

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00082-2018-GG/OSIPTEL

Lima, 27 de abril de 2018

EXPEDIENTE N°	:	00022-2017-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A

VISTO: El Informe N° 00034-PIA/2018 y el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) N° 00035-GSF/2018 (Informe Final de Instrucción), por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., por la presunta comisión de la infracción 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 N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (el REGLAMENTO), por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el numeral 1) y 4) del artículo 8° de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES.-

1. Mediante Informe N° 00034-GSF/SSDU/2017 (Informe de Supervisión), de fecha 4 de agosto de 2017, contenido en el expediente N° 00048-2016-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la GSF emitió el resultado de la supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO.
2. TELEFÓNICA a través de las cartas TP-2916-AR-GGR-17 y TDP-1252-AG-ADR-18, recibidas 27 de setiembre de 2017 y 18 de abril de 2018, presentó sus descargos por escrito (Descargos 1 y 2),
3. Con fecha 7 de marzo de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00035-GSF/2018, conteniendo el Análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA (Informe Final de Instrucción).
4. Mediante comunicación N° C.00201-GG/2018, notificada el 27 de marzo de 2018, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00035-GSF/2018, a fin que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
5. El 25 de abril de 2018, se llevó a cabo el informe oral, requerido por TELEFÓNICA mediante comunicación N° TDP-1252-AG-ADR-18.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto por el numeral 1) y 4) del artículo 8 del REGLAMENTO, respecto de diecinueve





(19) acciones de supervisión, en la medida que la empresa operadora no permitió la presentación del reclamo solicitado por el usuario y no cumplió con proporcionar el código o número de identificación del reclamo.

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por TELEFÓNICA, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00034-PIA/2018, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

1. Análisis de los descargos.-

1.1 Las acciones de supervisión se realizaron dentro de los tres (03) meses de entrada en vigencia del REGLAMENTO.

Al respecto, cabe precisar que, si bien la norma materia de revisión – REGLAMENTO - entró en vigencia desde el 03 de agosto de 2015, mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, la misma fue publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 14 de mayo de 2015, es decir con ochenta (80) días antes de su entrada en vigencia, y al ser un dispositivo de alcance general en el despliegue de sus efectos, su entrada en vigencia es de conocimiento público

Así tenemos, a efectos de comparar las obligaciones cuyo incumplimiento se imputa a TELEFÓNICA - contenidas tanto en el REGLAMENTO como en la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL (la DIRECTIVA) - observamos que, ambas obligaciones (impedir/negar la presentación de un reclamo, y la entrega de un código de reclamo) se encuentran debidamente reguladas tanto en la DIRECTIVA como en el REGLAMENTO.

Sin perjuicio de ello, con la finalidad de simplificar y facilitar la atención de los reclamos, a través del REGLAMENTO se optó por eliminar el requisito del reporte previo a la presentación del reclamo en los casos de tarjetas de pago, falta de entrega del recibo o de la copia del recibo, falta de entrega de la facturación detallada solicitada, cambio de titularidad o por problemas de calidad que no impliquen el desplazamiento de personal técnico de la empresa operadora al domicilio del usuario y regula la figura del "reclamo por avería" para los casos en que si se requiera el desplazamiento del personal técnico al domicilio del usuario.

No obstante ello, en lo que respecta a los reclamos derivados por facturación y problemas de recargas, el procedimiento establecido en la DIRECTIVA se mantiene regulado tal cual en el REGLAMENTO, sin advertirse ninguna modificación de fondo que conlleve a las empresas operadoras a generar modificaciones o adecuaciones a sus sistemas o procesos internos.

Al respecto, cabe señalar, en el caso de reclamos derivados por problemas en la prestación del servicio (calidad); la DIRECTIVA – cuya vigencia se dio hasta el 02 de agosto de 2015 - regulaba la figura del "reporte" como requisito previo a la presentación del reclamo, el mismo que con el actual REGLAMENTO fue eliminado.

En ese sentido, tomando en cuenta las fechas en que se llevaron a cabo las cuatro (04) acciones de supervisión detalladas en el cuadro 3 del Informe N° 00034-PIA/2018, resulta posible que bajo el esquema de la norma anterior, los representantes de la empresa operadora registren y tramiten reclamos presentados





por temas calidad/idoneidad como "reportes"; ello considerando que ante una modificación de fondo al procedimiento de Reclamos en temas de del servicio, resulta razonable que exista una curva de aprendizaje por parte de TELEFÓNICA para identificar, tramitar e informar a los usuarios y/o abonados acerca del nuevo procedimiento, así como adaptar sus sistemas y procesos internos para darle la atención debida.

En ese sentido, tomando en cuenta que las acciones de supervisión del 03 de agosto de 2015 (15:01hrs) – en Tumbes, el 05 de agosto de 2015 (13:30 hrs.) en Junín, el 06 de agosto de 2015 (17:30 hrs.) en Huaraz y el 12 de agosto de 2015 (18:40hrs.) en Ayacucho, versan sobre tema de reclamos de calidad en la prestación del servicio; y que dicho procedimiento en particular fue modificado a través del REGLAMENTO - vigente desde el 03 de agosto de 2015 – ; esta instancia considera que en aplicación del Principio de Razonabilidad y tomando en cuenta las particularidades del caso, hubiese correspondido a la GSF haber aplicado el artículo 30° del Reglamento de Supervisión e imponer una medida de advertencia, dado que el objeto de ello es establecer un periodo de tiempo que sería atendible que la empresa operadora demore en adecuarse a fin de dar cumplimiento a una nueva obligación establecida en una norma¹.

De acuerdo a ello, esta instancia considera conveniente ARCHIVAR las acciones de supervisión del 03 de agosto de 2015 (15:01hrs) – en Tumbes, el 05 de agosto de 2015 (13:30 hrs.) en Junín, el 06 de agosto de 2015 (17:30 hrs.) en Huaraz y el 12 de agosto de 2015 (18:40hrs.) en Ayacucho, en el extremo referido al numeral 1) del artículo 8° del REGLAMENTO.

En lo concerniente a las quince (15)² acciones de supervisión restantes; si bien éstas fueron llevadas a cabo entre el 04 y el 17 de agosto de 2015 y el 26 de octubre de 2015, es pertinente tener en cuenta que dichas acciones de supervisión se efectuaron en el marco de reclamos presentados por temas de facturación y recargas; y en ese sentido, contrario a los supuestos previamente analizados, el REGLAMENTO no establecía ninguna obligación nueva en cuanto a la recepción/presentación de los reclamos y entrega de códigos respectivas.

1.2 Los incumplimientos detectados se realizaron en el proceso de adecuación al sustancial cambio normativo, lo cual debe ser evaluado a efectos de determinar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA

a) Respecto de los supuestos en los cuales TELEFÓNICA no permitió la presentación del reclamo.-

Acciones de Supervisión realizadas vía telefónica en el departamento de San Martín y Puno el 04 y 06 de agosto de 2015

A partir de los audios que registran las llamadas efectuadas por la GSF se ha acreditado objetivamente que TELEFÓNICA no cumplió con registrar los reclamos, pese a que los "usuarios", en todos los casos, expresaron su voluntad



¹ De conformidad con lo señalado en la Matriz de Comentarios del Reglamento de Supervisión

² (1) 04 de agosto de 2015 (15:52hrs.) en San Martín, (2) 04 de agosto de 2015 (16:10 hrs) en Loreto, (3) 04 08 2015 (16:52 hrs.) en San Martín, (4) 06 de agosto de 2015 (09:38 hrs.) en Apurímac, (5) 06 de agosto de 2015 (09 46 hrs) en Puno, (6) 06 de agosto de 2015 (10:06 hrs) en Puno, (7) 06 de agosto de 2015 (11:35 hrs) en Puno. (8) 06 de agosto de 2015 (14:59 hrs) en Ucayali, (9) 06 de agosto de 2015 (17:06 hrs.) en Ancash (Chimbote), (10) 06 de agosto de 2015 (18.05hrs) en Ancash (Huaraz), (11) 14 de agosto de 2015 (11:11 hrs.) en Lambayeque, (12) 17 de agosto de 2015 (10 44 hrs.) en Lambayeque, (13) 04 de agosto de 2015 (10:37hrs.) en Tacna, (14) 04 de agosto de 2015 (14 21 hrs) en el Callao y (15) el 26 de octubre de 2015 (17 30 hrs) en Madre de Dios



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

de presentarlos, proporcionando sus datos de identificación así como la información indispensable para tal efecto, aduciendo que debía registrarse un reporte previo.

Cabe señalar que tanto en la DIRECTIVA como en el REGLAMENTO, para la presentación de reclamos por cuestionamiento de facturación no se establece la condición de efectuar un "reporte previo", con lo cual, mal hace TELEFÓNICA en alegar una supuesta confusión en la figura del reporte con la del reclamo a efectos de desconocer su responsabilidad.

De acuerdo a ello, TELEFÓNICA no puede ampararse en la reciente vigencia del REGLAMENTO, puesto que la información brindada a efectos de impedir la presentación del reclamo por parte de los supervisores del OSIPTEL, no se enmarca en la regulación que hasta esa fecha se venía manejando a través de la DIRECTIVA, no pudiendo calificarse dicha circunstancia como fuera del control de TELEFÓNICA, que la exoneren de responsabilidad.

En tal sentido, corresponde indicar que la "confusión" alegada por la empresa operadora no obedece a un caso de fuerza mayor, o a un hecho de tercero o a la propia conducta del perjudicado como pretende TELEFÓNICA, sino que se trata de un error, única y exclusivamente, imputable a esta última, quien no guardó la debida diligencia en la recepción y procesamiento de los reclamos presentados.

- ✓ 06 Acciones de Supervisión realizadas vía telefónica en el departamento de Apurímac (09:38hrs), Puno (09:46hrs), Puno (10:06hrs), Ucayali (14:59hrs), Chimbote (17:06hrs) y Lambayeque (11:11hrs):

De la revisión de las actas de las referidas acciones de supervisión, esta instancia advierte que el supervisor de OSIPTEL solicitó a la empresa operadora la presentación de reclamos por facturación, sin embargo TELEFÓNICA no registró los reclamos alegando que no existía un recibo pendiente de pago para proceder con el reclamo solicitado.

Al respecto, cabe señalar que las referidas acciones de supervisión corresponden a reclamos por facturación cuyo procedimiento establecido en la DIRECTIVA se mantiene regulado tal cual en el REGLAMENTO; no obstante a ello, se advierte que TELEFÓNICA no permitió la presentación de los reclamos, alegando que había un reclamo en trámite, e incluso se advierte que pone en espera a los "usuarios" en varias oportunidades, en rangos de dos (2) a tres (3) veces, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 8 del REGLAMENTO.

En tal sentido, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, lo referido a que el nuevo ordenamiento sobre la materia tenía una entrada en vigencia reciente o justifique su accionar con la implementación de medidas adicionales que exigía el nuevo REGLAMENTO, no resulta un argumento suficiente para eximir la responsabilidad; toda vez que la empresa operadora debió adoptar las medidas necesarias a fin de cumplir con la referida obligación, más aun cuando en los reclamos derivados por facturación el procedimiento establecido en la DIRECTIVA se mantiene regulado tal cual en el REGLAMENTO.

Por lo expuesto, de los actuados, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado medidas de diligencia que garanticen la observancia de la normativa de reclamos ni ha demostrado la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor o alguna otra causal ajena a su responsabilidad que lo exima de la misma.





➤ Acciones de Supervisión realizadas vía telefónica en el departamento de Loreto, Huaraz y Lambayeque el 04, 06 y 17 de agosto de 2015

Cabe remarcar que en tanto el usuario manifieste su voluntad de presentar un reclamo, corresponde a la empresa operadora recibir y registrar el reclamo, sin que medie ningún cuestionamiento, debiendo abstenerse de cualquier traba u obstáculo que dilate innecesariamente el tiempo de atención.

No obstante, de la revisión de las transcripciones de las llamadas realizadas por los supervisores del OSIPTEL, se advierte que TELEFÓNICA creó obstáculos en la presentación de los mismos, emitiendo opiniones previas del resultado del reclamo o brindando información errada, procedimientos que no se encuentran acorde a lo establecido en el REGLAMENTO.

En consecuencia, TELEFÓNICA debió adoptar suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control. No obstante, de los actuados en el presente PAS, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado medidas de diligencia que garanticen la observancia de la normativa de reclamos ni demuestre la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor o alguna otra causal ajena a su responsabilidad que lo exima de la misma.

b) Respecto de los supuestos en los cuales TELEFÓNICA no otorgó el código de del reclamo.-

➤ Acciones de Supervisión realizadas vía telefónica en el departamento de Tacna y Callao ambas de fecha de 04 agosto de 2015

Al respecto, cabe precisar que la norma expresamente dispone que la empresa operadora está obligada a entregar, al momento que el usuario presenta su reclamo o cuando lo solicite, el código o número de identificación de su petición.

En tal sentido, el número o código de reclamo debe ser entregado en un único momento, esto es durante la presentación del reclamo y no de manera posterior como pretende TELEFÓNICA; esto, con la finalidad de que el usuario tenga conocimiento del código que identificará su reclamo y que de forma posterior pueda realizar el seguimiento del estado del mismo. Sin embargo, de las acciones de supervisión, materia de análisis, se observa que TELEFÓNICA no entregó el código de identificación en la oportunidad establecida en el REGLAMENTO.

Asimismo, de los actuados en el presente PAS no se advierte que TELEFÓNICA remita documento probatorio alguno que acredite que efectivamente entregó el código del reclamo, ni ha demostrado la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor o alguna otra causal ajena a su responsabilidad que lo exima de la misma.

➤ Acción de Supervisión realizada en la oficina de Madre de Dios

Al respecto, cabe precisar que las empresas operadoras son responsables de los sistemas que utilicen a efectos de dar cumplimiento a sus obligaciones, como por ejemplo en el particular el otorgamiento de los códigos respectivos, procurando





que dichos sistemas mantengan los estándares mínimos, en los que si se produce una falla ello no suponga una afectación a los derechos de los usuarios, como es el de no otorgarles su código de reclamo, máxime si la obligación se ha mantenido sin admitir excepciones, y exige que el código sea entregado al usuario en la oportunidad establecida.

En esa línea, cabe añadir que de los actuados en el presente PAS no se advierte que TELEFÓNICA remita documento probatorio que acredite la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor o alguna otra causal ajena a su responsabilidad que lo exima de la misma.

Por lo expuesto, lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo queda desestimado.

1.3 Respecto a la posibilidad de imponer una medida menos gravosa y más idónea para asegurar el cumplimiento de los numerales 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO.

Es importante resaltar que, si bien es el primer PAS iniciado por el incumplimiento del literal 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO, la obligación contenida en el numeral 4) ya se encontraba recogida en el artículo 29° de la DIRECTIVA, y TELEFÓNICA fue sancionada a través de la Resolución N° 059-2017-GG/OSIPTEL, que le impuso treinta y cinco (35) UIT, por el incumplimiento de la obligación de proporcionar código o número de reclamos a sus usuarios, recogida en el entonces artículo 29° de la DIRECTIVA.

En esa medida, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, esta instancia considera que el inicio de un PAS y una eventual sanción constituye una medida necesaria e idónea, debido a la lesión del bien jurídico protegido, lo cual, a su vez, permitirá garantizar la debida disuasión de la conducta analizada y el ajuste de la misma por parte de esta, a fin que asuma un comportamiento diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, máxime si la empresa operadora ha sido sancionado previamente por incumplir las mismas obligaciones imputadas en el presente PAS y a pesar de ello, se advierte que TELEFÓNICA continua incurriendo en los mismos incumplimientos.

En el presente PAS, de conformidad a lo señalado en el Informe Final de Instrucción, se advierte que TELEFÓNICA incumplió con lo establecido en el artículo 8° del REGLAMENTO, en la medida que en quince (15) acciones de supervisión habría incumplido su obligación, en tanto que habría impedido la presentación del reclamo y/o habría omitido otorgar el código correspondiente.

Aunado a ello, debemos reiterar que las obligaciones que son materia del presente PAS, no fueron ingresadas al ordenamiento jurídico como consecuencia de la entrada en vigencia del REGLAMENTO; por el contrario, las obligaciones de permitir la presentación de reclamos de facturación y de proporcionar el código o número de identificación del mismo, así como el procedimiento de recepción de reclamos, corresponden a exigencias normativas que datan desde el mes de octubre de 1999.

En ese sentido, contrario a lo alegado por TELEFÓNICA, esta instancia considera que la medida de advertencia no aplica en el presente caso en particular, tomando el bien jurídico protegido, así como que no se trata de obligaciones nuevas incorporadas por el REGLAMENTO, no pudiendo alegar TELEFÓNICA que el incumplimiento obedece a una situación excepcional y bastante reducida al tratarse





de su primer incumplimiento; tomando en cuenta que contaba con un plazo prudencial para adoptar la diligencia debida a efectos de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la referida norma.

Ahora bien, con relación a la imposición de una Medida Correctiva, la Exposición de Motivos del RFIS sugiere que la misma se aplica en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y, en la que no se han presentado factores agravantes.

En el presente caso, la probabilidad de detección de la infracción materia de análisis es baja, considerando que para efectos de tomar conocimiento se requiere de supervisiones realizadas por parte del OSIPTEL bajo la modalidad de encubierto, no siendo posible tomar conocimiento de la real dimensión de los incumplimientos, en tanto no es posible supervisar el universo de los reclamos telefónicos o presenciales presentados ante la empresa operadora.

En el particular el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción, se encuentra asociado al costo evitado por TELEFÓNICA para dar cumplimiento a sus obligaciones, referidos a impedir la presentación de reclamos y/o otorgar el código de los mismos, lo cual implicaba mantener un proceso adecuado de gestión de reclamos así como la capacitación del personal para recibir los mismos.

Por lo expuesto, esta instancia verifica que dadas las particularidades del caso, en el presente PAS no corresponde aplicar una Medida Correctiva, siendo el inicio de un PAS el medio idóneo para persuadir a TELEFÓNICA a que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de las obligaciones antes mencionadas.

De lo anteriormente señalado, se aprecia que el inicio del presente PAS y la eventual sanción a imponer cumple con los parámetros del Principio de Razonabilidad, contemplado en el TUO de la LPAG, desestimando los argumentos planteados por TELEFÓNICA en este extremo.

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

Siguiendo el análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe PIA N° 00034-PIA/2018, esta instancia concluye que en el presente caso, no se ha configurado ninguna de las causales de eximente de responsabilidad contemplado en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

A efectos de determinar y realizar la graduación de la sanción, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00034-PIA/2018, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

3.1 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.

- **Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:** En el presente caso, el beneficio resultante de la comisión de la infracción, se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora, lo cual implicaba mantener un proceso adecuado de gestión de reclamos, así como





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada
OSIPTEL

personal debidamente capacitado. Asimismo, se considera aquellos reclamos por facturación que el usuario cuestionaba un monto facturado, lo cual representaría un monto a favor de la empresa.

- **Probabilidad de detección de la infracción:** 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 (a través de llamadas de prueba a la central telefónica de la empresa operadora y en su centro de atención), no siendo posible tomar conocimiento de la real dimensión de los incumplimientos, en tanto no es posible supervisar el universo de los reclamos telefónicos o presenciales presentados ante la empresa operadora, lo que conlleva a considerar una probabilidad de detección baja.
- **Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:** Es importante resaltar que, el acceso a un procedimiento de reclamos constituye un verdadero derecho de los usuarios; de esta manera, es deber de las empresas operadoras recibir todos los reclamos presentados por sus usuarios, quedando prohibido impedir la presentación de los mismos, a través de la creación de obstáculos en la presentación de los mismos, conforme se advierte de las supervisiones efectuadas, en las cuales no se registró el reclamo solicitado alegando problemas en sus sistemas, o en su lugar se registró un reporte – cuando no correspondía – objetando la materia reclamable o calificándola con resultado negativo, entre otros.

En esa línea, se espera que si el usuario se comunica con el canal de atención de TELEFÓNICA (104) o acceda a su centro de atención, para efectuar reclamos por el servicio contratado, el cual vincula reclamos por facturación, entre otros; la empresa operadora cumpla con garantizar al usuario la recepción del reclamo y brindar el código de identificación del mismo conforme a la normativa vigente.

- **Magnitud del daño causado, perjuicio económico causado** Al respecto, corresponde considerar que aun cuando no existan en el presente expediente elementos suficientes que permitan cuantificar el daño económico causado, se debe considerar que es deber de las empresas operadora receptionar todos los reclamos presentados por los usuarios, no pudiendo negarse a recibir los mismos ni de manera expresa ni a través de actos destinados a impedir su interposición a través de la creación de obstáculos o trabas en la presentación de los reclamos; tal como se advierte de las supervisiones efectuadas, en las cuales no se recibieron los reclamos de quince (15) casos sin que se haya demostrado que los mismos fueron ocasionados por un caso fortuito y/o fuerza mayor.
- **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 8° del REGLAMENTO, se efectuaron en ochenta y tres (83) acciones de supervisión a través de llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente de TELEFÓNICA (104) y de manera presencial en sus centros de atención, habiéndose detectado que TELEFÓNICA no permitió la presentación del reclamo solicitado por el usuario y/o no cumplió con proporcionar el código o número de identificación del reclamo, en quince (15) casos.





Cabe señalar que, de los actuados en el presente PAS se advierte que TELEFÓNICA no ha presentado documentación alguna que acredite la existencia de caso fortuito y/o fuerza mayor o alguna otra causal ajena a su responsabilidad que lo exima de la misma.

- **Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:** En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción detectada.
- **Reincidencia en la comisión de la infracción:** En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

3.2 Capacidad económica del sancionado

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 8° del REGLAMENTO, corresponden al año 2015, en tal sentido, las multas a imponerse a TELEFÓNICA 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 al análisis efectuado mediante Informe N° 00034-PIA/2018, en el presente caso no se han configurado las condiciones atenuantes de responsabilidad establecidas en el numeral 2 del artículo 255° del TUO de la LPAG

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00034-PIA/2018 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el Artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A 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 mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de cuatro (04)³ actas de supervisión, en el extremo relacionado con el incumplimiento del numeral i) del artículo 8° del REGLAMENTO, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con **SESENTA Y UNO PUNTO TRES (61.3) UIT**, al haber incurrido en 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 mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por haber incumplido con lo estipulado en los numerales 1) y 4) del artículo 8° de la referida norma, de conformidad con los

³ Tumbes Junín, Huaraz y Ayacucho, entre los días 03/08/2015 y el 12/08/2015





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Superior
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- 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.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la notificación de la presente resolución, así como el Informe N° 00034-PIA/2018, a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Artículo 5°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación de la presente Resolución, en la página institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) y en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme o haya quedado agotada la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU
20216072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

