



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

SESIÓN NO PRESENCIAL N° 856/22 DEL CONSEJO DIRECTIVO
Martes, 15 de febrero de 2022

En Lima, siendo las 09:00 horas del día martes 15 de febrero de 2022, de conformidad con el artículo 13° del Reglamento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobado por el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, se dio inicio a la Sesión No Presencial N° 856/22, contándose con la participación de los señores Rafael Muelle Schwarz, Presidente del Consejo Directivo y los señores Jesús Guillén Marroquín, Arturo Vásquez Cordano, Jesús Villanueva Napurí y Carlos Barreda Tamayo, todos miembros del Consejo Directivo.

La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes Gerente General; Alberto Arequipeno, Director de la Oficina de Asesoría Jurídica; y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

Los miembros del Consejo Directivo emitieron sus votos a través de correos electrónicos enviados a la Secretaría del Consejo Directivo.

I. ORDEN DEL DÍA

I.1. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 439-2021-GG/OSIPTEL – Expediente N° 001-2019-GG-GSF/MC

Mediante Informe N° 039-OAJ/22 la Oficina de Asesoría Jurídica, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, el Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 439-2021-GG/OSIPTEL – Expediente N° 001-2019-GG-GSF/MC.

Acuerdo 856/4073/22

Visto el Informe N° 039-OAJ/2022, los señores miembros del Consejo Directivo, por mayoría acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 439-2021-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia, CONFIRMAR todos sus extremos.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución, el informe N° 039-OAJ/2022, así como las Resoluciones N° 439-2021-GG/OSIPTEL y N° 382-2021-GG/OSIPTEL, en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; y
 - (iii) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

VOTO SINGULAR DEL ING. CARLOS BARREDA:

- 1. El 07ene2019 se comunica el inicio de procedimiento de medida correctiva.**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000269

NOTARIA
*Herrera
Carrera*

2. El 27ago2021 se publica la Resolución de Consejo Directivo (RCD) 145-2021-CD/Osiptel que incluye en su Art 9 modificado, los contenidos de los Artículos 21 y 34-A, derogados de la RCD-047-2015-CD/Osiptel. Nótese que tal derogación recién tendrá efecto en junio del 2022.

Curiosamente en sus disposiciones Transitorias se citan hasta 8 números de meses/años para diversas entradas en vigencia:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Los artículos 20, 34, 34-B, 55, 56, 64 y 81, así como los numerales 14, 24, 68 y 72 del "Anexo 1: Régimen de Infracciones y Sanciones" entran en vigencia en el plazo de dos (2) meses desde la publicación..., salvo lo dispuesto en el último párrafo de los artículos 56 y 81. Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en el plazo de diez (10) meses desde la publicación ..., a excepción de lo previsto en el artículo 18 respecto de los puntos de venta de atención a usuarios ubicados en zonas rurales, el cual entra en vigencia a los dieciséis (16) meses desde la publicación...

Segunda.- A los dos (2) años de la publicación de la presente resolución... OSIPTEL evaluará el impacto de las modificaciones...

Tercera.- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL la aprobación del Instructivo técnico..., en el plazo máximo de tres (3) meses desde la publicación...

Cuarta.- Encargar al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios que en el plazo de tres (3) meses desde la publicación...

Quinta.- Encargar a la Gerencia General que en el plazo de cuatro (4) meses contados a partir del vencimiento del plazo..., apruebe la Guía para la presentación de reclamos.

Sexta.- En el plazo de nueve (9) meses contados a partir del día siguiente desde la publicación... se aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios...

3. Nótese que lo correcto era precisar que lo dispuesto en los Art 21 y 34-A de la RCD-047-2015-CD/Osiptel se ha recogido en el Art 9 de la RCD 145-2021-CD/Osiptel y que la derogación de los Art 21 y 34-A recién ocurriría en Junio del 2022.

4. El 12oct2021 se publica la Resolución N° 382-2021-GG/OSIPTEL que impone la medida correctiva:

Artículo 1.- Imponer una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. a fin de que corrija su comportamiento y, en virtud de ello, adecúe sus sistemas de gestión para la atención de los reclamos de los usuarios, de tal manera que registre, de manera oportuna, toda la información sobre el procedimiento de reclamos de cada usuario, incluyendo los reclamos, soluciones anticipadas de reclamos y aplicación del silencio administrativo positivo; conforme a las disposiciones vigentes del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, y de aquellas disposiciones que lo desarrollan.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000270
NOTARÍA
Herrera
Carrera

*Dichas adecuaciones deberán ser implementadas hasta el **29 de octubre de 2021**, considerando que al día siguiente entran en vigencia las disposiciones del indicado Reglamento respecto del acceso a información de los **expedientes virtuales de reclamos**, aprobadas a través de la Resolución N° **170-2020-CD/OSIPTEL**, y del "Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras".*

Nótese que **no se citó el Art 9 de RCD 145-2021 que recoge los Art 21 y 34-A de la RCD 047 2015**, ni que los Art 21 y 34-A recién serian derogados en junio del 2022.

5. En p.7 del proyecto de RCD, en antepenúltimo párrafo se menciona: "...**la Primera Instancia no consideró idóneo** disponer como Medida que **TELEFÓNICA cumpla con registrar, específicamente, dicha información pasada; para cuyo efecto se dispuso que adecúe sus sistemas de gestión para la atención de reclamos de los usuarios**". Sin embargo, se argumenta que está pendiente de registrar data del año 2018, **lo que difiere de lo dispuesto por la primera instancia en su medida Correctiva**.
6. En p.7 del proyecto de RCD, en penúltimo párrafo se menciona que "...**TELEFÓNICA señala que habría cumplido con las disposiciones de la Medida Correctiva, las cuales aún se encuentran en evaluación por parte de la DFI**; lo cierto que es que la referida empresa **no ha cumplido con acreditar que las circunstancias de incumplimiento –no registro de información en los meses de enero, febrero y marzo de 2018, que originaron la imposición de la referida medida se hayan cesado**

Nótese que la afirmación "...**la referida empresa no ha cumplido con acreditar que las circunstancias de incumplimiento –no registro de información en los meses de enero, febrero y marzo de 2018**" **nuevamente difiere de la Medida Correctiva:**

"Artículo 1.- Imponer una **MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** a fin de que **corrija su comportamiento y, en virtud de ello, adecúe sus sistemas de gestión para la atención de los reclamos de los usuarios**".

7. En numeral 4.3 del proyecto de RCD se menciona "**TELEFÓNICA refiere que la Medida Correctiva debe ser dejada sin efecto en la medida que habría cumplido en su integridad con la orden dispuesta, tal como fue informado a través de la carta N° TDP-3468-AF-ASR-21 del 15 de noviembre de 2021.**"
8. **Al 15feb2022** fecha del CD que debe resolver Recurso de Apelación de la Medida Correctiva, **sigue pendiente de evaluación por DFI el cumplimiento de la medida correctiva**. Es de suponer que cuando concluya DFI su evaluación se podrá tener la evidencia correspondiente al cumplimiento de la Medida Correctiva, motivo de la Apelación.

Por lo expuesto mi voto singular es en contra de la propuesta de RCD, por carecer de la evaluación del cumplimiento de la Medida Correctiva apelada.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

I.2. Recurso de Apelación interpuesto por Fiberlux S.A.C. contra la Resolución N° 417-2021-GG/OSIPTTEL – Expediente N° 003-2021-GG-DFI/PAS

Mediante Informe N° 029-OAJ/22 la Oficina de Asesoría Jurídica, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, el Recurso de Apelación interpuesto por Fiberlux S.A.C. contra la Resolución N° 417-2021-GG/OSIPTTEL.

Acuerdo 856/4074/22

Visto el Informe N° 029-OAJ/2022, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por FIBERLUX S.A.C. contra la Resolución N° 417-2021-GG/OSIPTTEL, y en consecuencia, **CONFIRMAR** todos sus extremos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 029-OAJ/2022 a la empresa FIBERLUX S.A.C.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
 - (iii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 029-OAJ/2022, la Resolución N° 417-2021-GG/OSIPTTEL y la Resolución N° 217-2021-GG/OSIPTTEL, en el portal web institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
 - (iv) Poner en conocimiento la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

I.3. Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A., contra la Resolución N° 447-2021-GG/OSIPTTEL – Expediente N° 005-2021-GG-DFI/PAS

Mediante Informe N° 043-OAJ/22 la Oficina de Asesoría Jurídica, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, el Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A., contra la Resolución N° 447-2021-GG/OSIPTTEL.

Acuerdo 856/4075/22

Visto el Informe N° 043-OAJ/2022, los señores miembros del Consejo Directivo, por mayoría acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 00447-2021-GG/OSIPTTEL, que declaró infundado el recurso de reconsideración contra la Resolución N° 410-2021-GG/OSIPTTEL, y, en consecuencia, **CONFIRMAR** las siguientes sanciones: i) Multa de trescientos cincuenta (350) UIT, al haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el Ítem 2 del Anexo 1 del Reglamento General de Tarifas, y; ii) Multa de ciento veinte (120) UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7° del RGIS.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera*

- (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante y el Informe N° 00043-OAJ/2022;
 - (ii) Publicar la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano".
 - (iii) Publicar la presente Resolución en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), con el Informe N° 00043-OAJ/2022 y las Resoluciones N° 00410-2021-GG/OSIPTEL y N° 447-2021-GG/OSIPTEL, y;
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

Voto singular del Ing. Carlos Barreda:

1. NÓTESE que la concesionaria, con más de 25 años de aplicar tarifas reguladas por su contrato de concesión, afirma que cumplió la cláusula 9, no falta a la verdad. La infracción es haber empaquetado servicios que estaban prohibidos de hacerlo y no por exceder la tarifa tope del cargo de instalación, única tarifa regulada por su contrato de concesión, en el empaquetamiento precitado.
2. Y pese a tener identificados en el mismo proyecto de RCD los incumplimientos por el empaquetamiento:
 - a) La **Resolución de Consejo Directivo N° 008-95-CD/OSIPTEL y**
 - b) La **sección 11.03 de la Cláusula Once del Contrato de Concesión**

la propuesta de RCD se mantiene invocando el incumplimiento de la **Cláusula 9** del Contrato de Concesión y las **Resoluciones N° 137-2017-CD/OSIPTEL y N° 036-2018-CD/OSIPTEL** para afirmar que el precio del empaquetamiento es el precio que excede la tarifa tope del cargo único de instalación.

3. NÓTESE que, pese a las evidencias existentes, en la respuesta legal se reconoce las infracciones citadas en 2; pero no se les considera en la propuesta de RCD:

*"En efecto, el incluir dentro de la "cuota de activación" no solo la cuota de conexión o cuota de conexión a la red, sino también la cuota de instalación interior, cuota de aparato telefónico, **incumple lo establecido en la RCD N° 008-95-CD/OSIPTEL, no obstante, ello no fue imputado. Asimismo, podría constituir un empaquetamiento, para cuyo caso la DFI tendría que verificar que además la empresa operadora no ofrezca otros planes con las mismas características, pero sin incluir dichos conceptos**".*

4. NÓTESE el equivocado criterio aplicado, mencionado en la respuesta legal: **"... en este caso, costo evitado, se asocia a la posible multa que se evita con la entrega de información (como la información estaba asociada a información para determinar el cumplimiento o no del Reglamento de Tarifas y una infracción muy grave), es lo que se consideró como**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera*

beneficio ilícito, en estricta aplicación de lo indicado en la Guía. Cabe anotar que si bien **el nuevo Reglamento de Calificación de infracciones elimina las calificaciones de la tipificación**, este reglamento se aplica a las infracciones cometidas a partir de su entrada en vigencia, esto es el 1 de enero de 2022. Asimismo, no corresponde una aplicación retroactiva del mismo porque, más allá del hecho que **no fue alegado por Telefónica**, en el presente caso se evidencia que se mantendría dicha calificación, pues según el cálculo de la multa efectuado en base a considerar el beneficio ilícito y la probabilidad de detección, es superior al valor máximo permitido por el artículo 25 de la LDFF para las **infracciones muy graves**".

Por todo lo expuesto mi voto singular es desfavorable.

I.4. Rectificación de la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2021-CD/OSIPTEL de América Móvil Perú S.A.C. – Expediente N° 050-2020-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 291-OAJ/21 la Oficina de Asesoría Jurídica, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, la Rectificación de la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2021-CD/OSIPTEL de América Móvil Perú S.A.C. – Expediente N° 050-2020-GG-GSF/PAS.

Acuerdo 856/4076/22

Visto el Informe N° 291-OAJ/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Rectificar la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2021-CD/OSIPTEL de fecha 9 de agosto de 2021, y en consecuencia:

Donde dice:

"Artículo 1°. - Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, contra la Resolución N° 166-2021-GG/OSIPTEL y, en consecuencia:

(i) MODIFICAR la multa de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 78/100 (257,78) UIT a CIENTO SETENTA Y UNO CON 78/100 (171,85) UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 28 del RFIS, debido al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1 de la Medida Cautelar impuesta con Resolución N° 514-2019-GSF/OSIPTEL".
(Subrayado agregado)

Debe decir:

"Artículo 1°. - Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL, contra la Resolución N° 166-2021-GG/OSIPTEL y, en consecuencia:

(i) MODIFICAR la multa de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE CON 78/100 (257,78) UIT a CIENTO SETENTA Y UNO CON 85/100 (171,85) UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 28 del RFIS, debido



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARIA
*Herrera
Carrera*

al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1 de la Medida Cautelar impuesta con Resolución N° 514-2019-GSF/OSIPTEL”.

(Subrayado agregado)

- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano”;
 - (iii) La publicación de la presente Resolución, conjuntamente con el Informe N° 291-OAJ/2021 en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II. INFORMES

Se hizo entrega a los miembros del Consejo Directivo de los siguientes informes:

II.1. Atención de Pedido N° 131/843/21

Mediante proveído del 10 de enero de 2022 la Gerencia General elevó el Memorando N° 073-STSR/2022, mediante el cual la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos informa respecto al caso de Telefónica – Expediente N° 006-2020/TRASU/ST-PAS, mediante el cual se sugirió elaborar alguna directiva general para establecer plazos del SAP con el objetivo de evitar interpretaciones de parte de los administrados.

II.2. Memorando N° 057-DPRC/2022

Mediante proveído del 04 de febrero de 2022, la Gerencia General elevó el Memorando N° 057-DPRC/2022, mediante el cual la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia remite el enlace de grabación de la audiencia pública llevada a cabo el 3 de febrero de 2022, correspondiente al proyecto de norma que establece los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles.

II.3. Informe N° 034-DPRC/2022

Mediante proveído del 12 de febrero de 2022, la Gerencia General elevó el Informe N° 034-DPRC/2022, mediante el cual la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia informa respecto de los resultados del análisis de los Informes Regulatorios de Contabilidad Separada de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Asimismo, presenta el análisis comparativo de los principales resultados por principales servicios ofrecidos por estas empresas.

Al respecto, el Dr. Arturo Vásquez indicó lo siguiente:

“Gracias por presentar el reporte. Observo que hay resultados económicos mixtos en el sector, toda vez que la pandemia ha afectado asimétricamente a las empresas operadoras. La línea de negocios más fortalecida es la Internet que se ha incrementado en importancia por la nueva normalidad. Sin embargo, la



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARIA
*Herrera
Carrera*

reducción de los ingresos del sector es preocupante toda vez que eso puede llevar a estrategias agresivas de competencia, lo cual debe ser supervisado por Osiptel. La estrategia de reducción de costos es razonable desde un punto de vista empresarial, pero Osiptel debe supervisar que esas reducciones de costos no impliquen reducciones de los niveles de calidad por debajo de las tolerancias mínimas establecidas en la normativa aplicable.”

II.4. Informe N° 017-DAPU/2022

Mediante proveído del 12 de febrero de 2022, la Gerencia General elevó el Informe N° 017-DAPU/2022, mediante el cual la Dirección de Atención y Protección y Atención al Usuario informa respecto de las actividades realizadas durante el año 2021 por el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, el Dr. Arturo Vásquez indicó lo siguiente:

“Muchas gracias por el informe. He tomado conocimiento de las actividades del Comité. Resulta necesario monitorear mejor este 2022 el cumplimiento de la normativa de atención de reclamos en el caso de Entel y Bitel donde observo hay mayores problemas”.

III. PEDIDOS:

III.1. Pedido N° 135-A/856/22

Encargar a la Gerencia General se sirva disponer lo siguiente:

Al respecto, el Dr. Arturo Vásquez indica lo siguiente, respecto del Informe N° 034-DPRC/2022:

“Gracias por presentar el reporte. Observo que hay resultados económicos mixtos en el sector, toda vez que la pandemia ha afectado asimétricamente a las empresas operadoras. La línea de negocios más fortalecida es la Internet que se ha incrementado en importancia por la nueva normalidad. Sin embargo, la reducción de los ingresos del sector es preocupante toda vez que eso puede llevar a estrategias agresivas de competencia, lo cual debe ser supervisado por Osiptel. La estrategia de reducción de costos es razonable desde un punto de vista empresarial, pero Osiptel debe supervisar que esas reducciones de costos no impliquen reducciones de los niveles de calidad por debajo de las tolerancias mínimas establecidas en la normativa aplicable.”

000303

NOTARIA
*Herrera
Carrera*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Siendo las 21:31 horas, se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napurí
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director