresamente que "*para registrar el reporte previamente debería efectuar la comprobación del problema*", no existiendo una interpretación errónea por parte del supervisor del OSIPTEL; más aún si se considera que durante el tiempo que duró la acción de supervisión el asesor de VIETTEL no procedió a registrar el reporte por problemas de calidad y otorgar el correspondiente código de identificación.

En ese sentido, se verifica que VIETTEL incumplió con la obligación contenida en el artículo 32 de la Directiva de Reclamos en este caso, por lo que lo alegado por ella debe desestimarse.

b) Actas de supervisión realizadas en Pasco[12] (10:00 horas) y Ayacucho[13] (10:04 horas) el 9 de julio de 2015

Según se observa de las actas de Supervisión, en ambos casos los asesores de VIETTEL recibieron el reporte de avería; sin embargo no proporcionó el código relativo de identificación al supervisor encubierto del OSIPTEL, conforme lo establece el artículo 32° de la Directiva de Reclamos.

VIETTEL alega en sus descargos, que en ambos casos la falta de entrega del código de reporte se debió a un descuido involuntario por parte de su personal. Asimismo, indica que esta omisión no vulnera el derecho de los usuarios toda vez que los reportes si fueron registrados en sus sistemas para su trámite correspondiente.

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

OSIPTEL PJAFGG J. CAVERO

[12] Folio 21 al 23 del Expediente de Supervisión.
[13] Folio 35 al 37 del Expediente de Supervisión.

OSIPTEL GG | FOLIOS 60

Resulta pertinente señalar que el artículo 32° de la Directiva de Reclamos contempla como obligación la entrega de un código o número correlativo de identificación del reporte presentado por el administrado. Así las cosas, es pertinente tomar en consideración que el referido código o número correlativo de identificación constituye un elemento de vital importancia en la medida que es a partir de la fecha consignada en tal documento que el usuario debe contabilizar el plazo de cuatro (4) días para que la empresa solucione su problema; caso contrario, tendría expedito su derecho de presentar un reclamo con el código de reporte no atendido.

En ese sentido, contrario a lo señalado por la empresa operadora, la no entrega del número o código correlativo de identificación, si genera vulneración al derecho de los abonados, en tanto se les restringe la posibilidad de tener constancia del mismo y poder hacer seguimiento a la solución de los problemas detectados.

Considerando lo anterior, se verifica que en las acciones de supervisión llevadas a cabo en Pasco (10:00 horas) y Ayacucho (10:04 horas), VIETTEL incumplió lo establecido en el artículo 32 de la Directiva de Reclamos.

1.2 Sobre el cumplimiento del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, por parte de VIETTEL.-

Durante el 5 y 13 de agosto de 2015, la GSF llevó a cabo acciones de supervisión a nivel nacional - mediante llamadas de prueba - a efectos de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8[14] del Reglamento de Reclamos.

Así, se verificó que en el caso de ocho (08) llamadas de prueba, se impidió la presentación de reclamos, como se advierte a c.

a) Llamadas de prueba realizadas en Ucayali (06/08/2015 – 10:20 horas), Cajamarca (06/08/2015 – 17:06 horas), Callao (07/0/2015 – 10:07 y 11:06 horas), Arequipa (07/08/2015 – 11:48 horas) y San Martín (07/08/2015 – 15:13 horas).

En las seis (6) llamadas de prueba agrupadas en el presente apartado, se ha verificado que en todas ellas ante la manifestación del supervisor del OSIPTEL de interponer un reclamo, existe una demora y/o dilación injustificada por parte de los representantes de VIETTEL, que impidió la presentación de los reclamos.

VIETTEL en sus descargos indica que es completamente normal y justificado que su centro de atención al cliente telefónico pueda saturarse y los tiempos de espera para registrar los reclamos sea pausada por la saturación de los sistemas y medios de comunicación. Asimismo, alega que en esos casos no se negó la presentación de un

[14] **Artículo 8.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos**
En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:
1. **Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento.**
2. Emitir opinión previa con relación al resultado del procedimiento.
3. Impedir o negar el acceso al expediente, si el usuario lo solicitara.
4. Omitir proporcionar al usuario el código o número de reclamo, recurso o queja, al momento de su presentación o si el usuario lo solicitara.
5. Omitir brindar información al usuario sobre la ubicación del expediente y el estado del trámite, si el usuario lo solicitara.
6. Omitir expedir copias simples o certificadas del íntegro o parte del expediente, si el usuario lo solicitara, siempre que se sujete a lo establecido en el tercer párrafo del artículo 10.
7. Impedir y/o negar la autorización al usuario del pago de la parte no reclamada; o no permitir el pago de la parte no reclamada.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO
OSIPTEL PJ/AFGG J. CAVERO

reclamo, recurso o queja; sino que a fin de dar un adecuado servicio se procedió a la transcripción literal de lo manifestado por el usuario lo cual toma un tiempo considerable, el mismo que no fue arbitrario ni irracional.

En ese contexto, añade que no es materia sancionable el tiempo razonable en espera llevado a cabo por su representada para registrar un reclamo o si es necesario informar para qué se utilizan sus asesores de servicio el tiempo durante el tiempo en espera.

Conviene subrayar que, de acuerdo al artículo 8 del Reglamento de Reclamos, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de, entre otros, impedir o negar la presentación de reclamos, recursos o quejas.

De acuerdo a lo señalado en la Real Academia Española (RAE), "*impedir*"[15] significa estorbar o imposibilitar la ejecución de algo. Por tanto, corresponde analizar las seis (6) llamadas de prueba efectuadas, a fin de determinar si efectivamente VIETTEL impidió o estorbó la presentación de los reclamos por parte de los supervisores, quienes actuaban como usuarios comunes y corrientes.

- **Llamada realizada al 123 el 06.08.2015 a las 10.20 horas**[16]: Según se advierte de la transcripción de la llamada realizada por el supervisor; se verifica que al manifestar su intención de presentar un reclamo por facturación, el representante de VIETTEL valida sus datos y efectúa preguntas referidas al reclamo en sí. El representante de la empresa operadora indica que le transferirá la llamada al área de reclamos, para lo cual pone en espera al supervisor. Una vez en el área de reclamos se validan nuevamente los datos del supervisor y lo pone en espera; asimismo, toda vez que refieren tener inconvenientes para escucharlo correctamente, se le sugiere devolverle la llamada. Nuevamente lo ponen en espera, luego de lo cual no obra ninguna interacción por parte del primero, procediendo el supervisor a dar por finalizada la llamada, habiendo transcurrido más de setenta y cinco minutos, sin poder presentar el reclamo respectivo.

- **Llamada realizada al 123 el 07.08.2015 a las 10.07 horas**[17]**:** Según se advierte de la transcripción de la llamada realizada por el supervisor; se verifica que al manifestar su intención de presentar un reclamo por problemas con su línea móvil, el representante de VIETTEL valida sus datos, le hace preguntas relacionadas a su línea y lo pone en espera. Se retoma la comunicación y el asesor le indica que le transferirá al área de reclamos y lo pone nuevamente en espera, luego de lo cual no obra ninguna interacción por parte del primero, procediendo el supervisor a dar por finalizada la llamada, habiendo transcurrido más de veinte, sin poder presentar el reclamo respectivo.

- **Llamada realizada al 123 el 07.08.2015 a las 10.07 horas**[18]: Según se advierte de la transcripción de la llamada realizada por el supervisor; se verifica que al manifestar su intención de presentar un reclamo por calidad debido a "interferencias de su línea telefónica", el representante de VIETTEL luego de la validación de los datos, indica que lo va a transferir para que pueda generarse el

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIAFGG J. CAVERO

[15] RAE: http://dle.rae.es/?id=L2bDcT6
Del lat. *impedīre*.
Conjug. c. *pedir*.
1. tr. Estorbar o imposibilitar la ejecución de algo.
[16] Folio 167 al 177 del Expediente de Supervisión
[17] Folio 202 al 205 del Expediente de Supervisión
[18] Folio 279 al 284 del Expediente de Supervisión

reclamo respectivo; no obstante, nuevamente se advierte que una vez efectuada la transferencia a otro asesor se produce una serie de validación de los datos y tiempos en espera que finalmente -habiendo transcurrido más de diecisiete minutos – impiden que el supervisor presente el reclamo respectivo.

- **Llamada realizada al 123 el 07.08.2015 a las 11.06 horas[19]:** Según se advierte de la transcripción de la llamada realizada por el supervisor; se verifica que al manifestar su intención de presentar un reclamo por calidad debido a "interferencias de su línea telefónica" y de indicarle que llamó previamente y que esperó por treinta (30) minutos sin que pudieran atenderlo, el supervisor de VIETTEL le indicó que "cuando se entrecorta la comunicación depende del equipo" y lo mantiene en espera para realizar la transferencia al área de reclamos. Después de esperar un tiempo prudencial el supervisor indica que está demorando la transferencia, ante lo cual el asesor le indica que estaba haciendo unas consultas y que lo va a transferir en ese momento; sin embargo, finalmente indica al supervisor que tiene que colgar la llamada para que ellos le puedan llamar. Luego de insistir se efectúa la transferencia, y le indican al supervisor que para tramitar su reclamo deben seguir una serie de procedimientos y descartes, no obstante el supervisor insiste en presentar un reclamo. Cabe indicar que la llamada duró aproximadamente 27 minutos.

- **Llamada realizada al 123 el 07.08.2015 a las 11.48 horas[20] y a las 15.13 horas[21]:** Según se advierte de la transcripción de la llamada realizada por el supervisor; se verifica que al manifestar su intención de presentar un reclamo, se repiten las conductas advertidas en las llamadas anteriores (validación de datos, preguntas sobre el terminal, extensos tiempos en espera); luego de lo cual el supervisor da por finalizada la llamada, ante la falta de interacción de la asesora de VIETTEL.

Al respecto, si bien esta instancia considera factible que la empresa operadora absuelva las consultas que formule el usuario antes de presentar el reclamo, e incluso oriente debidamente al usuario para una eficiente solución al problema que plantea, ello no avala en medida alguna que las empresas operadoras, a través de sus asesores, establezca conversaciones prolongadas con los usuarios requiriendo en más de una oportunidad sus datos para validación, cuestionando el motivo de su reclamo, y poniendo la llamada en espera por tiempos que no resultan razonables para realizar validaciones o gestiones de transferencia. Todo ello genera confusión y malestar en el usuario, y lo desincentiva a continuar con el trámite que pretende iniciar.

Así, en el presente caso, se considera que VIETTEL impidió la presentación de reclamos, en la medida que con posteridad a que el usuario declaró expresamente su intención de presentar un reclamo, efectuó: reiteradas verificaciones de datos, derivaciones a diversos funcionarios y áreas, sugerencias de seguir otra vía que no sea la del reclamo por tener plazos más prolongados, lo cual constituyen acciones dilatorias que tienen como consecuencia que el usuario no pueda acceder al interponer su reclamo en la oportunidad que lo requiere.

En ese contexto, de la documentación obrante en el expediente de supervisión, se ha acreditado objetivamente que VIETTEL impidió, imposibilitó y estorbó la presentación

OSIPTEL GG PIA H. OROZCO

OSIPTEL PIA FG J. CAVERO

[19] Folio 286 al 292 del Expediente de Supervisión
[20] Folio 308 al 311 del Expediente de Supervisión
[21] Folio 326 al 331 del Expediente de Supervisión

de los reclamos, pese a que los usuarios, en todos los seis (6) casos analizados en el presente apartado, expresaron su voluntad de presentarlos, proporcionando sus datos de identificación así como la información indispensable para tales efectos.

Por los argumentos expuestos, corresponde desestimar los argumentos de los descargos de VIETTEL en este extremo.

b) Llamadas de prueba realizadas en Puno (07/08/2015 – 11:29 horas[22] y 17:39[23] horas)

En el caso específico de la llamada efectuada a las **11:29 horas**, se advierte que en dos oportunidades, el supervisor manifestó su deseo de presentar un reclamo; sin embargo el asesor de la empresa operadora realiza descartes y verificación de la configuración a su equipo, y finalmente alega que el problema se encuentra y no habría motivo de reclamo, como se puede verificar a continuación:

> *(...)*
> ***Asesor de Servicio**: Sr. Johny, muchas gracias por la espera correcto sr. Jhony usted está en su derecho de realizar reclamo pero me indica, pero en estos momentos el inconveniente está solucionado, porque solam...el inconveniente era por la por el modo de red como le indique, cuál sería su reclamo??*
> *(...)*
> ***Asesor de Servicio**: Usted está en su derecho cual sería el reclamo si en este momento hemos solucionado el inconveniente, lo que si le sugeriría deme un número de referencia que yo en 15 minutos yo me voy a volver a comunicar con usted, para que, para que haga las pruebas del inconv, pruebas necesarias y realice las llamadas y si usted en esas llamadas vuelve a sentir esa lluvia como usted me indica se generaría entonces el reclamo, bueno en estos momentos yo he procedido y por la opción que estaba en ese momento en el equipo es por eso el inconveniente de la línea, porque la línea totalmente está en perfecto estado, no visualizo ningún inconveniente, nada.*
> *(...)*
> ***Asesor de Servicio:** le indico, el reclamo, no, no es que no quiera hacer el reclamo usted indica lo que es el reclamo es que en estos momentos se ha solucionado el problema y para ver esa, para realizar (inintelegible) necesito unas pruebas y las pruebas (inintelegible) en quince minutos yo le voy a devolver la llamada, si sigue el problema entonces generaremos el reclamo, está en todo su derecho pero hemos realizado en este momento una prueba y quisiera un descarte y quisiera que usted haga una prueba para poder seguir, porque si le indicamos si usted me indica que genere el reclamo y era solamente el problema del equipo porque estaba en modo de red, por eso es necesario hacer solamente las pruebas necesarias y volver, yo le devuelvo la llamada yo Julissa Flores le devuelvo la llamada en 15 minutos (...)*
> (Subrayado nuestro)

Tal como puede apreciarse, el asesor comercial de VIETTEL reiteró que se había solucionado su problema y ofrece devolverle la llamada en 15 minutos. En ese contexto, se evidencia que VIETTEL no permitió que se presente el reclamo, bajo el argumento que era necesario realizar más pruebas previas; lo cual contraviene lo dispuesto por el artículo 8° del Reglamento de Reclamos.

En lo concerniente a la llamada de prueba efectuada a las **17:39 horas,** se advierte que el supervisor manifestó su intención de efectuar un "reporte por problemas de calidad", obteniendo como respuesta del asesor de VIETTEL - luego de validar sus datos personales y pedir información respecto al servicio - que se acerque a un centro de atención a fin de que verifiquen si el problema se estaba presentando en el chip, dado que no sería un problema de línea telefónica; como se observa a continuación:

OSIPTEL GC. PIA M. OROZCO

OSIPTEL PJAFGG J. CAVERO

[22] Folios 293 al 305 del Expediente de Supervisión
[23] Folios 332 al 343 del Expediente de Supervisión

"Operador 123: En si, claro, el, como usted ya descartó del reinicio de equipo, también ha descartado lo que es probar el chip en otro equipo, lo más aconsejable es que primero se acerque al centro de atención Bitel para que verifiquen el Chip, porque puede ser que el chip es el que está presentando el problema y no es la línea, por eso es que le indicaba que se acerque al centro de atención Bitel para descartar el tema de si hay , si aun así bueno las personas que atienden lo tienden en este momento van a verificar si es por el chip o por la propia línea (...)"

Conforme se aprecia, el representante de VIETTEL lejos de dar trámite al reclamo formulado por el supervisor, como puede apreciarse de la transcripción de la llamada, el asesor comercial formula como alternativa que el supervisor acuda a un centro de atención al cliente, desconociendo la voluntad del supervisor de presentar dicho reclamo; lo cual conlleva el incumplimiento del artículo 8 del Reglamento de Reclamos.

1.3 Respecto a los errores involuntarios alegados por VIETTEL

VIETTEL en sus descargos afirma que los inconvenientes que generaron las infracciones imputadas se debieron a errores involuntarios e inconvenientes de coordinación que a la fecha se encuentran debidamente subsanados.

En cuanto al alegado descuido involuntario incurrido por su personal, es pertinente indicarle que ése no es argumento suficiente para excluirse de responsabilidad administrativa, frente a una norma que le exige proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo, reporte o reconsideración, un número o código correlativo de identificación.

Asimismo, para la evaluación del supuesto de error producido por un descuido involuntario de su personal, debe tenerse especial cuidado en determinar el carácter vencible o invencible del error, puesto que de ello dependerá la atribución de responsabilidad a la empresa operadora o su exclusión por tratarse de circunstancias que se encontraban fuera de su esfera de dominio y control.

Sobre este aspecto específico la Doctrina[24] ha señalado que la evaluación del carácter invencible del *error* se diluye cuando nos encontramos frente a determinadas actividades que involucran un desempeño profesional concreto o especializado, excluyéndose en estos casos la eventualidad de alegación de error para justificar un comportamiento no ajustado a derecho[25].

---

[24] Así, haciendo referencia a la capacidad de evitar el error cuando se trate de actividades especializadas, la administrativista española María Jesús Gallardo ha señalado lo siguiente: *"(...) el ejercicio de determinadas actividades de desempeño de unas concretas profesionales lleva aparejado un plus de responsabilidad en cuanto al conocimiento de las normas que resultan aplicables, lo que 'excluye la posibilidad de apreciar un desconocimiento inevitable de las normas', bien porque se presume la capacidad para evitar el error y actuar conforme a Derecho (...) o bien porque la naturaleza de la actividad y su regulación normativa impone el deber específico de no equivocarse"*. (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Ob. Cit. P.193).

[25] La prudencia en el análisis y la exigibilidad de un mayor nivel de diligencia al momento de evaluar el error cuando se trate de infracciones cometidas en sectores especializados han sido destacadas también por el profesor español Alejandro Nieto, quien sobre este aspecto señala lo siguiente: *"(...) en el campo sancionador se ha de extremar la prudencia a la hora de aplicar la circunstancia del error (...) se debe ser riguroso (no irrazonable) en la exigencia del deber de diligencia cuando implica el conocimiento de las normas que rigen la actuación del ciudadano, lo que ocurre especialmente cuando son normas que afectan a sectores determinados de actividad (industrial, comercial, deportiva...) cuyos destinatarios son, por ende, los sujetos de dicha actividad, a los cuales se les debe exigir diligencia en el desarrollo de la misma diligencia profesional en la que se integra el conocimiento de las normas administrativas que disciplinan la actividad"*. (Citado por NIETO GARCÍA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. Cuarta Edición totalmente reformada. Editorial. Tecnos. Madrid, 2005. P. 412).

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA GG CAVERO

Ello es precisamente lo que ocurre en el presente caso, donde la trasgresión al deber de proporcionar a cada usuario que efectúa un reporte, un número o código correlativo de identificación, se realiza por una empresa operadora especializada[26] en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante el mecanismo de la Concesión por el Estado Peruano, por lo que se encontraba obligada a implementar las medidas necesarias para que su personal pueda dar cumplimiento a la normativa antes referida.

En ese orden de ideas, sin entrar en el análisis de la magnitud o de la relevancia del incumplimiento imputado, aún en el supuesto que se admitiera la posibilidad de un *error*, se aprecia en el presente caso, que éste no resulta invencible y por ende, excluyente de responsabilidad administrativa, puesto que corresponde a una situación que pudo haber sido fácilmente detectada y superada de haberse puesto la diligencia debida que le era exigible.

Asimismo, VIETTEL no ha alcanzado evidencia suficiente que acredite la existencia de un *error* excluyente de responsabilidad, así como no ha probado que su actuación no podía haber sido realizada de un modo distinto aun cuando hubiera actuado con la diligencia debida, toda vez que correspondía acreditar que en el momento de la ocurrencia de los hechos no se podía esperar un comportamiento distinto, dado que ésa era su única alternativa u opción.

En tal sentido, no resulta jurídicamente adecuado, pretender exonerarse de las consecuencias establecidas por el incumplimiento de un deber establecido legalmente y calificado como infracción administrativa, máxime cuando se ha comprobado objetivamente en los hechos la realización de la conducta infractora.

De acuerdo a lo anterior corresponde desestimar los argumentos de los descargos de la empresa operadora en ese extremo.

1.4 Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad en el presente PAS

Con relación al Principio de Razonabilidad, VIETTEL alega que el referido principio debe ser aplicado al momento de calificar las presuntas infracciones, debido a que las conductas supervisadas fueron originadas por errores involuntarios, los mismos que han sido subsanados; por lo que, debe archivarse el presente PAS.

Asimismo, indica que en el supuesto de considerarse que las conductas infractoras han sido acreditadas, debe aplicarse el Principio de Razonabilidad, realizando el *test* de razonabilidad reconocido por el Tribunal Constitucional, el cual consiste en el examen de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

Al respecto, debe señalarse que el mismo se encuentra reconocido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, precisando que 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

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA FGG J. CAVERO

[26] Así lo refiere De Palma, quien sobre este aspecto señala lo siguiente:
- *"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Administrativo Sancionador 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 materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativo, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejércelas con la máxima diligencia".* DE PALMA DEL TESO, Ángeles. El principio de culpabilidad en el Derecho Administrativo Sancionador. Editorial Tecnos S.A. Madrid, 1996. P. 142).

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.

Asimismo, 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: el juicio de idoneidad o adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

Sobre el juicio de idoneidad o adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de 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, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

En el caso en particular, la importancia de velar por el derecho que tienen los usuarios a presentar sus reclamos y hacer valer sus derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tiene como correlato una superación de la asimetría de la información entre el usuario y la empresa operadora.

Sobre el juicio de necesidad, 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.

Al respecto, se debe señalar que frente a la imposición de otras medidas, como correctivas previstas en el Reglamento General del OSIPTEL, comunicaciones preventivas o medidas de advertencia contempladas en el Reglamento de Supervisión, debe tenerse en consideración la finalidad perseguida en el inicio del PAS, la misma que en el presente caso es que VIETTEL despliegue las acciones necesarias a fin de que se disuada la configuración de las infracciones tipificadas en el artículo 32° de la Directiva de Reclamos, así como del artículo 8° del Reglamento de Reclamos, cuyo objetivo es garantizar que los usuarios/abonados puedan presentar sus reclamos sin dilaciones indebidas y sin desincentivos por parte de la empresa operadora.

En virtud al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida adoptada 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.

Sobre esta dimensión del *test* de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que uno de los presupuestos para que los abonados y/o usuarios hagan valer sus derechos ante las empresas operadoras, es precisamente que éstas cumplan la normativa y canalicen sus reclamos de manera eficiente y célere.

De acuerdo con lo antes expuesto, la medida dispuesta por la GSF, consistente en iniciar el presente PAS, resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a efectos que VIETTEL no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el artículo 57° de la Directiva de Reclamos.

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA GG J. CAVERO

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo VIETTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad; es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

De lo anteriormente expuesto, 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. Por lo expuesto, se concluye que se ha desvirtuado lo alegado por VIETTEL en este extremo.

1.5 Respecto de las medidas adoptadas por VIETTEL

VIETTEL indica en sus descargos que se encuentran diseñando políticas que les permitan optimizar sus procedimientos internos y sistemas comerciales. Entre ellas, consideraron las siguientes:

- Distribuir agentes telefónicos según el flujo diario de las comunicaciones que reciben, asignando personal adicional en aquellos rangos horarios con mayor flujo de comunicaciones recibidas.
- Establecer cronograma de capacitaciones audiovisuales a sus agentes de atención presencial asignados a sus Centros de Atención. Tal cronograma incluirá sesiones presenciales y virtuales mensuales así como evaluaciones que les permitan verificar el nivel de conocimiento adquirido.
- Poner a disposición de sus agentes de atención presencial un aplicativo móvil que permita validar la información de los entrenamientos de manera rápida y sencilla.

Al respecto, es preciso indicar que de conformidad con lo previsto en el artículo 30° de la Ley N° 27336 –Ley de Desarrollo y Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), el comportamiento posterior del administrado no es un criterio a ser tomado en cuenta a fin de verificar la configuración de la infracción, sino que constituye un criterio a ser valorado a efectos de graduar la sanción una vez que se ha determinado la comisión de una infracción.

En ese sentido, las soluciones o medidas adoptadas que haya efectuado la referida empresa operadora, para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, será evaluado al momento de graduar la sanción.

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

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:*
> *(...)*
> *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.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA FGG J. CAVERO

Cabe indicar que, conforme a diversos pronunciamientos de Consejo Directivo[27], 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 VIETTEL sostiene, en sus descargos, que las conductas supervisadas fueron producto de errores involuntarios, los mismos que habrían sido subsanados a la brevedad; *"resultando que, a la fecha, la información inexacta remitida en un inicio fue debidamente corregida voluntariamente; así como que la implementación del aplicativo referido, si bien posteriormente, se encuentra cumpliendo cabalmente con la finalidad de la supervisión de OSIPTEL"* (sic).

No obstante, en el presente caso no se puede hacer mención a una subsanación voluntaria por parte de VIETTEL en tanto que como puede apreciarse de las actas de supervisión derivadas de acciones de supervisión presenciales, en ningún momento el asesor comercial de VIETTEL proporcionó los códigos de reclamo ni corrigió los defectos advertidos en los formularios. En el caso de las acciones de supervisión realizadas a través de llamadas al 123, es pertinente tomar en cuenta que en tanto los supervisores actúan como usuarios, las infracciones imputadas se agotan con la sola inobservancia de la conducta infractora.

En esa medida, tomando en cuenta que en el presente PAS no se ha efectuado el cese de los incumplimiento detectados, no es posible aplicarle el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, en los términos del literal f) del numeral 1 del artículo 255 del TUO de la LPAG.

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

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA GG J. CAVERO

[27] Resolución N° 046-2017-CD/OSIPTEL y Resolución N° 047-2017-CD/OSIPTEL, entre otras.

fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido[28].

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).

  Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. 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 sobre una adecuada capacitación a su personal para conocer los requerimientos de la normativa al momento de que los usuarios presentan sus reclamos.

- **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 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 con la presentación de sus reclamos. Es así que para la detección de las infracciones analizadas 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, lo que conlleva a considerar una probabilidad de detección intermedia.

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

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIAFGG J. CAVERO

[28] 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."

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

Sobre el particular, VIETTEL habría incurrido en las siguientes infracciones graves: i) No haber entregado al usuario / abonado el código de reporte en tres (3) acciones de supervisión; ii) Haber impedido la presentación de reclamos, verificados en ocho (8) acciones de supervisión.

No obstante, es importante tener en cuenta los costos en los que pudieron haber incurrido los abonados o usuarios que, en situaciones similares a las verificadas en las acciones de supervisión, se desplazaron hacia los centros de atención o puntos de venta de la empresa operadora para presentar sus solicitudes, reportes de avería, reclamos, reconsideraciones, y/o quejas, sin poder hacer efectivo su derecho a reclamar en la forma elegida por los mismos, o debido a la negativa para recibir los mismos. Ello, sin dejar de considerar el desincentivo que se genera para presentar tales solicitudes, reportes de avería, reclamos, reconsideraciones, apelaciones y/o quejas a la empresa operadora para su atención.

Asimismo, se debe tomar en cuenta que se ha limitado a los usuarios su derecho de reclamación, ya sea porque no pudieron elegir libremente la modalidad empleada para tal fin, o porque no les fue entregado su código de reporte o porque se les impidió la presentación de los reclamos; los cuales no sólo se materializan con el desplazamiento físico hacia las oficinas de las referidas empresas y el costo económico que conlleva, sino que también incluye el costo de oportunidad para la realización de dicho trámite.

- **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.

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

Sobre el particular, debe indicarse que de las acciones de supervisión tendientes a detectar el incumplimiento del artículo 32 de la Directiva de Reclamos fueron llevadas a cabo del 9 al 10 de julio de 2015. Para tales efectos se efectuaron veinte (20) acciones de supervisión, habiéndose detectado que VIETTEL no entregó al usuario su código de reporte, en tres (3) casos.

Posteriormente, a efectos de detectar el incumplimiento de VIETTEL del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, se efectuaron treinta y cuatro (34) acciones de supervisión (llamadas de prueba) y en ocho (8) casos se determinó que VIETTEL no impidió o negó la presentación de reclamos.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PJA GG J. CAVERO

- **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.

- **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 LDFF 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 32 de la Directiva de Reclamos; y del artículo 8 del Reglamento de Reclamos, corresponden al año 2015, en tal sentido, las multas a imponerse a VIETTEL no podrán exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2014.

3.3 Respecto 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 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.

Ahora bien, de lo actuado en el expediente, no se evidencia que VIETTEL haya reconocido su responsabilidad de manera expresa y por escrito; asimismo, tomando en cuenta que no se ha configurado el cese de los incumplimientos detectados, y por ende, no se han revertido los efectos derivados de los mismos.

Asimismo, si bien en sus descargos VIETTEL indica que adoptó una serie de medidas para optimizar sus procedimientos, entre ellos:

- Distribuir agentes telefónicos según el flujo diario de las comunicaciones que reciben, asignando personal adicional en aquellos rangos horarios con mayor flujo de comunicaciones recibidas.
- Establecer cronograma de capacitaciones audiovisuales a sus agentes de atención presencial asignados a sus Centros de Atención. Tal cronograma incluirá sesiones presenciales y virtuales mensuales así como evaluaciones que les permitan verificar el nivel de conocimiento adquirido.
- Poner a disposición de sus agentes de atención presencial un aplicativo móvil que permita validar la información de los entrenamientos de manera rápida y sencilla.

OSIPTEL GG PIA M. OROZCO

OSIPTEL PJA FGG J. CAVERO

En tanto no remitió alguna documentación que sustente su afirmación, con lo cual esta instancia considera que no cabe la aplicación de los atenuantes regulados en el numeral 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG y el artículo 18° del RFIS. En ese sentido, al no existir evidencia de la puesta en marcha de tales medidas de mejora por parte de la empresa operadora, no podría considerarse las mismas como elemento para disminuir la sanción a aplicarse.

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" y "probabilidad de detección de la Infracción"), y, considerando la capacidad económica del infractor, corresponde sancionar a la empresa VIETTEL por la comisión de las siguientes infracciones: i) la infracción tipificada como grave en el artículo 57 de la Directiva de Reclamos, con una multa de CINCUENTA Y UNO (51) UIT por incumplir con lo dispuesto en el artículo 32 de la misma norma; y iii) la infracción tipificada como grave por el numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento de Reclamos, con una multa de CINCUENTA Y UNO (51) UIT por incumplir con lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra a VIETTEL PERÚ S.A.C., en el extremo referido a la infracción leve tipificada en el numeral 36 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; ante el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2º.- ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado contra a VIETTEL PERÚ S.A.C., en el extremo referido a la infracción leve tipificada en el numeral 35 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; ante el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3º.- 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 Nº 015-99-CD/OSIPTEL, al haber incumplido con la obligación establecida en el numeral 1 del artículo 32 de la misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

OSIPTEL GG-PIA M. OROZCO

Artículo 4º.- 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 numeral 4 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, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 8 de la

OSIPTEL PIA FGG J. CAVERO

misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 5º.- 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 6º.- Notificar la presente resolución a la empresa **VIETTEL PERÚ S.A.C.,** conjuntamente con las Resoluciones 046-2017-CD/OSIPTEL y Resolución N° 047-2017-CD/OSIPTEL.

Artículo 7º.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL y en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por:CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique (FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (E)

OSIPTEL GG.PIA M. OROZCO

OSIPTEL PIA FGG J. CAVERO