



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00347-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 2 de octubre de 2023

EXPEDIENTE Nº	:	<b>00006-2023-GG-DFI/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b>

**VISTO:** El Informe Final de Instrucción Nº 00098-DFI/2023 de fecha 29 de mayo de 2023, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (VIETTEL), por la presunta comisión de la infracción tipificada en la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 de la referida norma.

### **CONSIDERANDO:**

#### **I. ANTECEDENTES. -**

1. Mediante el Informe de Supervisión Nº 00355-DFI/SDF/2022 de fecha 26 de noviembre de 2022 (Informe de Supervisión), emitido en el Expediente Nº 00046-2022-DFI (en adelante, Expediente de Supervisión) la DFI emitió el resultado de la verificación de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso por parte de VIETTEL, durante el periodo comprendido entre el 4 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

"(...)

#### **V. CONCLUSIONES**

94. **VIETTEL PERÚ S.A.C** habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 de la misma norma, dado que, respecto de 158 registros de solicitudes de baja, no habría ejecutado la baja del servicio o la habría ejecutado después de los 5 días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado o la habría ejecutado después de 1 mes calendario o la habría ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato, conforme a la sección 3.6 del presente Informe.

"(...)

#### **VI. RECOMENDACIONES**





96. Se recomienda el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a **VIETTEL PERÚ S.A.C.**, por cuanto habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 de la referida norma, conforme a lo expuesto en las conclusiones del presente Informe.

(...)"

2. A través de la carta N° 00068-DFI/2023, notificada el 11.01.2023, la DFI comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 de la mencionada norma, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.
3. Mediante escrito S/N, recibida el 11 de enero de 2023, VIETTEL solicitó una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles para remitir sus descargos.
4. A través de la carta N° C. 00095-DFI/2023, notificada el 13 de enero de 2023, se concedió la ampliación de cinco (05) días hábiles adicionales al plazo otorgado para la presentación de sus descargos.
5. Con escrito S/N, recibido el 25 de enero de 2023, VIETTEL presentó sus descargos (Descargos 1).
6. Con fecha 29 de mayo de 2023, la DFI emitió el Informe N° 00098-DFI/2023 (Informe Final de Instrucción), con el análisis de Descargos 1 presentado por VIETTEL.
7. A través de la carta N° 00352-GG/2023, notificada el 7 de junio de 2023, se puso en conocimiento de VIETTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos.
8. Con escrito S/N, recibido el 14 de junio de 2023, VIETTEL solicitó una ampliación de plazo de cinco (05) días hábiles para remitir sus descargos al Informe Final de Instrucción.
9. A través de la carta N° C. 00379-GG/2023, notificada el 20 de junio de 2023, se denegó la ampliación de plazo para la presentación de sus descargos al Informe Final de Instrucción.
10. Con escrito S/N, recibido el 22 de junio de 2023, VIETTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción. (Descargos 2).
11. Mediante memorando N° 00233-GG/2023 de fecha 23 de junio de 2023, la Gerencia General solicitó a la DFI el análisis de pruebas presentadas por VIETTEL en su escrito de Descargos 2.
12. A través del memorando N° 01118-DFI/2023 de fecha 18 de julio de 2023, la DFI dio respuesta al memorando N° 00233-GG/2023 de fecha 23 de junio de 2023.





## 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, 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 del OSIPTEL 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.

De conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, el presente PAS se inició contra VIETTEL por presuntamente haber incurrido en una (1) infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, conforme al siguiente detalle:

**Cuadro N° 1**  
**Resumen del incumplimiento imputado**

Norma Incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción	Conducta Imputada
Numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Grave	En ciento cincuenta y ocho (158) registros <sup>1</sup> de solicitudes de baja, no habría ejecutado la baja del servicio o la habría ejecutado después de los cinco (5) días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado o la habría ejecutado después de un (1) mes calendario o la habría ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato.  Periodo: Entre el 4 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022.

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (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 perjudicado<sup>2</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y

<sup>1</sup> En el Anexo del Informe de Supervisión se encuentra el detalle del análisis de los registros de baja con su correspondiente resultado.

<sup>2</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539.





dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a VIETTEL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la referida empresa a través de sus Descargos 1 y 2, a los cuales nos referimos indistintamente como Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

## 1. CUESTIÓN PREVIA

### 1.1. Respetto de las Normas de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

De forma preliminar, corresponde señalar que con el objeto de sistematizar y consolidar en un único instrumento las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Tarifas<sup>3</sup>, el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>4</sup>, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles<sup>5</sup>, el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>6</sup> y las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad<sup>7</sup>, así como de facilitar la comprensión, difusión y conocimiento por parte de los abonados, usuarios y empresas operadoras, se aprobó mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Norma de las Condiciones de Uso).

Este nuevo cuerpo normativo no ha incorporado modificaciones que hayan afectado el sentido o alcances de los textos originales, siendo las modificaciones exclusivamente de concordancia, numeración y aspectos formales. Es así como, a partir del 9 de octubre de 2022, la verificación del cumplimiento de la obligación fiscalizada en el marco del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso corresponde a la aplicación del numeral (i) del inciso 3.1 del artículo 3 del Anexo 8 de la Norma de las Condiciones de Uso.

No obstante, siendo que los incumplimientos se cometieron cuando estaba vigente la numeración del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, para el presente PAS, se seguirá mencionando este artículo.

<sup>3</sup> Aprobado por la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL.

<sup>4</sup> Aprobado por la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

<sup>5</sup> Aprobado por la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL.

<sup>6</sup> Aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL.

<sup>7</sup> Aprobado por la Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL.





## 2. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS. –

### 2.1. Respecto de la aplicación preferente de las disposiciones del TUO de la LPAG y del principio de debido procedimiento. –

VIETTEL señala que el numeral 1 del artículo II del TUO de la LPAG establece que la LPAG regula todos los procedimientos administrativos desarrollados ante las entidades públicas, incluyendo los procedimientos especiales. Asimismo, dicho cuerpo legal establece las condiciones mínimamente admitidas por el ordenamiento jurídico; por lo que, todas las entidades deben ceñirse plenamente a estas, solo pudiendo regular condiciones más favorables a los administrados.

Asimismo, VIETTEL manifiesta que el numeral 3 del artículo 139 de la Constitución consagra el derecho al debido proceso del cual gozan todas las personas, agrega que, este principio -al ser tan importante- ha sido trasladado y adecuado al ámbito administrativo en el numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG.

Añade que, el Tribunal Constitucional ha establecido que el derecho al debido proceso rige incluso en el ámbito administrativo, siendo este un derecho de los particulares que goza de reconocimiento y protección constitucional, por lo que debe ser respetado no solo dentro de un proceso judicial sino también en el ámbito del procedimiento administrativo<sup>8</sup>, y por ende, por los organismos supervisores estatales<sup>9</sup>. Por lo tanto, para la empresa operadora, en el presente PAS, la actuación del OSIPTEL debe garantizar el respeto por el derecho al debido procedimiento.

Al respecto, cabe resaltar que efectivamente el TUO de la LPAG establece las normas mínimas que deben ser cumplidas por todas las entidades públicas, como es el OSIPTEL. En ese sentido, las normas que creen y regulen procedimientos especiales no podrán imponer condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en el TUO de la LPAG.

En lo concerniente al Principio de Debido Procedimiento<sup>10</sup>, es preciso mencionar que la notificación de la carta N° C. C.00068-DFI/2023 (carta de imputación de cargos) y el Informe de Supervisión, que sustenta la misma, se ha realizado conforme con lo dispuesto en los artículos 20<sup>11</sup> y 22<sup>12</sup> del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, (RGIS)<sup>13</sup>.

<sup>8</sup> De acuerdo a lo señalado por el Tribunal Constitucional en la Resolución del Expediente N° 04944-2011-PA/TC.

<sup>9</sup> Lo señalado por la empresa operadora fue establecido por el Tribunal Constitucional mediante el Expediente N° 2939-2004-AA/TC.

<sup>10</sup> Sobre el Principio de Debido Procedimiento, el numeral 1.2 del artículo IV de la LPAG establece que “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”.

<sup>11</sup> “Artículo 20.- Funciones de los órganos de instrucción

A los órganos de instrucción les corresponde: (i) Iniciar el procedimiento administrativo sancionador; (...).”

<sup>12</sup> “Artículo 22.- Etapas del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.





En efecto, la imputación de cargos realizada por la DFI contiene lo siguiente: (i) los actos u omisiones que se imputan y que constituyen las infracciones, (ii) las normas que prevén dichos actos como infracciones, (iii) la calificación de dichas infracciones administrativas, (iv) el propósito del OSIPTEL de emitir la resolución que imponga sanciones, (v) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye dicha competencia; y (vi) el plazo otorgado para presentar sus descargos.

Además, en el marco del presente PAS, la administrada viene gozando de todos los derechos y garantías inherentes al Principio del Debido Procedimiento<sup>14</sup>, ya que se le ha garantizado el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer sus propios medios probatorios, a acceder al expediente que sustenta los hechos de los incumplimientos imputados, y todas las demás facultades asociadas con dicho principio, como lo es la prórroga concedida de cinco (5) días adicionales solicitada por VIETTEL mediante su escrito S/N, recibido el 11 de enero de 2023.

Así también, en el presente procedimiento, se encuentra a salvo el derecho del administrado a la pluralidad de instancias, a impugnar las decisiones de la Administración con las que no se encuentre conforme vía los recursos impugnatorios establecidos en el TUO de la LPAG.

En tal sentido, con relación a lo expuesto por la administrada, no se advierte vulneración alguna al Principio del Debido Procedimiento, por el cual resulte necesario la invalidación de actos que hayan significado la generación de un estado de indefensión a VIETTEL.

Finalmente, se advierte que el inicio del presente PAS se ha desarrollado conforme con lo previsto en el RGIS, siendo que, del análisis de los actuados del presente expediente, se verifica que el mencionado texto normativo no ha impuesto condiciones menos favorables para el administrado que las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG, ni tampoco la actuación de la DFI ha implicado una reducción de las garantías y/o derechos de VIETTEL.

Por tanto, corresponde desestimar los argumentos expuestos por VIETTEL en este extremo.

---

*Las reglas a seguir son las siguientes: (i) El órgano de instrucción competente notificará por escrito al presunto infractor el inicio del procedimiento administrativo sancionador señalando:*

- (a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones;*
- (b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas;*
- (c) la calificación de dichas infracciones administrativas;*
- (d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones;*
- (e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y,*
- (f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles. (...)"*

<sup>13</sup> Denominación acorde con lo dispuesto en el artículo segundo de la Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>14</sup> **Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)  
2. Debido procedimiento.- No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas. (...)"*





## 2.2. Respeto del accionar de la DFI al iniciar el presente PAS.-

VIETTEL argumenta que la DFI ha iniciado el presente PAS en base a porcentajes mínimos de supuestos incumplimientos que no resultan suficientes para imponer una medida punitiva, dado que no se considera una afectación grave y directa a derechos o fines públicos, habiendo puesto a funcionar toda la maquinaria del Estado lo cual implica incurrir en costos innecesarios a la administración pública.

En ese sentido, la empresa operadora solicita el archivo del presente PAS, pues - para esta- no se cumple con el principio de costo-eficiencia.

Al respecto, el Reglamento General Fiscalización, aprobado con Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias<sup>15</sup> (Reglamento de Fiscalización) establece que en virtud del principio costo-eficiencia<sup>16</sup>, el ejercicio de la función fiscalizadora del OSIPTEL deberá desarrollarse evitando costos excesivos.

En esa línea, conforme se analiza en el Informe de Supervisión, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, la DFI solicitó a VIETTEL información<sup>17</sup> respecto de los registros de solicitudes de baja presentadas por sus abonados de los servicios fijo y móvil, a través de los distintos canales de atención durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022.

En atención a ello, mediante cartas N° 0270-2022/DL, N° 0349-2022/DL, N° 0412-2022/DL, N° 0418-2022/DL y N° 0943-2022/DL, VIETTEL remitió la información solicitada.

Así, luego de evaluarse la información presentada por VIETTEL, en la etapa de fiscalización, se advirtió que, en ciento cincuenta y ocho (158) registros de solicitudes de baja, no habría ejecutado la baja del servicio o la habría ejecutado después de los cinco (5) días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado o la habría ejecutado después de un (1) mes calendario o la habría ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato.

Bajo ese contexto, la DFI determinó necesario iniciar un PAS considerando la relevancia de la obligación esgrimida en el presente PAS. Asimismo, cabe señalar que la infracción imputada no establece un cumplimiento mínimo, pues para que los abonados de VIETTEL puedan ver satisfechos sus derechos como usuarios, estos deben cumplirse en su totalidad y no en algunos casos.

<sup>15</sup> Cabe destacar que el 31 de diciembre de 2021, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 0259-2021-CD/OSIPTEL, se modifica el Reglamento General de Supervisión y se sustituye su denominación por "Reglamento General de Fiscalización".

<sup>16</sup> **Artículo 3.- Principios**

"El ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige por los siguientes principios:

(...)

b) Costo-eficiencia: En virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las entidades supervisadas."

<sup>17</sup> Mediante las cartas N° 00655-DFI/2022, N° 00877-DFI/2022, N° 01066-DFI/2022 y N° 02309-DFI/2022.





Así, la realización de la fiscalización sobre el cumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentra justificada en razón a que incide directamente en el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar, y por ende, la ejecución de la baja en el plazo solicitado o la baja automática del servicio en el plazo establecido por la norma, de corresponder; ello considerando que no se vean perjudicados económicamente manteniendo un servicio que ya no desean y generándoles cobros por ello.

Por lo expuesto, al no evidenciarse de forma alguna que la tramitación del presente PAS haya vulnerado el Principio de Costo-Eficiencia, corresponde desestimar los alegatos de VIETTEL presentados en este extremo.

### 2.3. Respeto del cumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso

Sobre el particular, es importante tener presente que el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, establece lo siguiente:

***“Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada***

*El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:*

*(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2;*  
*(...)”*

De lo citado, se advierte que las empresas operadoras se encuentran obligadas a dar de baja el servicio por decisión expresa del abonado, lo cual debe efectuarse en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva, salvo que el abonado haya indicado expresamente una fecha distinta.

Bajo ese contexto, la DFI, para evaluar el cumplimiento o no de la referida obligación, determinó necesario requerir información respecto a las solicitudes de baja del servicio realizadas por sus abonados, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, como es la fecha de la solicitud de la baja del servicio y la fecha de la ejecución de la baja del servicio.





Luego de evaluar la información remitida por VIETTEL<sup>18</sup>, la DFI advirtió que, en ciento cincuenta y ocho (158) registros de solicitudes de baja, se habría configurado el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, de los cuales:

- Para ochenta y siete (87) registros la empresa no habría ejecutado la baja del servicio,
- En sesenta y tres (63) registros habría ejecutado después de los cinco (5) días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado.
- En cinco (05) registros la habría ejecutado después de un (1) mes calendario y
- Para tres (03) registros la habría ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato.

Ahora bien, del total de ciento cincuenta y ocho (158) registros de solicitudes de baja observados por la DFI, VIETTEL alegó en sus Descargos por ochenta y seis (86) registros, señalando lo siguiente:

- Respecto a tres (03) registros<sup>19</sup>, VIETTEL señala que la baja del servicio se realizó anticipadamente a la fecha señalada por el abonado ya que se presentaron solicitudes de portabilidad numérica con otra empresa operadora.

Por lo que, VIETTEL precisa que la conclusión anticipada del servicio no se debió a un incumplimiento del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, sino al estricto cumplimiento del artículo 11<sup>20</sup> del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio Público de Telefonía Fija. En ese sentido, solicita el archivo del presente PAS en este extremo.

Al respecto, conforme lo señalado por la DFI en el memorando N° 01118-DFI/2023, de la revisión del historial de portaciones de los números correspondientes a sus registros en el Portaflow, se corroboró que dichos números fueron portados a otros operadores.

Asimismo, luego de contrastar la referida información con la entregada por VIETTEL durante el periodo de fiscalización, se constató que dichas

<sup>18</sup> Mediante cartas N° 0270-2022/DL, N° 0349-2022/DL, N° 0412-2022/DL, N° 0418-2022/DL y N° 0943-2022/DL.

<sup>19</sup> En su escrito de Descargos 2, VIETTEL hace referencia a las solicitudes de baja correspondientes a los números 90101xxxx, 92989xxxx y 97253xxxx, de las cuales, conforme lo consignado en el Anexo adjunto al Informe de Supervisión, las dos primeras corresponden al caso en que la empresa prestadora habría ejecutado la solicitud en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato y la última, cuando la habría ejecutado después de un (1) mes calendario.

<sup>20</sup> **Artículo 11.- Terminación del contrato con el Concesionario Cedente.**

*La terminación del contrato entre el Concesionario Cedente y el abonado respecto del número telefónico portado estará sujeta a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, quedando resuelto automáticamente en la fecha y hora en que se ejecute la deshabilitación del número telefónico por el Concesionario Cedente. En caso que el abonado hubiera contratado con el Concesionario Cedente el servicio de telefonía fija en forma empaquetada con otros servicios, la baja del servicio de telefonía fija no implica la baja de otros servicios empaquetados. Si el abonado decide mantener los otros servicios con el Concesionario Cedente, dichos servicios deben seguir siendo prestados de manera continua e ininterrumpida, con independencia de la ejecución de la portabilidad del número telefónico, y se sujetarán a las tarifas vigentes para los respectivos servicios. Sin perjuicio de ello, el abonado tiene el derecho de optar por la contratación de planes alternativos para los servicios distintos a la telefonía fija que ofrezca el Concesionario Cedente. Los Concesionarios Fijos que ofrezcan y/o brinden servicios en forma empaquetada deberán registrar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT), las tarifas a ser aplicadas para el o los servicios distintos a la telefonía fija, en caso el abonado porte su número telefónico del servicio de telefonía fija y este servicio deba ser retirado del paquete respectivo.*





portaciones se ejecutaron antes de la fecha para la baja indicada por el abonado, conforme se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 2**  
**Datos de portabilidad y baja**

Número Telefónico	Fecha de solicitud de portabilidad	Fecha de ejecución de portabilidad	Fecha de solicitud de baja	Fecha de baja indicada por el abonado
90101xxxx	20/03/2022 11:26:15	21/03/2022	20/03/2022 13:08:47	15/04/2022
92989xxxx	01/03/2022 18:48:52	02/03/2022	01/03/2022 14:55:31	25/03/2022
97253xxxx	25/02/2022 14:10:22	26/02/2022	24/02/2022 18:25:35	25/03/2022

Fuente: Tabla 1 del Memorando N° 01118-DFI/2023

De acuerdo con lo señalado en el anterior cuadro, las solicitudes de baja no fueron ejecutadas en la fecha señalada por el abonado, debido a que éste solicitó la portabilidad del número antes de la fecha programada para la baja del servicio.

Por lo que, corresponde el **ARCHIVO** respecto de estas tres (3) solicitudes de baja.

- (ii) Respecto a setenta y nueve (79) registros<sup>21</sup> en los cuales se habría solicitado una migración inmediatamente después de la solicitud de baja, VIETTEL indica que dichas solicitudes de baja no se originaron por la voluntad del abonado de dar por terminado el contrato de su servicio, sino modificar la modalidad o las características de su servicio, esto es, una migración como lo define el artículo 61<sup>22</sup> del TUO de las Condiciones de Uso.

Añade que conforme lo señalado en la referida norma, no es indispensable que el abonado presente el desistimiento de su solicitud de baja cuando solicite la suscripción de un nuevo contrato del mismo servicio; contrariamente a ello, bastará con suscribir el nuevo contrato.

Agrega que la información de las referidas variaciones fue incluida en el RENTESEG, como se señala en el Anexo I de sus Descargos, la cual puede ser contrastada por el OSIPTEL. Asimismo, detalla que la DFI ha considerado como fuente única de consulta el RENTESEG, el cual incluye la última operación realizada durante el día.

Así también, precisa que no se ha detallado la fecha en la que la DFI habría realizado la consulta a los registros del RENTESEG, ni precisado si se realizó una búsqueda histórica de las operaciones y variaciones por cada servicio, a efectos de analizar correctamente las variaciones de los servicios prestados

<sup>21</sup> Al respecto, VIETTEL adjunta a su escrito de Descargos 2 el Anexo 1, en el cual se detalla las fechas de las solicitudes de baja y migraciones presentadas por cada número que se señala en este punto.

<sup>22</sup> **“Artículo 61.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios**

*Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.*

*Para estos efectos, se entenderá por migración a: (i) la modificación del contrato de prestación de servicios, o; (ii) la resolución del contrato de prestación de servicios preexistente, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas.”*





durante el periodo de análisis. Por lo que, solicita el archivo de este extremo del presente PAS.

Cabe indicar que, conforme lo señalado en el artículo 61 del TUO de las Condiciones de Uso<sup>23</sup>, la solicitud de migración de plan tarifario conlleva a que **se resuelva un contrato previo y seguidamente se suscriba un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas**; pero sin culminar definitivamente el contrato del servicio con la empresa operadora, lo que sí se presenta en una solicitud de baja<sup>24</sup>.

En ese sentido, la baja y migración constituyen dos solicitudes con finalidades distintas.

Ahora bien, de lo afirmado por VIETTEL sobre el desistimiento de la solicitud de baja del servicio, el cual según indica no sería indispensable, se advierte que dicha empresa no ha alcanzado documentación alguna que acredite los desistimientos correspondientes.

Asimismo, contrariamente a lo señalado por VIETTEL en sus Descargos, podemos indicar que, para prescindir de una solicitud de baja, será necesaria manifestar el desistimiento de dicha solicitud, con el objetivo de salvaguardar la voluntad final del abonado. Es decir, sin el desistimiento de baja, la empresa prestadora no podría negar la voluntad del abonado de culminar su contrato de servicio con la empresa operadora.

Señalar lo contrario vulneraría el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios que ya no desean contar y, además, implicaría que las empresas prestadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas, al instar al abonado a continuar pagando por la prestación de un servicio no deseado, afectando su patrimonio.

De la misma manera, respecto de las solicitudes de migración alegadas, es de considerar que, si bien del Anexo I adjunto a sus Descargos 2<sup>25</sup> se aprecia una variación en el plan del servicio a través de una tabla de información, ello no confirma que el abonado efectivamente haya presentado una solicitud de

<sup>23</sup> **Artículo 61.- Derecho a migrar a los distintos planes tarifarios:**

*Durante la ejecución del contrato, el abonado tiene derecho a migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, de acuerdo a las condiciones previstas por la empresa operadora, sujetándose a lo establecido en la presente norma.*

*Para estos efectos, se entenderá por migración a: (i) la modificación del contrato de prestación de servicios, o; (ii) la resolución del contrato de prestación de servicios preexistente, y la inmediata suscripción de un nuevo contrato para la prestación del mismo servicio, bajo condiciones y características distintas a las anteriormente contratadas”.*

<sup>24</sup> Al respecto, el literal (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso señala que: “El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por: (i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2 (...)”.

<sup>25</sup> Para los cuatro casos señalados expresamente en su escrito de Descargos 2 correspondiente a los números 92113xxxx, 93546xxxx, 91010xxxx y 93201xxxx, acorde con lo indicado por la DFI en su Memorando N° 01118-DFI/2023, VIETTEL no ha brindado ningún medio probatorio que acredite fehacientemente las solicitudes de migración, ni ha señalado que el abonado haya presentado los desistimientos de baja correspondientes.





migración, toda vez que no se ha brindado mayor información respecto a las solicitudes de migración, ni acreditaciones de lo mencionado (audios o capturas de pantalla del sistema que registre los detalles de la solicitud y su ejecución). Por lo cual, se concluye que VIETTEL no ha brindado medio probatorio alguno que acredite fehacientemente las migraciones señaladas en el referido Anexo I.

Por otro lado, en relación a la utilización de los registros del RENTESEG en las acciones de fiscalización, cabe indicar que las consultas a dicho registro sólo se realizaron para los casos en que VIETTEL no informó la fecha de ejecución de baja. De esta manera, mediante los cruces de información de dichos casos con los registros del RENTESEG, la DFI confirmó que VIETTEL no efectuó la baja del servicio, lo cual también se corrobora con lo señalado por VIETTEL en sus Descargos 2.

Así también, cabe resaltar que la presente evaluación del cumplimiento del numeral (i) del artículo 76 de las Condiciones de Uso se efectuó a partir de la información remitida por VIETTEL<sup>26</sup> respecto de los registros de solicitudes de baja presentadas por sus abonados de los servicios fijo y móvil, a través de los distintos canales de atención durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2022; por lo que, no fue necesaria en las acciones de fiscalización una búsqueda histórica de las operaciones y variaciones por cada servicio, toda vez que la propia empresa es quien remitió la información que sirvió como análisis para la presente imputación de cargos.

En ese sentido, conforme lo señalado precedentemente, se desestima los argumentos presentados por VIETTEL en su escrito de Descargos 2, en este extremo.

- (iii) Respecto a cuatro (04) registros<sup>27</sup>, VIETTEL señala que en dichos casos existe error en el cálculo de la fecha máxima para la ejecución de la baja, ya que las bajas fueron ejecutadas dentro de los 30 días calendarios siguientes a la fecha de solicitud, para lo cual anexa el siguiente cuadro:

Cuadro N° 3
Detalle de los referidos cuatro números de servicios

Table with 4 columns: Número de servicio, Fecha y hora de solicitud de baja (SDB), Fecha y hora de ejecución de baja (EDB), Cantidad de días calendario contabilizados entre la SDB y EDB. Rows include service numbers like 92892xxxx and dates like 24/02/2022.

Añade que el cómputo de plazos señalado en el anterior cuadro coincide con el resultado obtenido en la herramienta de contabilidad de días calendarios y hábiles publicada en la Plataforma Digital única del Estado Peruano

26 Remitida mediante las cartas N° 0270-2022/DL, N° 0349-2022/DL, N° 0412-2022/DL, N° 0418-2022/DL y N° 0943-2022/DL.
27 En su escrito de Descargos 2, VIETTEL hace referencia a los números 92892xxxx, 91877xxxx, 92862xxxx y 92505xxxx.





(<https://www.gob.pe/8283-calcular-dias-habiles-o-calendario>). Por lo que, solicita el archivo del presente PAS en este extremo.

Al respecto, conforme lo establecido en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, el abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; de lo contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectivamente. Asimismo, señala que dicha solicitud debe ser presentada por el abonado con una anticipación que no sea mayor de un mes calendario.

Al respecto, en la línea de lo dispuesto en la norma antes mencionada, mediante la Resolución N° 00367-2022-GG/OSIPTEL<sup>28</sup> de fecha 08 de noviembre de 2022, la Gerencia General señaló que, teniendo en cuenta que el plazo máximo para la comunicación de la terminación del contrato es de un (1) mes calendario, la fecha de ejecución de la baja, en ningún caso, debería exceder dicho plazo desde la solicitud efectuada por el abonado.

Así también, el numeral 145.3 del artículo 145 del TUO de LPAG establece que cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso.

Por lo que, para el presente caso, el cumplimiento del mes calendario para cada registro es el siguiente:

**Cuadro N° 4**  
**Casos en los que el abonado indicó la terminación del contrato**  
**de manera posterior a un mes calendario**

Número de servicio	Fecha y hora de solicitud de baja	Fecha indicada por el abonado para la terminación del contrato	Fecha en que se cumple un mes calendario
92505xxxx	23/02/2022 01:52:30	25/03/2022	23/03/2022
92862xxxx	23/02/2022 17:29:14	25/03/2022	23/03/2022
91877xxxx	24/02/2022 12:22:25	25/03/2022	24/03/2022
92892xxxx	24/02/2022 14:48:02	25/03/2022	24/03/2022

Fuente: Tabla 2 del Memorando N° 01118-DFI/2023

En ese sentido, podemos concluir que, para los cuatro (04) registros de solicitudes de baja del presente punto, el abonado ha presentado la solicitud de baja con una anticipación mayor a un (01) mes calendario y como consecuencia de ello, la baja del servicio se ejecutó después de cumplido el mes calendario. Por lo que, corresponde desestimar los argumentos alegados en su escrito de Descargos 2, en este extremo.

Así, teniendo en consideración lo antes indicado, se mantiene la imputación de cargos formulada a VIETTEL en el presente PAS sobre **ciento cincuenta y cinco (155) registros**, por la siguiente casuística: (i) en ochenta y siete (87) registros la

<sup>28</sup> Emitida bajo el Expediente N° 00016-2022-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ac3j1lu2/resol367-2022-gg.pdf>





empresa no ha ejecutado la baja del servicio; (ii) en sesenta y tres (63) registros la ejecutó luego de transcurrido (5) días hábiles desde la fecha en que se realizó la comunicación respectiva por parte del abonado; (iii) en cuatro (4) registros ejecutó dichas solicitudes luego de un (1) mes calendario y; (iv) en un (1) registro, en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato); por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso y cuya infracción es calificada por el artículo 3 del Anexo 5 de la referida norma como grave.

## 2.4. Respeto del Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.-

La empresa prestadora manifiesta que, en virtud del Principio de Razonabilidad, el OSIPTEL -en su calidad de autoridad administrativa- debe de verificar, al momento de imponer una sanción, si dicha medida mantiene una debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que se pretendan tutelar.

Asimismo, señala que la autoridad administrativa solo debe desplegar la acción punitiva del Estado cuando la importancia del bien jurídico a proteger así lo amerite y no existan otras medidas menos gravosas posibles de ser desplegadas, pues ésta genera una afectación directa a la esfera jurídica del administrado, la cual debe ser menor al beneficio que pretende lograr para el resto de administrados.

Por tanto, a criterio de esta empresa, no resulta razonable el inicio de un PAS ante un porcentaje mínimo de incumplimiento (el 0.2% del total de los casos analizados).

En relación al porcentaje de incumplimiento señalado por VIETTEL, debe tenerse en cuenta que el numeral (i) del artículo 76 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

**“Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada**

*El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:*

*(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando ésta impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2; (...).”*

Así, en la línea de lo anteriormente señalado, del citado artículo no se advierte la admisibilidad de cumplimientos de porcentajes mínimos, debido a que dicha norma señala de forma clara y precisa que la empresa operadora debe de ejecutar la baja del servicio por decisión expresa del abonado, la cual debe efectuarse automáticamente luego de transcurridos cinco (05) días hábiles, el cual no podrá exceder el plazo de un (01) mes, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva.





En ese sentido, aun cuando VIETTEL incumplió, según lo señalado por dicha empresa, el 0.2% de todos los casos evaluados por la DFI, esto no desvirtúa la configuración de la infracción calificada como grave de acuerdo al artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, es importante tener presente que el incumplimiento de esta obligación denota que existen usuarios que se han visto impedidos de dar de baja el servicio contratado en el plazo que establece la norma, manteniéndose con un servicio que no se ajustaba a sus necesidades o con uno con el cual no se encontraban conformes.

Ahora bien, en virtud del Principio de Razonabilidad, tal como menciona la empresa operadora, la autoridad administrativa, cuando imponga sanciones o establezcan restricciones a los administrados, debe actuar 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.

Asimismo, cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa; sin embargo, de ser el caso, la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (en adelante, la LDFF) en su artículo 30 y el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y graduación de esta, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente pronunciamiento.

Ahora bien, con la finalidad de determinar si en el presente caso, la decisión de iniciar un procedimiento sancionador –y no adoptar una medida administrativa de otro tipo- ha cumplido con los preceptos antes detallados, se procederá a analizar cada uno de los requisitos que contempla el TUO de la LPAG, a efectos de considerar que un acto administrativo observa el mencionado principio:

- **Requisito 1: Que la decisión de la autoridad administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida.** En atención a lo dispuesto en los artículos 40 y 41 del Reglamento General, la Gerencia General ostenta la facultad de imponer sanciones por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión; siendo que, de acuerdo con el ROF y sus modificatorias vigentes al momento del inicio del PAS, la DFI se constituye en el órgano de instrucción en los procedimientos sancionadores, cuya competencia sea de la Gerencia General.

En tal sentido, considerando que la DFI es el órgano competente para la instrucción del presente PAS, el mismo ha sido iniciado por un órgano competente para tales efectos.

- **Requisito 2: Que la decisión de la autoridad administrativa mantenga 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.** Habiéndose establecido la legalidad de la





medida adoptada por la DFI, corresponde determinar si el inicio del PAS era la medida pertinente que tocaba adoptarse en el presente caso, para lo cual deberá aplicarse el test de razonabilidad y verificar si se cumple con sus tres (3) dimensiones, estas son: el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

En primer lugar, **en cuanto al juicio de idoneidad o adecuación**, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, y tienen dos efectos: el represivo y el disuasivo. El efecto represivo es entendido como un gravamen a consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido producido por una infracción administrativa. El efecto disuasivo es el desincentivo para la comisión de futuras infracciones.

Respecto del propósito represivo de la norma, es de indicar que este incide de forma directa en el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar y, por ende, la ejecución de la baja dentro del plazo establecido por el abonado o la baja automática del servicio en la fecha establecida en la norma. Aunado a ello, se debe considerar que, la no ejecución de la baja del servicio perjudica económicamente a los abonados, pues mantienen un servicio que ya no desean y se le genera cobros por ello.

El propósito disuasivo, por otro lado, busca que las empresas operadoras adopten las medidas que sean necesarias para dar oportuno cumplimiento a las obligaciones que se encuentran establecidas en el TUO de las Condiciones de Uso. En el presente caso, se espera que, de imponerse la sanción, VIETTEL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias. De este modo, evitar que la empresa operadora incurra en nuevas infracciones, en específico, vinculadas con el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de la LPAG.

Ahora bien, para determinar el inicio del presente PAS, se consideró la relevancia del bien jurídico protegido por la disposición materia de controversia, el cual está tipificado como infracción grave en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, así como, los hechos observados durante la etapa de fiscalización.

Sobre el particular, cabe señalar que el cumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso cobra especial relevancia dado que busca cautelar el libre ejercicio del derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de culminar la relación contractual con la empresa operadora, desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión.

De lo anteriormente expuesto, se considera que la imposición de una sanción de multa por la infracción imputada a VIETTEL constituye una medida adecuada o idónea pues, en concordancia con el doble enfoque de represión y disuasión, ello permitirá asegurar que VIETTEL ajuste su conducta conforme con el marco normativo.

**Respecto del juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan





con similar eficacia con los fines previstos para la sanción. Por lo que estamos frente a un juicio comparativo entre todas las sanciones legalmente autorizadas a la autoridad competente para este tipo de infracciones, en relación con la intensidad de la lesión a aplicarse a los administrados, siendo que prevalecen aquellas que resulten lo menos restrictivas a sus patrimonios o derechos.

En efecto, debe indicarse que los diversos mecanismos para la ejecución de las acciones de fiscalización resultan aplicables de acuerdo a la naturaleza de las conductas objeto de verificación y a las particularidades de cada bien jurídico protegido.

En ese sentido, cabe señalar que el Reglamento de Fiscalización establece que durante la fiscalización se podrá emitir una Comunicación Preventiva<sup>29</sup>, con la cual se podrá informar el resultado del monitoreo respecto de una obligación, a fin que la empresa operadora adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

Entonces, si bien el enfoque de prevención de este reglamento se encuentra materializado en la realización de monitoreos, a través de los cuales se busca tomar conocimiento del comportamiento de las empresas operadoras y, de ser el caso, prevenir la comisión de futuras infracciones, dicha situación no se verificó en el presente caso; por lo que, resulta inaplicable la Comunicación Preventiva, pues los hechos que dieron inicio al presente PAS fueron analizados en el marco de una fiscalización y no de un monitoreo.

De igual forma, tampoco resultaba de aplicación, al momento de iniciar el presente PAS, una Medida de Advertencia, toda vez que el presente caso no se subsume en ninguno de los supuestos del artículo 30<sup>30</sup> de la referida norma vigente durante la fecha de la comisión de la infracción.

<sup>29</sup> **“Artículo 7.- Comunicación Preventiva**

*La Gerencia de Fiscalización y Supervisión podrá comunicar a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una determinada obligación, con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.”*

<sup>30</sup> **“Artículo 30.- Medidas de Advertencia**

*Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.*

*La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace referencia en el artículo 15 del presente Reglamento.*

*Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:*

*a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.*

*b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.*

*d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.*

*e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.*

*(...).”*





Respecto a la aplicación de una Medida Correctiva<sup>31</sup>, debe señalarse que dicha facultad es aplicable según la trascendencia del bien jurídico protegido en el caso concreto; es decir, la elección de esta medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS, sugiere que la Medida Correctiva se puede aplicar 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.

Al respecto, cabe precisar que, con relación a la infracción imputada –como se verá más adelante- la probabilidad de detección es media, y el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción no es reducido, dado que, se encuentra representado por los montos que la empresa operadora debía incurrir para ejecutar las bajas de los servicios dentro del plazo establecido, así como, los ingresos ilícitos que la empresa habría obtenido por no haber ejecutado la baja del servicio en el plazo correspondiente.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que no es la primera vez que VIETTEL incurre en la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TEO de las Condiciones de Uso, en cuanto al incumplimiento de lo establecido en el numeral (i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso, tal como se puede observar del siguiente cuadro:

**Cuadro N° 5**  
**PAS en los cuales se resolvió sancionar por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso**

Expediente	Norma incumplida	Resolución de sanción	Resolución de apelación	Fecha de Resolución
00009-2022-GG-DFI/PAS	Numeral (i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso y otro	00333-2022-GG/OSIPTEL	00072-2023-CD/OSIPTEL	18/04/2023
00071-2022-GG-DFI/PAS	Numeral (i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso y otro	00073-2023-GG/OSIPTEL	En trámite	

Fuente: El Informe Final de Instrucción

Bajo estas circunstancias, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar con el objetivo de que la empresa operadora asuma los costos administrativos,

<sup>31</sup> El artículo 23 del RGIS establece: “Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales. Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda”.





económicos y de oportunidad de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a las obligaciones que le corresponde como concesionaria del servicio público de telecomunicaciones.

En ese sentido, el inicio de un PAS es el único medio viable para persuadir a VIETTEL a que, en lo sucesivo, evite incurrir en nuevos incumplimientos del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso.

Finalmente, **en cuanto al juicio de proporcionalidad**, se busca establecer que el grado de la sanción guarde una relación equivalente o proporcional -ventajas y desventajas- con el fin que se procura alcanzar. Por este juicio, se debe realizar una ponderación o balance de costo-beneficio de la sanción a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que persigue la sanción, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del infractor.

Al respecto, cabe indicar que efectivamente se cumple dicho parámetro en el presente PAS, toda vez que, al no ejecutar la solicitud de la baja efectuada por los abonados, estos permanecen con un servicio que ya no desean y se afecta su patrimonio al generarse cobros por dicho servicio.

Por ende, la medida propuesta resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin de que la empresa operadora no vuelva a incurrir en la infracción imputada. Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo VIETTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

Por lo tanto, el inicio del presente PAS respecto a la infracción en la que ha incurrido VIETTEL, se ajusta al Principio de Razonabilidad, toda vez que la medida adoptada supera los juicios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

### 3. RESPECTO A LA APLICACIÓN DE LOS EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.–

Una vez determinada la comisión de la infracción en el presente caso; corresponde que se evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, como en el artículo 5 del RGIS.

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no alegó ni acreditó que el incumplimiento detectado, se produjo como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no ha acreditado que el incumplimiento detectado se debió a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.





- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Con relación a este eximente, se debe entender que por su propia naturaleza no corresponde su aplicación en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no alegó ni acreditó que el incumplimiento detectado se debió al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que VIETTEL no alegó ni acreditó que el incumplimiento detectado se debió al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG: A efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
  - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
  - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
  - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
  - La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Asimismo, conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

Además, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad





previsto en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

Sobre el particular, es importante precisar que, en línea con el pronunciamiento del Consejo Directivo efectuado a través de la Resolución N° 029-2019-CD/OSIPTEL<sup>32</sup>, para que se configure el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, el cese de la conducta infractora –así como la reversión de los efectos derivados de la misma-, deben ocurrir con anterioridad al inicio del PAS y respecto de todos los actos u omisiones por las que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora.

En esa línea, tal como se detalló en el Informe de Supervisión, el cual sirvió de sustento para el inicio del presente PAS y lo señalado en el punto 2.2 de la presente resolución, VIETTEL no ha cesado su conducta infractora en la totalidad de casos; es decir, del total de ciento cincuenta y cinco (155) registros que se mantienen imputados, sólo efectuó la baja extemporánea en sesenta y ocho (68) registros de solicitudes de baja antes del inicio del presente PAS; por lo que, hasta la fecha se encuentra pendiente la ejecución de la baja respecto de ochenta y siete (87) casos.

En cuanto a la reversión de los efectos del daño producido, cabe indicar que este no ha sido acreditado por la empresa operadora, ya que, no ha remitido documentación alguna que sustente que se hayan efectuado la totalidad de las devoluciones o ajustes correspondientes al ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes de baja imputadas, por consumos efectuados en el periodo posterior a la fecha en que la empresa debió hacer efectiva la terminación del contrato con el respectivo interés legal. Por ende, al incumplirse con este requisito, no corresponde continuar con el análisis para la aplicación del referido eximente de responsabilidad.

En tal sentido, se concluye que no corresponde la aplicación de los eximentes de responsabilidad establecidos en el TUO de la LPAG, en el presente caso.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

#### 3.1. Respetto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG. –

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, según los cuales 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; así como que la determinación de la sanción considere los siguientes criterios, cuyo análisis se expone a continuación:

<sup>32</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/n-029-2019-cd-osiptel/>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

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

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30 de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. La Guía de Cálculo de Multas de Procedimientos Administrativos Sancionadores (Guía de Cálculo - 2019<sup>33</sup>) señala que el beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido o evitado por las empresas operadoras para dar cumplimiento a la norma.

Respecto al numeral (i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso, el beneficio ilícito está representado por los costos evitados que VIETTEL debió haber incurrido para el mantenimiento y gestión de un sistema que ejecute correctamente las solicitudes de los usuarios, y la capacitación del personal sobre los plazos para ejecutar las solicitudes de baja. Asimismo, se han considerado los ingresos ilícitos que la empresa operadora ha obtenido por no ejecutar la baja dentro del plazo establecido.

Ahora bien, tanto el costo evitado como el ingreso ilícito son evaluados a valor presente, para luego, obtener el beneficio ilícito actualizado. Dicho beneficio ilícito es ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

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

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas, se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En cuanto a la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TEO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 de la citada norma, la probabilidad de detección de esta infracción es **media**, puesto que, la obtención de la información necesaria para realizar la verificación del cumplimiento o no de esta obligación depende de la disponibilidad de la misma y la entrega por parte de la empresa operadora, toda vez que se trata de información que el OSIPTEL no puede acceder directamente.

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

<sup>33</sup> Aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo 726/3544/19 de fecha 26 de diciembre de 2019, la cual se encuentra publicada en la página web del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>





Este criterio está contemplado también en los literales a y b) del artículo 30 la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora. En el presente caso, se considera la configuración de la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.

En cuanto a la gravedad del daño causado al interés público por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, debe considerarse que esta norma busca cautelar el libre ejercicio del derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de culminar la relación contractual con la empresa operadora, desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión; asimismo, su incumplimiento traería como consecuencia que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean, afectando el patrimonio de estos.

Por ello, esta instancia considera que VIETTEL ha incurrido en la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que corresponde imponer una (1) multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la LDFF.

#### iv. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Respecto al numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso, a pesar de que no es posible determinar la totalidad del daño económico causado, esto no significa que no exista un perjuicio derivado de este incumplimiento, toda vez que, al no ejecutar las solicitudes de baja efectuadas por el abonado dentro del plazo establecido, se le ha generado cobros por un servicio que ya no desea o no se ajusta a sus necesidades afectando su patrimonio.

#### v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, en línea con lo señalado por la DFI, no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3. del artículo 248 del TUO de la LPAG, concordante con el literal a) del numeral ii) del artículo 18 del RGIS.

#### vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.





Es importante considerar que, VIETTEL a pesar de conocer la obligación dispuesta en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, no se ha verificado un actuar diligente, respecto de ciento cincuenta y cinco (155) registros, al no haber ejecutado las solicitudes de baja del servicio o las ejecutó después de los cinco (5) días hábiles establecido por la norma o las ejecutó después de un (1) mes calendario o las ejecutó en una fecha diferente a la señalada por los abonados para la terminación del contrato.

De otro lado, resulta importante señalar que no es la primera vez que VIETTEL incurre en la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, tal como ha sido detallado en el cuadro N° 5 de la presente resolución.

#### vii. 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 tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso. Sin embargo, se evidencia una actitud negligente de parte de VIETTEL para adecuar su comportamiento a la normativa vigente.

Por lo tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, y 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” y “probabilidad de detección de la infracción”), esta Instancia considera que correspondería **SANCIONAR** a **VIETTEL** con una (1) multa **64.7 UIT**, por el incumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso y tipificada como grave en el artículo 3 del Anexo 5 en la referida norma, por no haber ejecutado las solicitudes de baja en ciento cincuenta y cinco (155) registros dentro del plazo previsto en la norma.

No obstante, cabe resaltar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública es el Principio de Irretroactividad, contemplado en el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual establece que son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes al momento de la comisión de la infracción por parte de los administrados<sup>34</sup>; sin embargo, dicho principio tiene como excepción a la retroactividad benigna.

Al respecto, la aplicación retroactiva de las normas se produce cuando a un hecho, relación o situación jurídica se le aplica una norma que entró en vigencia después de que este se produjera; es decir, en el supuesto de que una nueva norma establezca de manera integral una consecuencia más beneficiosa en comparación con la norma que estuvo vigente cuando se cometió la infracción, debe aplicarse retroactivamente la nueva norma por ser más beneficiosa, pese a que ella no haya estado vigente al momento de la

<sup>34</sup> “**Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa**

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*

(...)

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





comisión del hecho ilícito. De acuerdo a la precitada disposición del TUO de la LPAG, las disposiciones sancionadoras posteriores deberán referirse a la (i) tipificación de la infracción, (ii) los plazos de prescripción o (iii) la sanción en sí.

Dicho eso, debe de señalarse que con fecha 11 de diciembre de 2021, se publicó la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL a través de la cual se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (Metodología de Multas - 2021), la cual entró en vigencia el 1 de enero del 2022<sup>35</sup>.

Ahora bien, respecto al análisis de favorabilidad entre la Metodología de Multas - 2021 con la Guía de Cálculo - 2019, siendo que esta última resultaría aplicable, al ser la norma vigente al momento de la comisión de las infracciones, el Consejo Directivo en la Resolución N° 065-2022-CD/OSIPTEL, ha señalado que<sup>36</sup>:

*"(...) la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, respecto a las nuevas fórmulas, parámetros y montos fijos, podría fijar una cuantía menor en las multas calculadas bajo la metodología anterior, según las particularidades de cada caso en concreto.*

*En ese sentido, podría darse el caso que la sanción calculada bajo la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 sea menor, inclusive, al tope mínimo legal previsto para el tipo de infracción cometida. En estos casos, en virtud del Principio de Razonabilidad, corresponderá imponer el importe que resulta de la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021; caso contrario, de tener que sujetarse la nueva multa al tope se vaciaría de contenido al Principio de Retroactividad Benigna."*

Considerando lo mencionado, en este caso se tiene que en virtud de los criterios contenidos en la Guía de Cálculo – 2019 en un primer momento se calculó la multa base de la infracción materia del presente PAS y luego se realizó un nuevo cálculo con la Metodología de Multas – 2021, obteniéndose lo siguiente:

**Cuadro N° 6  
Comparativo de cálculo de multa**

Infracción	Metodología de cálculo de Multas-2021	Guía de Cálculo-2019
Artículo 3 del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso	51.6 UIT	64.7 UIT

De la comparativa, se advierte que para la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso por haber incumplido con el numeral (i) del artículo 76 de la referida norma, la multa estimada bajo la Metodología de Multas - 2021 resulta más favorable para la administrada, correspondiendo la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna.

En tal sentido, esta Instancia considera que corresponde sancionar a VIETTEL con una (1) multa de **51.6 UIT** por el incumplimiento de la obligación establecida en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso y tipificada como grave en el artículo 3 del Anexo 5 en la referida norma, en ciento cincuenta y cinco (155) registros, al no haber ejecutado la baja del servicio o haberla ejecutado después de los cinco (5) días hábiles

<sup>35</sup> Véase la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.  
<sup>36</sup> Emitida bajo el Expediente 0001-2021-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/n-065-2022-cd-osiptel/>





desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado o haberla ejecutado después de un (1) mes calendario o haberla ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato.

### 3.2. Respetto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2. del artículo 257 del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18 del RGIS. –

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2. del artículo 257 del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18 del RGIS, 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.

De acuerdo a ello, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18 del RGIS:

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que VIETTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación de la referida atenuante.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Sobre el particular; VIETTEL no ha acreditado el cese de la totalidad de los actos constitutivos de la infracción imputada en el presente PAS, conforme lo expuesto en el punto 3 de la presente resolución. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Sobre el particular, es preciso indicar que, al no haber cesado la conducta infractora, tampoco se habría revertido los efectos generados por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso. Asimismo, conforme ha sido desarrollado de manera precedente, la empresa operadora no ha alegado ni ha acreditado la reversión de los efectos derivados de esta infracción.

Considerando ello, no resulta factible la reducción de la multa a imponer en atención a la atenuante analizada en este apartado.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- En cuanto a la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: VIETTEL no alegó ni acreditó la adopción de medidas orientadas a asegurar la no repetición del incumplimiento detectado. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.

### 3.3. Capacidad económica del infractor. –

El artículo 25 de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de fiscalización. En tal sentido, toda vez que las acciones de fiscalización se iniciaron en el año 2022, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por VIETTEL en el año 2021.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.** – **ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de tres (3) registros de solicitudes de baja<sup>37</sup>, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.** – **SANCIONAR** a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. con una **MULTA** de **51.6 UIT** por la comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 3° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 de la referida norma, en un total de ciento cincuenta y cinco (155) registros de baja, al no haber ejecutado la baja del servicio o haberla ejecutado después de los cinco (5) días hábiles desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la decisión por parte del abonado o haberla ejecutado después de un (1) mes calendario o haberla ejecutado en una fecha diferente a la señalada por el abonado para la terminación del contrato, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.** – Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas 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 General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

<sup>37</sup> Correspondientes a los números 90101xxxx, 92989xxxx y 97253xxxx.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

**Artículo 4°.** - Notificar la presente Resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., juntamente con el respectivo cálculo de multa, así como los memorandos N° 00233-GG/2023 y N° 01118-DFI/2023.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)); así como en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL

