

**SESIÓN N° 741/20 DEL CONSEJO DIRECTIVO**
Lunes, 11 de mayo de 2020

En Lima, siendo las 09:30 horas del día lunes 11 de mayo de 2020, se reunieron por audio conferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Sesión N° 741/20 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes Castañeda, Gerente General (quien únicamente participó en el punto I.1, del orden del día, de conformidad a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento General del OSIPTEL), Alberto Arequipeno Támara, Gerente de Asesoría Legal y Félix Vasi Zevallos, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la Sesión N° 740/2020.

II. ORDEN DEL DÍA**II.1. Propuesta de renovación de funciones de Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU**

Mediante Memorando N° 080-GG/2020 la Secretaria Técnica del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (e) - TRASU, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Memorando N° 310-TRASU/20 y el Informe N° 010-TRASU/2019 referente a la necesidad de la renovación extraordinaria de 6 vocales externos y 12 vocales internos (que resuelven el 49% del total de expedientes a cargo de los vocales externos) cuyos cargos vencerán en septiembre y octubre próximo.

A continuación, la Secretaria Técnica expuso el contenido de su informe, señalando que correspondería convocar a concurso público para designar los vocales del TRASU internos y externos, cuyos plazos de designación vencerían próximamente.

Empero, considerando la carga de expedientes pendientes de solución (la que bien se ha podido reducir de más 250,000 a menos de 100,000), la experiencia adquirida por dichos vocales y las limitaciones impuestas por la Emergencia Nacional para combatir la epidemia de COVID19, lo más recomendable era, por excepción, prorrogar la designación de dichos vocales a fin de no perder su experiencia y evitar las dificultades propias de una convocatoria en medio de la cuarentena.

Sobre el particular, el Sr. Arturo Vásquez manifestó su conformidad sobre esta propuesta de renovación dada la coyuntura particular de la atención de los reclamos de los usuarios ante la pandemia del COVID-19. Sin embargo, recomendó que, una vez concluido el plazo de renovación propuesto, se lleve a cabo el concurso público para la renovación de los vocales del TRASU en aras de la transparencia y la meritocracia.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA 000127
*Herrera
Carrera*

Acuerdo 741/3604/20

Visto los Informes N° 010-TRASU/2020 y N° 011-TRASU/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Renovar de manera extraordinaria hasta el 31 de marzo de 2021, el plazo del mandato de los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, a las siguientes personas:
 - ARAMAYO BAELEA, JOSÉ CARLOS ABELARDO. Vocal Titular.
 - GUEVARA SALCEDO, MARCOS. Vocal Titular.
 - HILDEBRANDT BELMONT, MARÍA LUISA. Vocal Titular
 - MENDOZA CHOZA, RAMÓN. Vocal Titular.
 - TASSANO VELAOCHAGA, HEBERT. Vocal Titular.
 - MEJÍA CORNEJO, JUAN CARLOS. Vocal Suplente.

- Ampliar, hasta el 31 de marzo de 2021, la designación de los siguientes servidores públicos del OSIPTEL, como Vocales Internos Titulares del TRASU.
 - 1. AGUILAR RENDON, RITA CECILIA
 - 2. CÁMARA LÓPEZ, GUSTAVO OSWALDO
 - 3. GONZÁLES VILLANUEVA, MATILDE JUDITH
 - 4. HUAMÁN SÁNCHEZ, JORGE LUIS
 - 5. HUAMBACHANO SANTIBAÑEZ, MARÍA MERCEDES
 - 6. QUISPE RIVERA, GUSTAVO
 - 7. ROSALES HEREDIA, JOHAN DANIEL
 - 8. SILVA JAUREGUI, CLAUDIA GIULIANA
 - 9. THORSEN ORREGO DE HURTADO, VANESSA
 - 10. TORRES LINARES, GUSTAVO
 - 11. TORRES PECEROS DE STAEDTKE, KATY PAOLA
 - 12. VASI ZEVALLOS, FÉLIX AUGUSTO

- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la resolución correspondiente.
- Asimismo, encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente resolución sea publicada en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II.2. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 002 del TRASU - Expediente N° 004-2019/TRASU/ST-PAS

Mediante Informe N° 065-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. (TdP) contra la Resolución N° 002 del TRASU, que le impuso 2 multas: una de 51 UIT al no haber elevado 81 recursos de apelación al TRASU, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 61 del reglamento de reclamos de usuarios; y, otra de 51 UIT al



no haber elevado 49 quejas al TRASU, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74 mencionado reglamento.

Al respecto, en relación a la primera multa el Gerente de Asesoría Legal recomendó archivar el PAS respecto de la infracción grave tipificada en el numeral 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios en 18 recursos de apelación en virtud a la nueva prueba presentada por TdP. Empero, siendo 51 UIT la multa mínima era pertinente aplicar respecto a los 63 casos restantes multa de 51 UIT por la infracción grave tipificada en el numeral 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios. Finalmente, también recomendó confirmar la segunda multa de 51 UIT por infringir el numeral 50 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios al no elevar 49 quejas.

Acuerdo 741/3605/20

Visto el Informe N° 065-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 2 del TRASU, que declaró INFUNDADO el Recurso de Reconsideración presentado contra la Resolución N° 1 del TRASU y en consecuencia, corresponde:
 - (i) ARCHIVAR el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, respecto de la infracción grave tipificada en el numeral 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y con relación a dieciocho (18) recursos de apelación, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.
 - (ii) CONFIRMAR la multa de cincuenta y un (51) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT) respecto de la infracción grave tipificada en el numeral 43 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.
 - (iii) CONFIRMAR la multa de cincuenta y un (51) UIT respecto de la infracción grave tipificada en el numeral 50 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente resolución.
- Declarar que la presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante;
 - (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), el Informe N° 065-GAL/2020, así como las Resoluciones N° 1 y N°2 del TRASU, y;
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000129
NOTARÍA
Herrera
Carrera

- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

II.3. Recurso de Apelación interpuesto por Entel Perú S.A. contra la Resolución N° 032-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 032-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 066-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación interpuesto por la empresa Entel Perú S.A. contra la Resolución N° 032-2020-GG/OSIPTEL por incumplir con el Compromiso de mejora del indicador Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto - TEMT, correspondiente al segundo semestre del año 2016, para el centro poblado San Antonio (Moquegua).

Al respecto, el Gerente de Asesoría Legal expuso el contenido de su informe señalando que en razón a que ya existía un caso similar resuelto favorablemente para la empresa en el caso específico del indicador de calidad TEMT, en el sentido que en el literal a) del numeral 5 del Anexo 17 del Reglamento de Calidad, una condición que debían cumplir los mensajes de texto de prueba era que estarían constituidos por ciento veinte (120) caracteres.

Sin embargo, en el presente caso se ha verificado que la supervisión del compromiso de mejora del indicador TEMT en el centro poblado San Antonio (Moquegua) no cumplía con dicha característica, por lo que recomendó declarar fundado el Recurso de Apelación y revocar la multa impuesta por la Gerencia General.

Acuerdo 741/3606/20

Visto el Informe N° 066-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar FUNDADO el Recurso de Apelación presentado por ENTEL PERÚ S.A. contra la Resolución N° 032-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, REVOCAR la multa impuesta por la Gerencia General.
- Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 066-GAL/2020 a la empresa ENTEL PERÚ S.A.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 066-GAL/2020 y la Resolución N° 032-2020-GG/OSIPTEL, en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

II.4. Recurso de Apelación interpuesto por Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución N° 051-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 049-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 063-GAL/2020, el Gerente de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000130
NOTARÍA
Herrera
Carrera

el recurso de apelación interpuesto por la empresa Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución N° 051-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso 2 multas: una de 1,6 UIT y otra de 23,4 UIT, por el incumplimiento de los artículos 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

A continuación, el Gerente de Asesoría Legal expuso el contenido de su informe recomendando declarar infundado el Recurso de Apelación presentado por la antes mencionada empresa y, en consecuencia, confirmar las multas precitadas pues no se ha cumplido con subsanar los incumplimientos detectados.

Acuerdo 741/3607/20

Visto el Informe N° 063-GAL/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 051-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, confirmar las multas de uno con 60/100 (1,6) UIT y veintitrés con 40/100 (23,4) UIT, impuestas por el incumplimiento de los artículos 48° y 49° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respectivamente; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- Desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución de Gerencia General N° 051-2020-GG/OSIPTEL, formulada por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C.; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.
- Declarar que la presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante, conjuntamente con el Informe N° 063-GAL/2020;
 - (ii) Publicar la presente Resolución, el Informe N° 063-GAL/2020, así como la Resolución de Gerencia General N° 051-2020-GG/OSIPTEL, en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe) y;
 - (iii) Comunicar la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo.

III. INFORMES

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

III.1 Reporte sobre seguimiento y Monitoreo de la Carga Resolutiva del TRASU – I Trimestre 2020

Mediante proveído del 05 de mayo de 2020, la Gerencia General remitió al Presidente del Consejo Directivo, el Informe N° 009-TRASU/2020, que explica al Consejo Directivo sobre el seguimiento de la situación de los expedientes a cargo del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) al primer trimestre de 2020, concluyéndose que:



- a. El número de expedientes ingresados al TRASU ha disminuido de manera constante en el primer trimestre del año 2020.
- b. El número de expedientes pendientes por resolver ha venido disminuyendo progresivamente, tal es así que al 30 de marzo de 2020 se redujo en 16% (103,966) en comparación a diciembre de 2019 (123,982); siendo que, la cifra de expedientes pendientes de votación, al 27 de abril de 2020, es de 94,205.
- c. Las medidas implementadas corresponden a la priorización de la fecha de ingreso para la resolución de expedientes más antiguos; así como, a la implementación de una medida de carácter temporal consistente en el apoyo con nuevos practicantes profesionales, así como, en que se mantenga la capacidad actual de proyección, de votación, de trámite documentario y de sistemas informáticos.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento

Siendo las 14:00 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillen Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napuri
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director