



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL
GG

FOLIOS
101

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00214-2017-GG/OSIPTEL

Lima, 26 de septiembre de 2017

EXPEDIENTE N°	:	00089-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO: el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) N° 00105-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA), por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles (Reglamento de Calidad de atención a usuarios), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante Informe N° 00893-GFS/2016 del 21 de diciembre de 2016 (Informe de Supervisión), la GSF emitió el resultado de la evaluación del cumplimiento por parte de TELEFÓNICA de lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, correspondiente al período de setiembre de 2014 a agosto de 2015¹, seguido en el expediente N° 0068-2016-GG-GFS (Expediente de Supervisión), cuyas conclusiones fueron las siguientes:

"IV. CONCLUSIONES

(...)

4.3. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto por el artículo 16° del Reglamento de Calidad de Atención, al no haber cumplido con la **meta específica** establecida en el Anexo B de la mencionada norma, para el indicador **TEAPIj**, en los meses de setiembre a diciembre de 2014 y de abril a agosto 2015 en las oficinas y tipos de trámites que se muestran en las Tablas N° 18 y 19 del presente Informe. Dado que el incumplimiento del artículo 16° del Reglamento de Calidad de Atención, constituye una infracción grave, conforme lo establece el artículo 19° de la mencionada norma, corresponde a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador** en tal extremo."

- Con la carta N° C.02572-GFS/2016, notificada el 27 de diciembre de 2017, la GSF comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS, por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios; otorgándosele un plazo de diez (10) días hábiles para la remisión de sus descargos.

¹ Cabe precisar que, en el Informe de Supervisión, la GSF indicó que: "(...), el periodo de setiembre de 2014 se analizará por separado los servicios que tenía a cargo la ex Telefónica Móviles S.A., considerando que la fusión con Telefónica del Perú S.A.A. se realizó el 1 de octubre de 2014."





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

3. TELEFÓNICA mediante carta N° TP-0607-AR-GGR-17, recibida el 21 de febrero de 2017, presentó sus descargos por escrito (Descargos 1).
4. Mediante carta N° C.00334-GSF/2017, notificada el 16 de junio de 2017, la GSF rectificó errores materiales contenidos en la carta de imputación de cargos del presente PAS y en el Informe de Supervisión; otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para que TELEFÓNICA remita sus descargos y acredite las medidas y/o cambios internos que hubiere implementado a fin de que las conductas imputadas no se vuelvan a repetir.
5. TELEFÓNICA con la carta N° TP-1901-AR-GGR-17, recibida el 23 de junio de 2017, solicitó una prórroga de cuatro (4) días hábiles para remitir la información requerida; la cual fue concedida a través de la carta N° C.00391-GSF/2017, notificada el 27 de junio de 2017. Cabe precisar que, a la fecha, la citada empresa operadora no ha presentado dicha información.
6. Mediante Informe N° 00105-GSF/2017 del 7 de julio de 2017 (Informe Final de Instrucción), la GSF remitió el análisis del escrito de Descargos 1.
7. Con la carta N° C.00899-GG/2017, notificada el 22 de agosto de 2017, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00105-GSF/2017, a fin que formule sus descargos.
8. Mediante carta N° TP-2722-AR-GGR-17, recibida el 4 de setiembre de 2017, TELEFÓNICA presentó sus descargos por escrito (Descargos 2) al Informe Final de Instrucción, emitido por la GSF.
9. Con la carta N° TP-2723-AR-GGR-17, recibida el 4 de setiembre de 2017, TELEFÓNICA solicitó se le conceda un Informe Oral a fin de exponer sus argumentos ante esta Gerencia General; la cual fue concedida a través de la carta N° C.00985-GG/2017, notificada el 8 de setiembre de 2017, conforme se aprecia del Acta levantada el 13 de setiembre de 2017².

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 en el Diario Oficial "El Peruano" 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.

En el presente caso, mediante el Informe de Supervisión, la GSF detectó que la ex Telefónica Móviles y TELEFÓNICA habrían presuntamente incurrido en la comisión de las infracciones graves tipificadas en el artículo 19°³ del Reglamento de Calidad de

² Ver folio 82 del expediente N° 00089-2016-GG-GFS/PAS.

³ Artículo 19.- Infracciones y Sanciones
(...)





atención a usuarios, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 16° de la referida, tal como se aprecia a continuación:

Cuadro N° 1: Incumplimientos detectados

Empresas	Incumplimientos	Períodos
Telefónica Móviles S.A. (empresa absorbida por TELEFÓNICA)	Meta del TEAP ⁴ específica establecida en el Anexo B del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, en 4 oficinas comerciales.	Setiembre de 2014.
Telefónica del Perú S.A.A.	Meta del TEAP específica establecida en el Anexo B del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, en 63 oficinas comerciales.	- De setiembre a diciembre de 2014. - De abril a setiembre de 2015.

Fuente: PIA

Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el TUO de la LPAG, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁵, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, según lo establecido en el numeral 250.3 del artículo 250° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa se encuentra facultada a declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador, cuando advierta que se ha incumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. En el caso en cuestión, de la verificación y constatación de los plazos de prescripción, se observa que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito.

Adicionalmente, conforme a los numerales 1 y 2 del artículo 257° del TUO de la LPAG, el plazo para resolver los procedimientos sancionadores iniciados de oficio es de nueve (9) meses, contado desde la fecha de notificación de la imputación de cargos, transcurrido el cual sin que se notifique la resolución respectiva, se entiende automáticamente caducado el procedimiento. En el caso en particular, se aprecia que la imputación de cargos se notificó el 27 de diciembre de 2016; por lo que, el presente PAS no ha caducado.

Por consiguiente, corresponde evaluar los descargos presentados por TELEFÓNICA respecto a la imputación de cargos formulada por la GSF.

1. Cuestión previa

De acuerdo con la Primera Disposición Transitoria del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, dicha norma entró en vigencia el 3 de marzo de 2014, con excepción de lo dispuesto en el artículo 16°, que entró en vigencia el 1 de setiembre de 2014⁶.

Asimismo, constituyen infracciones graves los incumplimientos por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en los artículos: (...) y 16.

⁴ Indicador denominado Tiempo de Espera para la Atención Presencial.

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

⁶ Cabe agregar que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 149-2014-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 24 de diciembre de 2014, se suspendió la aplicación del artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, en lo referido a las metas establecidas para los indicadores de Calidad de Atención Presencial "Tiempo de Espera de Atención Presencial (TEAP)" (...), por el período comprendido entre el 02 de enero al 31 de marzo de 2015.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Al respecto, debe indicarse que, el artículo 16° del citado reglamento señala que las empresas operadoras deben cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme a lo dispuesto en los Anexos B, C, D y E del mismo reglamento.

Ahora bien, de la revisión de los Anexos B, C, D y E del referido reglamento, se advierte que para el primer año, las metas previstas para cada uno de los indicadores de calidad de atención son:

Cuadro N° 2: Metas de los Indicadores de Calidad

Indicadores	Metas Generales Año 1 (Setiembre de 2014 – Agosto de 2015)
Tiempo de Espera para la Atención Presencial (TEAP)	≥55%
Deserción en Atención Presencial (DAP)	≤10%
Corte de la Atención Telefónica (CAT)	≤10%
Rapidez en Atención por Voz Humana (Tramo 1 – AVH1)	≥65%
Rapidez en Atención por Voz Humana (Tramo 2 – AVH2)	≥65%
Indicador	Meta Específica Año 1 (Setiembre de 2014 – Agosto de 2015)
Tiempo de Espera para la Atención Presencial (TEAPIj)	≥40%

Fuente: Informe de Supervisión de la GSF

Específicamente, en el Anexo B del acotado reglamento, se regula el procedimiento para la medición y cálculo de indicador de Tiempo de Espera para la Atención Presencial (TEAP), estableciéndose que su objetivo es propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, así como evitar la discriminación respecto al tipo de atención requerido.

Es pertinente agregar que dicho indicador cuenta con una meta general y una meta específica, habiéndose establecido esta última para evitar que la empresa operadora pueda compensar de manera excesiva los promedios de los valores por tipo de trámite y oficina; por lo que, en ningún caso el valor del porcentaje del indicador para un trámite y oficina en particular (TEAPIj) deberá ser inferior al 40%⁷, de acuerdo a la fórmula desarrollada en el Anexo B⁸ del Reglamento de Calidad de atención a usuarios.

En el presente caso, conforme a lo señalado en el Informe Final de Instrucción, la GSF se circunscribió al análisis del cumplimiento del TEAPIj (meta específica), habiéndose obtenido valores inferiores al 40% en determinados meses, oficinas y tipos de trámites, tal como se aprecia a continuación:

Cuadro N° 3: Ex - Telefónica Móviles S.A.
(Ahora TELEFÓNICA)
Setiembre 2014

OFICINA	BAJA	CONSULTA	RECLAMO	VENTA(*)
Atendido				1

⁷ Tal como se ha señalado en el Anexo B del Reglamento de Calidad de atención a usuarios y en la Exposición de Motivos de dicha norma.

⁸

Cálculo mensual por oficina de atención y trámite:

$$TEAPIj = \frac{\text{Número de atenciones personales por trámite y oficina en un mes, atendidas dentro los primeros 15 minutos de espera}}{\text{Número total de atenciones personales por trámite y oficina, en un mes}} \times 100$$

Donde:

i = nombre de la oficina de atención

j = tipo de trámite (alta, baja, consulta y reclamo)

atenciones personales = constancias de arribo entregadas a los usuarios





PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesOSIPTEL
GGFOLIOS
103

1005-5 TRUJILLO	Atendido <=15				0
	% TEAP				0%
1009-5 CUSCO	Atendido			1	
	Atendido <=15			0	
	% TEAP				0%
1011-2 LIMA	Atendido	1			
	Atendido <=15	0			
	% TEAP	0%			
4809-1 HUANCAYO	Atendido	1			
	Atendido <=15	0			
	% TEAP	0%			

(*) Correspondiente al trámite "Alta"

Fuente: Informe Final de Instrucción de la GSF

Cuadro N° 4: Telefónica del Perú S.A.A.
Setiembre 2014 – Agosto 2015

MES	OFICINA	BAJA	CONSULTA	RECLAMO	VENTA(*)
Set-14	CUSCO	N.A.	N.A.	N.A.	0%
	PUCALLPA	N.A.	49%	20%	0%
	CHICLAYO	0%	100%	83%	100%
oct-14	ATENTO HUANUCO	79%	88%	86%	0%
	BOUTIQUE CELULAR CAV JULIACA	72%	81%	80%	0%
	CISESA TARAPOTO	90%	90%	0%	100%
	DIGITAL COMUNICACIONES. SICUANI	100%	84%	100%	0%
	GRIMALDO DEL SOLAR	45%	64%	40%	86%
	JUAN DE ARONA	72%	73%	32%	100%
	MCLABI MAP TRUJILLO	59%	75%	35%	72%
	SALESLAND HUACHO	100%	94%	0%	99%
	SUCRE (FRA)	59%	46%	38%	98%
	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	79%	91%	96%	33%
	nov-14	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	36%	52%	41%
CAJAMARCA (FRA)		65%	64%	62%	6%
CONTACTO SATELITAL. SJM		24%	42%	29%	95%
DIGITAL COMUNICACIONES ANDAHUAYLAS		71%	77%	78%	0%
DIGITAL COMUNICACIONES. HUANCAVELICA		75%	79%	60%	0%
DIGITAL COMUNICACIONES SICUANI		100%	88%	33%	N.A
GRIMALDO DEL SOLAR		34%	53%	36%	72%
HUANUCO (FRA)		13%	23%	19%	92%
JUAN DE ARONA		34%	50%	29%	99%
PUCALLPA (FRA)		0%	76%	71%	N.A
PUNO (FRA)		86%	86%	87%	0%
CISESA MOYOBAMBA		27%	28%	33%	17%
ATENTO HUANUCO		6%	66%	N.A.	100%
dic-14	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	31%	56%	48%	99%
	BOUTIQUE CELULAR MOLLENDO	N.A.	64%	33%	93%
	CAJAMARCA (FRA)	65%	62%	58%	33%
	CONTACTO SATELITAL. SJM	22%	44%	27%	80%
	GRIMALDO DEL SOLAR	42%	65%	36%	83%
	HUANUCO (FRA)	17%	34%	16%	86%
	JUAN DE ARONA	31%	35%	23%	94%
	MCLABI MAP TRUJILLO	52%	49%	39%	41%
	OVERLANDES SAN MIGUEL	40%	67%	36%	100%
	PUERTO MALDONADO (FRA)	60%	69%	68%	0%
	QUILLABAMBA-CUSCO	29%	81%	50%	100%
	SIC LA MERCED	29%	48%	N.A.	N.A
	CISESA MOYOBAMBA	50%	12%	0%	0%
	GRIMALDO DEL SOLAR	32%	61%	44%	68%
	abr-15	HIGUERETA (FRA)	34%	48%	40%
JULIACA (FRA)		0%	41%	34%	81%
SUCRE (FRA)		18%	70%	53%	97%



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

MES	OFICINA	BAJA	CONSULTA	RECLAMO	VENTA(*)
may-15	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	28%	48%	44%	99%
	JULIACA (FRA)	0%	45%	42%	82%
	MCLABI MAP TRUJILLO	63%	83%	18%	98%
	PUNO (FRA)	0%	59%	52%	N.A
	SUCRE (FRA)	14%	75%	56%	N.A
jun-15	TIENDA MERCADO HUAMANTANGA-LIMA	N.A.	87%	0%	91%
	JULIACA (FRA)	0%	47%	47%	93%
	SANTA ANITA	38%	48%	33%	94%
jul-15	SUCRE (FRA)	21%	85%	66%	100%
	BOUTIQUE CELULAR CAV AREQUIPA	39%	56%	43%	99%
	CHINCHA (FRA)	94%	88%	89%	0%
	CISESA CHEPEN	33%	75%	65%	100%
	MCLABI CAJAMARCA	92%	93%	93%	0%
	SUCRE (FRA)	17%	77%	60%	93%
	TARMA (FRA)	25%	81%	70%	97%
ago-15	TSP CERRO DE PASCO	41%	53%	37%	N.A
	HUANUCO (FRA)	0%	88%	87%	27%
	IQUITOS (FRA)	98%	83%	35%	99%
	SUCRE (FRA)	21%	63%	47%	93%
	CERRO DE PASCO	29%	41%	22%	N.A

(*) Correspondiente al trámite "Alta"

Fuente: Informe Final de Instrucción de la GSF

Del cuadro referido a la meta del TEAP específica (TEAPij) de las oficinas de TELEFÓNICA, se observa que: i) en el mes de octubre de 2014, el trámite "reclamo" de la oficina Grimaldo del Solar, alcanzó el **40%**; y, ii) en el mes de diciembre de 2014, el trámite "baja" de la oficina Overlandes San Miguel, alcanzó **40%**.

En ese sentido, si bien mediante carta N° C.02572-GFS/2016, rectificada con la carta N° C.00334-GSF/2017, la GSF imputó el incumplimiento de la meta del TEAPij de las citadas oficinas en los meses y trámites mencionados anteriormente; esta instancia advierte que se encuentran dentro de los parámetros previstos en el Reglamento de Calidad de atención a usuarios, al no ser inferiores al 40%, tal como se ha detallado en el párrafo anterior.

Por lo tanto, corresponde adoptar la recomendación efectuada por la GSF en su Informe Final de Instrucción y; en consecuencia, archivar la imputación realizada respecto al trámite "reclamo" del mes de octubre de 2014 de la oficina Grimaldo del Solar y al trámite "baja" del mes de diciembre de 2014 de la oficina Overlandes San Miguel, correspondientes a TELEFÓNICA.

2. Análisis de los descargos

TELEFÓNICA sustenta sus escritos de descargos (1 y 2) en los siguientes fundamentos:

- (i) Al haber sido la ex Telefónica Móviles S.A. absorbida por TELEFÓNICA, se ha extinguido su responsabilidad en la comisión de la infracción imputada, no pudiendo sancionarse a TELEFÓNICA por un hecho ajeno, de acuerdo con los Principios de Verdad Material, Causalidad, Culpabilidad, *Non Bis In Idem* y Razonabilidad establecidos en el TUO de la LPAG.
- (ii) No existe una relación causal directa con la conducta imputada, al no haberse acreditado dolo o culpa por parte de TELEFÓNICA; incumpléndose de esta manera con los Principios de Causalidad, Tipicidad y Presunción de Licitud previstos en el TUO de la LPAG.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (iii) El inicio del presente PAS no cumple con el Principio del Debido Procedimiento, ya que no se encuentra motivado; configurándose con ello las causales de nulidad previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 10° del TUO de la LPAG.
- (iv) Se ha vulnerado el Principio de Legalidad, que establece que para el ejercicio de cualquier potestad o la realización de alguna actuación administrativa, así como para la exigencia del cumplimiento de obligaciones a los administrados, tales facultades deben encontrarse previa y expresamente previstas en el ordenamiento jurídico vigente.
- (v) En virtud al Principio de Razonabilidad, se debe ponderar la conducta imputada con las circunstancias del caso y la ausencia de intencionalidad de TELEFÓNICA.

2.1. Respecto a la fusión por absorción de la ex Telefónica Móviles S.A. por Telefónica del Perú S.A.A.

TELEFÓNICA alega que de la carta de intento de sanción, advierte que la GSF considera que debe responder por conductas cometidas por la ex Telefónica Móviles S.A. durante el mes de setiembre de 2014. En esa medida, TELEFÓNICA solicita tener en cuenta que: i) la única empresa operadora sobre la cual resulta procedente evaluar el efectivo cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de atención a usuarios, era la ex Telefónica Móviles S.A.; y, iii) en la actualidad, la única empresa titular de concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil, perteneciente al Grupo Telefónica, es TELEFÓNICA, debido a la fusión por absorción de la ex Telefónica Móviles S.A., la cual se encuentra extinguida⁹.

Por lo tanto, TELEFÓNICA sostiene que en virtud del Principio de Verdad Material, al iniciarse el presente PAS, la GSF debió advertir que la empresa operadora respecto a la cual se estaba adoptando dicha decisión (TELEFÓNICA), era distinta a aquella sobre la cual recaía la responsabilidad por la infracción imputada (ex Telefónica Móviles S.A.), al encontrarse extinguida por la fusión por absorción mencionada anteriormente.

Como consecuencia de ello, TELEFÓNICA señala que en aplicación del Principio de Causalidad, la GSF debió considerar la inexistencia de una relación causal directa con la conducta infractora que se le pretende imputar, dado que la responsable era la ex Telefónica Móviles S.A.; no pudiendo la Administración responsabilizar a una persona por un hecho ajeno, ni imputar discrecionalmente responsabilidades solidarias o subsidiarias sino únicamente cuando la ley lo haya previsto expresamente.

Agrega, TELEFÓNICA que en el presente caso ha operado una de las formas de extinción de la responsabilidad administrativa por la comisión de infracciones, tal como sostiene el autor Miguel Sánchez Morón, quien señala que uno de los presupuestos de desaparición de la responsabilidad administrativa es la extinción de las personas jurídicas, no siendo transmisibles las sanciones por el Principio de Personalidad de las Penas y Sanciones, cuya base es la culpabilidad individual.

⁹ En este punto, TELEFÓNICA precisa que:

- Con fecha 22 de marzo de 2013, se aprobó la fusión de TELEFÓNICA y Telefónica Móviles S.A., para lo cual se estableció que la entrada en vigencia de dicha fusión se encontraba condicionada a que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones autorice la transferencia de títulos habilitantes correspondiente.
- El 30 de julio de 2014, se publicó en el Diario Oficial "El Peruano" la Resolución Viceministerial N° 461-2014-MTC/03, mediante la cual el Ministerio de Transportes y Comunicaciones aprobó la transferencia de las concesiones para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de titularidad de TELEFÓNICA MÓVILES, así como la transferencia de asignaciones de espectro radioeléctrico asociado a dichas concesiones a favor de TELEFÓNICA DEL PERÚ. Dicha fusión se hizo efectiva el 1 de octubre de 2014.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Atendiendo a lo señalado, TELEFÓNICA concluye que considerar que la infracción administrativa imputable a una empresa extinguida, como consecuencia de una fusión por absorción, puede ser atribuida a la sociedad absorbente, contraviene la naturaleza de las sanciones administrativas, las mismas que son imputables únicamente a las personas naturales o jurídicas infractoras, sin que se puedan transmitir a otras.

Asimismo, TELEFÓNICA precisa que de acuerdo con el numeral 2 del artículo 344° de la Ley N° 26887 - Ley General de Sociedades, la fusión por absorción produce la extinción de la personalidad jurídica de las sociedades absorbidas, lo que implica la extinción de la responsabilidad administrativa por la supuesta comisión de infracciones.

Por otro lado, TELEFÓNICA alega que de acuerdo con el Principio de Culpabilidad establecido en el TUO de la LPAG, no basta que se haya producido la conducta sancionable, debiendo además evaluarse las posibles causas eximentes de responsabilidad alegadas y acreditadas por la empresa operadora; en ese sentido, al no haber infringido TELEFÓNICA el artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, no existe intencionalidad en la conducta cuya comisión se le pretende imputar, lo cual acreditaría la ausencia del elemento subjetivo del tipo infractor (dolo o culpa).

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, TELEFÓNICA sostiene que se está vulnerando el Principio de *Non Bis In Idem* reconocido en el TUO de la LPAG, por cuanto: i) conforme a lo indicado en el intento de sanción, la sociedad absorbente asume, a título universal y en bloque, la responsabilidad por el cumplimiento de las obligaciones de la empresa absorbida; por lo que, la GSF solamente estaría legalmente habilitada a imponer una sola sanción y no dos; y, ii) a la fecha, la única empresa operadora que presta el servicio público de telecomunicaciones es TELEFÓNICA. En esa medida, devendría en una conducta contraria al Principio de Razonabilidad¹⁰ contemplado en el numeral 1.4 del artículo IV del TUO de la LPAG, no considerar que en la práctica se estaría imponiendo una doble sanción, dado que se configura e identifica una triple identidad: a) Identidad del sujeto: la potestad sancionadora ha sido ejercida contra la ex Telefónica Móviles S.A. (hoy TELEFÓNICA) y TELEFÓNICA; b) Identidad del hecho: en ambos casos, el regulador indicó que se habría incumplido lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios; y, iii) Identidad de fundamento: puesto que se imputa el supuesto incumplimiento de la meta del TEAPIj en el mes de setiembre de 2014.

Finalmente, TELEFÓNICA agrega que en el supuesto negado de la imposición de una sanción, deberán aplicarse los criterios de graduación del Principio de Razonabilidad, previstos en el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG.

Sobre el particular, cabe precisar que, el numeral 2 del artículo 344° de la Ley N° 26887 – Ley General de Sociedades, establece lo siguiente:

“Artículo 344.- Concepto y formas de fusión

(...)

2. La absorción de una o más sociedades por otra sociedad existente origina la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad o sociedades absorbidas. La sociedad absorbente asume, a título universal, y en bloque, los patrimonios de las absorbidas.

(...).” (El subrayado es nuestro).



¹⁰ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 105
---------------	---------------

De lo expuesto, se desprende que a través de la fusión por absorción, se transmite a la sociedad absorbente o resultante, a título universal (activo y pasivo), los patrimonios de las sociedades absorbidas o incorporadas, extinguiéndose formalmente la personería jurídica de estas últimas; por lo que, la sociedad absorbente resulta responsable de los patrimonios transferidos conformados por los derechos, obligaciones y relaciones jurídicas existentes.

Mediante Resolución Viceministerial N° 461-2014-MTC/03 del 11 de julio de 2014, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) aprobó la transferencia de las concesiones de titularidad de la empresa Telefónica Móviles S.A. y la transferencia de las asignaciones de espectro radioeléctrico asociado a dichas concesiones, a favor de TELEFÓNICA; disponiéndose en su artículo 4° lo siguiente:

"Artículo 4°.- Reconocer a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. como nueva titular de las concesiones que se detallan en el Anexo que forma parte integrante de la presente Resolución, y de las asignaciones del espectro radioeléctrico asociado a las mismas, a partir de la fecha de suscripción de la adenda a que se refiere el artículo precedente, asumiendo todos los derechos y obligaciones derivados de las concesiones y asignaciones de espectro transferidos." (El subrayado es nuestro)

En ese sentido, la responsabilidad por el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa operadora en atención a su contrato de concesión y la normativa aplicable, en el caso de la fusión también son asumidas por la empresa absorbente.

En este marco, corresponde que TELEFÓNICA (sociedad absorbente) asuma los derechos y obligaciones de la ex Telefónica Móviles S.A. (sociedad absorbida), como la responsabilidad por incurrir en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, al incumplir la meta del indicador TEAP específica (TEAPij) en cuatro (4) oficinas, correspondientes a la empresa absorbida, durante el mes de setiembre de 2014, transgrediéndose de esta manera lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma.

Consideramos importante señalar que en caso ambas empresas, durante el mismo período, hayan incurrido en la misma infracción, los hechos cometidos por la empresa Telefónica Móviles S.A. no pueden ser considerados como una ampliación a los hechos cometidos por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., sino que corresponde imponer una sanción por cada empresa, toda vez que la responsabilidad, al momento en que se cometieron los hechos, recae en personas jurídicas distintas, con patrimonios distintos.

Respecto a la falta de intencionalidad (dolo o culpa) de TELEFÓNICA en la comisión de la infracción de la ex Telefónica Móviles S.A., debe precisarse que de acuerdo con el Principio de Culpabilidad establecido en el numeral 10 del artículo 246° del TUO de la LPAG, la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad objetiva.

Así, según el Principio de Culpabilidad, la acción sancionable debe ser imputada a título de dolo o culpa. La ausencia de dolo o intencionalidad de la conducta no constituye un argumento para que se concluya que no existe responsabilidad en la comisión del ilícito administrativo imputado, dado que en el marco de la responsabilidad subjetiva, la conducta infractora es sancionable por culpa, debiendo evaluarse si se ha infringido el deber de cuidado exigido, el cual está directamente relacionado con la diligencia que los administrados deben tener a efectos de evitar incurrir en un posible incumplimiento,





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

máxime cuando se trata de disposiciones normativas cuyo conocimiento y, por ende, debida observancia resulta exigible al administrado¹¹.

Es pertinente resaltar que si bien el Reglamento de Calidad de atención a usuarios fue publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de setiembre de 2013, su artículo 16° recién entró en vigencia el 1 de setiembre de 2014; es decir, el OSIPTEL otorgó un tiempo prudencial (más de once (11) meses) para que las empresas operadoras adapten sus equipos y capaciten a su personal sobre las disposiciones contenidas en dicho artículo.

Sin embargo, a pesar del plazo de adecuación otorgado, la ex Telefónica Móviles S.A. incumplió lo dispuesto en el artículo 16° del acotado reglamento, al no haber alcanzado la meta del TEAP específica, establecida en el Anexo B de la citada norma, en cuatro (4) oficinas comerciales durante el mes de setiembre de 2014; lo cual evidenciaría una falta de diligencia en el actuar de la empresa operadora.

Aunado a ello, conviene señalar que el inciso 8 del artículo 246° del TUO de la LPAG, que desarrolla el Principio de Causalidad, establece que la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta constitutiva de la infracción sancionable, en este supuesto, la comisión de la infracción se realizó por dos empresas distintas.

Por tanto, la empresa Telefónica del Perú S.A.A. debería asumir la responsabilidad por los hechos considerados como infracción que hayan sido cometidos por la empresa Telefónica Móviles S.A. antes de la suscripción de la adenda a los contratos de concesión (1 de octubre de 2014).

Sobre la supuesta vulneración del Principio de *Non Bis In Ídem* previsto en el numeral 11 del artículo 246° del TUO de la LPAG, debe indicarse que en virtud de dicho principio no se puede imponer sucesiva o simultáneamente una pena y una sanción administrativa por el mismo hecho en los casos que aprecie la identidad del sujeto, hecho y fundamento.

En este punto, resulta oportuno citar al autor Juan Carlos Morón Urbina, quien al referirse a dicho principio señala que sus presupuestos de operatividad son: i) la identidad subjetiva, por la cual la doble incriminación debe dirigirse contra un mismo administrado; ii) la identidad objetiva, según la cual los hechos constitutivos del supuesto de la infracción deben ser los mismos; y, iii) la identidad causal o de fundamento, por la cual los bienes jurídicos protegidos y los intereses tutelados por las distintas normas sancionadoras deben ser los mismos¹².

En el caso de autos, no se han configurado todos los presupuestos de operatividad del citado principio, dado que en el mes de setiembre de 2014, los incumplimientos fueron realizados por personas distintas, habiéndose producido posteriormente la fusión por absorción alegada por TELEFÓNICA, esto es, el 1 de octubre de 2014, con lo cual no se habría configurado la identidad subjetiva al que hace referencia el TUO de la LPAG; careciendo de sustento lo alegado por la citada empresa operadora en este extremo.

Respecto a los criterios de graduación del Principio de Razonabilidad, contemplados en el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG, debe señalarse que los mismos serán evaluados al momento de determinar la sanción a imponerse.



¹¹ De acuerdo con lo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 134-2016-CD/OSIPTEL del 27 de octubre de 2016 (considerando N° 4.2).

¹² MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica S.A. Sexta Edición 2007. Lima. Página 674.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 106
---------------	---------------

2.2. Respecto al incumplimiento del artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios

TELEFÓNICA señala que en el supuesto negado que se considere que ha incurrido en responsabilidad, ello devendría en incorrecto, ya que en virtud del Principio de Causalidad previsto en el TUO de la LPAG, se debió considerar la ausencia de nexo causal entre los hechos que constituyen infracción y su conducta, no habiendo existido intencionalidad.

Adicionalmente, TELEFÓNICA agrega que imputarle la comisión de la infracción en el presente caso, contraviene el Principio de Tipicidad establecido en el TUO de la LPAG, toda vez que no se ha evaluado la conducta que se le ha atribuido, ni las circunstancias en las que los hechos efectivamente se produjeron; no habiendo el regulador desestimado la ausencia de intencionalidad, a título de dolo o culpa.

TELEFÓNICA cita a la autora María Jesús Gallardo Castillo, quien sostiene que en el ámbito sancionador administrativo, la tipicidad abarca una triple exigencia, las cuales son: i) la definición de la conducta que se considera constitutiva de infracción administrativa; ii) la determinación de la sanción que pueda imponerse y, en su caso, la graduación o escala de las sanciones imponibles; y, iii) la correlación necesaria entre actos o conductas ilícitas tipificadas como infracciones y las sanciones consiguientes a las mismas, de forma que el conjunto de normas aplicables permita predecir con suficiente grado de certeza, el tipo y el grado de sanción que puede hacerse merecedor quien cometa una o más infracciones. No obstante ello, el regulador no ha cumplido con acreditar que han concurrido la totalidad de los elementos integradores del tipo infractor.

Por lo tanto, en aplicación del Principio de Presunción de Licitud contemplado en el TUO de la LPAG, TELEFÓNICA alega que la conducta imputada carece de intencionalidad, a título de dolo o culpa, debiendo aplicarse la presunción de inocencia.

En atención a lo expuesto, TELEFÓNICA concluye que en el caso de autos, no existe una relación causal directa con el presunto incumplimiento del artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, el cual no ha sido imputado a título de dolo o culpa; habiéndose cumplido con publicar y presentar los indicadores de calidad.

Sobre el particular, cabe precisar que, en virtud al Principio de Tipicidad contemplado en el numeral 4 del artículo 246° del TUO de la LPAG, las conductas sancionables deben estar determinadas con tal claridad que no generen dudas, debido a que ello conllevará a la imposición de una sanción; lo contrario implicaría que exista una inseguridad jurídica¹³.

En el presente caso, debe considerarse que, el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, tipifica como infracción grave el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del referido reglamento.

Ahora bien, de acuerdo en el artículo 16° del citado reglamento, las empresas operadoras deben cumplir las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme a lo dispuesto en los Anexos B, C, D y E.

Por su parte, el artículo 25° de la Ley N° 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), establece los límites mínimos y máximos de las multas a imponerse por la comisión de las infracciones leves, graves y muy graves.

¹³ Conforme a lo señalado en el numeral 4.1 de la Resolución de Consejo Directivo N° 134-2016-CD/OSIPTEL, de fecha 27 de octubre de 2016.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

De una lectura conjunta de los artículos mencionados anteriormente, se desprende que la infracción prevista en el artículo 19° del referido reglamento se configura cuando la empresa operadora no alcanza alguna de las metas de los indicadores de atención, establecidas en los Anexos B, C, D y E, conforme a lo dispuesto en el artículo 16° de la misma norma. Consecuentemente, el OSIPTEL ha regulado de manera clara y completa la conducta constitutiva de infracción administrativa, así como la sanción a imponerse.

Cabe acotar que, en aplicación del Principio de Culpabilidad previsto en el numeral 10 del artículo 246° del TUO de la LPAG, la conducta sancionable debe ser imputada a título de dolo o culpa, siendo suficiente la culpa o diligencia (deber de cuidado).

Al respecto, el deber de cuidado exigido a las empresas operadoras está relacionado con la diligencia que deben tener con la finalidad de no incurrir en posibles incumplimientos, siendo que, en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.

En esa medida, considerando que al momento de la comisión de las infracciones imputadas, la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA desarrollaban una actividad que les han sido encargadas mediante una concesión otorgada por el Estado Peruano, se encontraban obligadas a contar con herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal para dar cumplimiento a la normativa del sector, dentro de la cual se encuentra el cumplir con la meta del TEAP específica.

Atendiendo a dichas circunstancias, la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA debieron adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones que les resultaban exigibles, debiendo sus incumplimientos obedecer a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su control; lo cual no ha sido acreditado en el caso en cuestión, habiendo TELEFÓNICA reconocido la comisión de las infracciones atribuidas en el Informe Oral realizado el 13 de setiembre de 2017.

Adicionalmente, en virtud al Principio de Causalidad reconocido en el numeral 8 del artículo 246° del TUO de la LPAG, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

En el caso en particular, a través del Informe de Supervisión, la GSF evaluó el cumplimiento de la meta del TEAP específica, detectando que: i) la ex Telefónica Móviles S.A. no alcanzó la citada meta en cuatro (4) oficinas comerciales durante el mes de setiembre de 2014, y ii) TELEFÓNICA no alcanzó la referida meta en sesenta y tres (63) oficinas comerciales durante el período comprendido de setiembre de 2014 a agosto de 2015; configurándose con ello la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios.

Por lo tanto, no se han vulnerado los Principios de Tipicidad, Causalidad o Licitud, habiéndose desvirtuado lo señalado por TELEFÓNICA en este extremo.

2.3. Respetto a la presunta contravención al Principio del Debido Procedimiento

TELEFÓNICA manifiesta que la falta de pronunciamiento sobre su diligencia, tiene como consecuencia que el inicio del presente PAS carezca de motivación, requisito de validez de todo acto administrativo, conforme a lo establecido en el numeral 4 del artículo 3° del TUO de la LPAG, concordado con el artículo 6° de la misma norma.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 107
---------------	---------------

Específicamente, TELEFÓNICA alega que en el intento de sanción, la GSF señala que la tienda comercial Grimaldo del Solar habría incumplido la meta porcentual (40%), sin desarrollar las razones por las cuales se ha considerado a dicha tienda, ya que del Informe de Supervisión, se advierte que la citada tienda alcanzó la meta prevista; lo cual evidenciaría que el criterio adoptado por el regulador no otorga seguridad jurídica al momento de evaluar su conducta y la sanción a imponerse, vulnerándose el Principio de Tipicidad, al no haberse configurado la infracción tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios.

Adicionalmente, TELEFÓNICA agrega que en el intento de sanción, se indica que la inobservancia de los indicadores de calidad incide en la atención a los usuarios; no habiéndose acreditado dicha afectación.

Por lo tanto, TELEFÓNICA concluye que al iniciar el presente PAS, el regulador no ha cumplido con el Principio del Debido Procedimiento, al no haber sido motivado y limitar su derecho defensa; configurándose con ello las causales de nulidad previstas en los numerales 1 y 2 del artículo 10° del TUO de la LPAG.

Al respecto, tal como se ha señalado en los numerales 2.1 y 2.2 de la presente resolución, la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA actuaron sin la diligencia debida, al no haber adoptado las acciones necesarias para cumplir con la meta del TEAP específica.

En el presente caso, se advierte que mediante la carta N° C.02572-GFS/2016, rectificada con la carta N° C.00334-GSF/2017, se comunicó a TELEFÓNICA sobre el inicio del presente PAS, precisándose además la calificación de las infracciones y sanciones a imponerse, así como la autoridad competente para ello y la norma que atribuye tal competencia; cumpliéndose de esta manera con las formalidades previstas en el numeral 3 del artículo 252°¹⁴ del TUO de la LPAG.

Asimismo, a través del Informe de Supervisión, que sustentó y forma parte integrante de la carta de imputación de cargos, la GSF verificó el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, por parte de la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA.

Respecto a la oficina Grimaldo del Solar, debe indicarse que del cuadro N° 4 detallado anteriormente, se aprecia que en el mes de octubre de 2014, el trámite "reclamo" de dicha oficina alcanzó la meta del TEAP específica; razón por la cual se adoptó la recomendación efectuada por la GSF, archivándose este extremo del PAS; lo cual evidencia –contrariamente a lo señalado por TELEFÓNICA- la observancia del Principio de Tipicidad contemplado en el numeral 4 del artículo 246° del TUO de la LPAG.

Cabe agregar que, de acuerdo con el Principio del Debido Procedimiento establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG¹⁵, los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento

¹⁴ Artículo 252.- Caracteres del procedimiento sancionador

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

¹⁵ 1.2. Principio del debido procedimiento.- Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

administrativo, tales como a ser notificados, a acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer sus argumentos y a presentar alegatos complementarios, entre otros.

En el presente caso, de los actuados, se aprecia que: i) se entregó a TELEFÓNICA copias del expediente de supervisión y del expediente N° 00089-2016-GG-GFS/PAS¹⁶; ii) se concedió la realización de los Informes Orales solicitados ante la GSF y esta Gerencia General; y, iii) se otorgó los plazos correspondientes para la presentación de sus descargos.

Por lo expuesto, no se ha vulnerado sus derechos de defensa y debido procedimiento, ni ningún principio previsto en el TUO de la LPAG; careciendo de sustento lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo.

2.4. Respetto a la supuesta vulneración del Principio de Legalidad

TELEFÓNICA sostiene que en virtud del Principio de Legalidad establecido en el TUO de la LPAG, para el ejercicio de cualquier potestad o realización de una actuación administrativa por parte de las entidades de la Administración Pública, así como para la exigencia del cumplimiento de obligaciones a los administrados, tales facultades deberán encontrarse atribuidas previa y expresamente por el ordenamiento jurídico vigente.

Sobre el particular, cabe señalar que, de acuerdo con el Principio de Legalidad establecido en el numeral 1 del artículo 246° de la LPAG, sólo por norma con rango de ley cabe atribuir a las entidades la potestad sancionadora y la consiguiente previsión de las consecuencias administrativas que a título de sanción son posibles de aplicar a un administrado.

En el presente caso, se advierte que el artículo 24° de la LDFF establece que el OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones.

En esa línea, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento de Calidad de atención a usuarios, cuyo artículo 19° tipifica como infracción grave, incumplir con lo dispuesto en su artículo 16°, que establece la obligación de las empresas operadoras de cumplir con las metas de los indicadores de calidad.

Por lo tanto, al haberse verificado que la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA incumplieron la meta del TEAP específica, el regulador inició el presente PAS en el marco de las facultades atribuidas por la normativa vigente, no habiéndose vulnerado el Principio de Legalidad como alegó la citada empresa operadora.

2.5. Respetto a la aplicación del Principio de Razonabilidad

TELEFÓNICA señala que de acuerdo con el Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, una disposición de gravamen debe cumplir con: i) adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y ii) mantener la proporción entre los medios y fines; por lo que, para que un acto administrativo cumpla con dicho principio, debe existir una relación lógica y proporcionada entre el consecuente y los antecedentes, entre el objetivo y el fin, debiendo los agentes públicos valorar razonablemente las circunstancias de hecho y



¹⁶ Conforme al acta que obra en el folio 25 del expediente N° 00089-2016-GG-GFS/PAS.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

derecho aplicable, así como disponer medidas proporcionalmente adecuadas al fin perseguido por el orden jurídico.

En este marco, TELEFÓNICA alega que el regulador debe realizar una ponderación entre la conducta atribuida y las circunstancias del presente caso así como la ausencia de intencionalidad, debiendo tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- En todo momento se ha observado una conducta destinada al cabal cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de atención a usuarios, ya que se cumple con publicar la información correspondiente en la página web.
- Se ha cumplido con la meta general del indicador TEAP, correspondiente al período de setiembre de 2014 a agosto de 2015, a pesar que mediante Resolución de Consejo Directivo N° 149-2014-CD/OSIPTEL, se suspendió la aplicación del artículo 16° de dicha norma desde el 2 de enero al 31 de marzo de 2015.
- El citado reglamento contó con un período de adecuación.
- Los valores publicados de los indicadores en su página web fueron desfavorables, lo que demuestra una ausencia de intencionalidad en su conducta, al no haber obtenido un beneficio vinculado.
- Se ha acreditado que no ha existido ninguna afectación a los usuarios.
- Según la Exposición de Motivos del referido reglamento, a través del indicador TEAP, la GSF evalúa las políticas de TELEFÓNICA respecto a la posible discriminación hacia los usuarios que pretenden presentar reclamos, apelaciones o quejas versus aquellos que deseen adquirir un nuevo servicio. En el caso de autos, los supuestos en los que no se alcanzó la meta específica del indicador TEAP, colocándose 0%, en su mayoría son casos de ventas, tal como se aprecia a continuación:

Servicio/Caso	Baja	Consulta	Reclamo	Venta
0%	7 casos	-	4 casos	12 casos

- En anteriores procedimientos sancionadores por supuestos similares, como el tramitado con el expediente N° 00010-2014-GG-GFS/PAS, se concluyó archivar el procedimiento sancionador iniciado en aplicación del Principio de Razonabilidad¹⁷.

En esa misma línea, TELEFÓNICA indica que en el caso de la ex Telefónica Móviles S.A., se está evaluando la imposición de una multa por el incumplimiento de la meta específica del indicador TEAP respecto a un (1) solo mes, el cual corresponde al primer mes de vigencia del Reglamento de Calidad de atención a usuarios; por lo que, atendiendo a lo establecido en el artículo 30° del Reglamento General de Supervisión, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL, considera viable archivar este extremo del presente PAS, al tratarse de una infracción ocurrida durante el primer trimestre de vigencia de la norma y no haberse configurado las causales que impiden aplicar las medidas de advertencia.

A su vez, respecto a la imposición de una multa a TELEFÓNICA, señala que de acuerdo con el numeral 2.6 de la Exposición de Motivos del RFIS, los procedimientos sancionadores iniciados pueden culminar en la imposición de una medida correctiva, cuando se trata de infracciones administrativas de reducido beneficio privado ilícito, probabilidad de detección alta y no se han presentado factores agravantes.



¹⁷ Al respecto, TELEFÓNICA señala que en el Informe N° 117-PIA/2014, se indicó que: "En el presente caso, si bien no puede negarse que la empresa operadora incurrió en el tipo infractor previsto en el segundo párrafo del numeral (ii) del artículo 43° del RGT, al aplicar una renta mayor a la informada y contratada, corresponde a esta instancia evaluar si amerita la imposición de una sanción teniendo en consideración las circunstancias del caso en particular."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

TELEFÓNICA alega que en el presente caso se aprecia que: i) no existe beneficio privado ilícito o es mínimo, ya que las incidencias que se han evidenciado durante la supervisión han sido reducidas, más aún en numerosos centros de atención el incumplimiento del indicador se ha producido en un (1) solo cliente, habiéndose acreditado que se han incrementado las oficinas en los últimos años a fin de favorecer el cumplimiento normativo, lo cual implica inversiones y capacitaciones al personal; ii) la probabilidad de detección es alta, debido a que se han presentados los reportes sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad; y, iii) no existe dolo ni se ha acreditado intencionalidad, tampoco existe reincidencia. Por lo tanto, considera procedente imponer una medida correctiva, en aplicación de los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad.

Adicionalmente, TELEFÓNICA precisa que tal como se realiza con los indicadores "Tasa de Incidencia de Fallas" o "Tasa de Intentos No Establecidos", se puede imponer una medida correctiva y favorecer de manera adecuada el cumplimiento normativo, adoptando agendas conjuntas para un avance y monitoreo de los indicadores de calidad.

Sobre el particular, cabe precisar que, de acuerdo con el Principio del Razonabilidad establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

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 cumplir con la meta específica del indicador TEAP, prevista en el Anexo B del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, consiste en propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, evitando la discriminación respecto al tipo de trámite (alta, baja, consulta y reclamo) requerido.

En este punto, es pertinente señalar que el hecho que TELEFÓNICA publique la información respectiva en su página web, haya cumplido con la meta general del indicador TEAP y que en algunos supuestos en los que no se ha alcanzado la meta específica del indicador TEAP son mayoritariamente ventas; no desvirtúan su responsabilidad, dado que dicha publicación en la web y el cumplimiento de la citada meta general son obligaciones diferentes a la analizada en el presente PAS, y que el artículo 16° del acotado reglamento establece que el valor del TEAPij en ninguno de los trámites, que incluye altas (ventas), puede ser inferior al 40%.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Cabe agregar que, de la revisión de los cuadros Nos. 3 y 4 detallados anteriormente, se advierte que el trámite "baja" es el que mayoritariamente ha incumplido la meta del TEAP específica y no el trámite "ventas" como ha alegado TELEFÓNICA.

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, frente a la imposición de otras medidas, como la medida de advertencia contemplada en el Reglamento de Supervisión o una medida correctiva conforme a la Exposición de Motivos del RFIS, debe reiterarse que el Reglamento de Calidad de Atención a usuarios se publicó el 17 de setiembre de 2013, habiendo entrado en vigencia su artículo 16° recién el 1 de setiembre de 2014; por lo que, la ex Telefónica Móviles y TELEFÓNICA contaron con un plazo prudencial (más de once (11) meses) para adecuar sus sistemas y capacitar a su personal a fin de cumplir con lo dispuesto en dicho artículo.

En ese sentido, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS por las infracciones cometidas por la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA, es que está última, como sociedad absorbente, adopte las acciones necesarias para que se disuada la configuración de la infracción tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, por incumplir lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma, cuyo objetivo es garantizar los estándares mínimos de atención en los trámites que realizan los usuarios.

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 se busca que TELEFÓNICA cumpla con la meta específica del indicador TEAP, a fin de disminuir el tiempo de espera de los usuarios en la realización de sus trámites en sus oficinas comerciales.

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 TELEFÓNICA no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, por haberse incumplido con lo dispuesto en el artículo 16° del acotado reglamento.

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFÓNICA 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 TELEFÓNICA en este extremo.

Finalmente, debe agregarse que el razonamiento del expediente N° 00010-2014-GG-GFS/PAS, no puede ser aplicado en el presente caso, ya que fue iniciado por la comisión





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

de la infracción del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD/OSIPTEL.

3. Determinación de la sanción

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido¹⁸.

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:

i. **Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:**

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 por las empresas operadoras para dar cumplimiento a las normas.

En el presente caso, el beneficio ilícito se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora, es decir por aquellos costos en los que debió incurrir la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA, a nivel de equipos y personal, con la finalidad de cumplir con la meta del TEAP específica (TEAPij), establecida en el Anexo B del Reglamento de Calidad de atención a usuarios.

ii. **Probabilidad de detección de la infracción:**

Este criterio está representado por la probabilidad de que la infracción sea detectada por el OSIPTEL. 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 atención a ello y tomando en cuenta la naturaleza de las infracciones cuyas sanciones son materia de graduación, se considera que la probabilidad de detección es alta, dado que el regulador puede verificar el cumplimiento de la meta del TEAP específica con la sola evaluación de la información fuente proporcionada por la



¹⁸ **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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL GG	FOLIOS 110
---------------	---------------

empresa operadora, no siendo necesario la realización de acciones de supervisión en campo.

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

Sobre el particular, debe señalarse que el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, califica como grave las infracciones cometidas por la ex Telefónica Móviles S.A.¹⁹ y por TELEFÓNICA²⁰, al haber incumplido la meta del TEAP específica (TEAPIj), establecida en el Anexo B del citado reglamento, en cuatro (4) y sesenta y dos (62) oficinas comerciales, respectivamente.

En ese sentido, TELEFÓNICA como sociedad absorbente es susceptible de ser sancionada por esta Gerencia General con dos (2) multas de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) UIT, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25° de la LDFF, por la comisión de dicha infracción y de la ex Telefónica Móviles S.A. (sociedad absorbida).

Cabe precisar que, tal como se ha señalado anteriormente, el objetivo del indicador TEAP es: i) propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras; y, ii) evitar la discriminación respecto al tipo de trámite requerido.

Con relación a esta última finalidad, en la Exposición de Motivos del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, se precisa que mediante este indicador se podrá evaluar las políticas de la empresa en cuanto a la posible discriminación hacia los usuarios que pretenden presentar reclamos, apelaciones o quejas, versus aquellos que desean adquirir un nuevo servicio; de esta manera, la empresa operadora deberá disponer del número de ventanillas de atención en sus oficinas, de forma tal que los usuarios no se sientan afectados por una larga espera.

Asimismo, la acotada exposición de motivos señala que para evitar que la empresa operadora pueda compensar de manera excesiva los promedios de los valores por tipo de trámite u oficina, en ningún caso el valor del porcentaje del indicador para un trámite y oficina en particular (TEAPIj) deberá ser inferior al 40%.

Por lo tanto, al haber detectado la GSF el incumplimiento de la meta específica del indicador TEAP en diferentes oficinas comerciales de la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA, a pesar que el citado reglamento contó con un periodo de adecuación a fin que las empresas operadoras adopten las acciones necesarias para cumplir, entre otras disposiciones, con las metas de los indicadores de calidad de atención; no se está cumpliendo con la finalidad dicho indicador, lo cual perjudica los tiempos de espera de los usuarios en los trámites que realizan en sus oficinas comerciales.

En atención a lo expuesto, se desprende que lo argumento por TELEFÓNICA en el sentido que no se ha acreditado que el incumplimiento de los indicadores de calidad inciden en la atención usuarios, carece de sustento.

iv. Perjuicio económico causado:

En el presente caso, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones verificadas.

¹⁹ En el mes de setiembre de 2014.

²⁰ Durante el período comprendido de setiembre de 2014 a agosto de 2015.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el caso en particular, no se ha configurado la reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

De los actuados, se ha verificado que la ex Telefónica Móviles S.A. y TELEFÓNICA no han demostrado una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado o paliado el resultado producido, que consiste en el incumplimiento de la meta específica del indicador TEAP en cuatro (4) y sesenta y dos (62) oficinas comerciales, respectivamente.

Es pertinente reiterar que el Reglamento de Calidad de atención a usuarios fue publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 17 de setiembre de 2013, precisando que su artículo 16° recién entraba en vigencia el 1 de setiembre de 2014; por lo que, ambas empresas operadoras contaron con un tiempo prudencial (más de once (11) meses) para adaptar sus equipos y capacitar a su personal a fin de cumplir con lo dispuesto en dicho artículo.

Cabe resaltar que, en el Informe Oral realizado el 13 de setiembre de 2017, TELEFÓNICA reconoce la comisión de las infracciones imputadas, habiendo únicamente cuestionado las sanciones a aplicarse, dado que para el caso de la ex Telefónica Móviles S.A., solicitó la aplicación de las medidas de advertencias reguladas en el Reglamento de Supervisión y para su conducta infractora, solicitó la aplicación de una medida correcta conforme a lo señalado en el RFIS.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En el caso en cuestión, no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones detectadas.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios de "beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción", "probabilidad de detección de la infracción", "la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido" y "circunstancias de la comisión de la infracción"), y considerando la capacidad económica de la infractora, corresponde sancionar a la ex Telefónica Móviles S.A. con una multa de 51 UIT y a TELEFÓNICA con una multa de 90.13 UIT, por la comisión de las infracciones graves tipificadas en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de atención a usuarios, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 16° del referido reglamento.

3.1 Atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2 del artículo 255° del 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, 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 el TUO de la LPAG.

- Respecto al reconocimiento de la responsabilidad

De lo actuado en el expediente y conforme con lo señalado en el Informe Final de Instrucción de la GSF, TELEFÓNICA no ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de las infracciones detectadas por la GSF.

- Respecto al cese y reversión de las infracciones detectadas

Conforme a lo indicado por la GSF en su Informe Final de Instrucción, por la naturaleza de la obligación materia de análisis, no se observa el cese del comportamiento ni la reversión de los efectos.

- Respecto la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora

Mediante carta N° C.00334-GSF/2017, notificada el 16 de junio de 2017, la GSF solicitó a TELEFÓNICA acreditar las medidas y/o cambios internos que hubiere implementado a fin de que las conductas imputadas no se vuelvan a repetir.

Sin embargo, a la fecha, no existe evidencia que haya aportado TELEFÓNICA respecto de la adopción de medidas para evitar la comisión de las infracciones materia del presente PAS, a pesar del requerimiento efectuado.

3.2 Respecto de la capacidad económica del infractor

De acuerdo a lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En ese sentido, teniendo en cuenta que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2015, corresponde tomar como referencia el año 2014, tal como ha señalado la GSF en su Informe Final de Instrucción.

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DAR POR CONCLUIDO el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. respecto a la infracción tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

CD/OSIPTTEL, en el extremo referido al trámite “reclamo” del mes de octubre de 2014 de la oficina Grimaldo del Solar y al trámite “baja” del mes de diciembre de 2014 de la oficina Overlandes San Miguel; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la ex Telefónica Móviles S.A. (actualmente, TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.) con 51 UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL, al incumplir lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma, en cuatro (4) oficinas comerciales; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con 90.13 UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 19° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL, al incumplir lo dispuesto en el artículo 16° de la referida norma, en sesenta y dos (62) oficinas comerciales; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 4°.- La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL, y sus modificatorias.

Artículo 5°.- Notificar la presente resolución a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Artículo 6°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTTEL, la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial “El Peruano” y la publicación en la página institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe, cuando ésta haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique
(FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE. CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (E)