



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00401-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 29 de noviembre de 2023

EXPEDIENTE N°	:	00024-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 00150-DFI/2023 (Informe Final de Instrucción) 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 el ítem 12 del Anexo N° 2 “*Régimen de Infracciones y Sanciones*” del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Calidad), aprobado por la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma durante el primer semestre del 2022.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00047-DFI/SDF/2023 (Informe de Supervisión) de fecha 10 de febrero de 2023, la DFI consignó el resultado de la evaluación realizada a VIETTEL en el marco del Expediente N° 00003-2022-DFI (Expediente de Supervisión), cuyas conclusiones fueron las siguientes:

(...)

VI. CONCLUSIONES

De las acciones de supervisión realizadas a fin de evaluar el cumplimiento del Valor Objetivo del Indicador de Calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, por parte de la empresa operadora VIETTEL PERÚ S.A.C., durante el primer semestre del año 2022, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad, se concluye lo siguiente:

(...)

6.2 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.1. literal A** del presente informe **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incumplido durante el primer semestre de 2022**, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de bajada** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 3G, en ocho (8) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incurrido en la infracción** contenida en el Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)

6.4 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.1. literal B** del presente informe **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incumplido durante el primer semestre de 2022**, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de subida** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 3G, en dieciocho (18) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los





Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incurrido en la infracción** contenida en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)

6.7 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.2. literal A** del presente informe VIETTEL PERÚ S.A.C. **habría incumplido** durante el primer semestre de 2022, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de bajada** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 4G en dieciséis (16) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incurrido en la infracción**, contenida en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

6.9 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.2. literal B** del presente informe VIETTEL PERÚ S.A.C. **habría incumplido** durante el primer semestre de 2022, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de subida** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 4G en diecinueve (19) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **VIETTEL PERÚ S.A.C. habría incurrido en la infracción**, contenida en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.”

2. La DFI, mediante la carta C.00641-DFI/2023 (Carta de Imputación de Cargos), notificada el 10 de marzo de 2023, comunicó a VIETTEL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma durante el primer semestre del 2022, calificadas como leves y graves¹, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos.
3. VIETTEL mediante la carta s/n, recibida el 13 de marzo de 2023, solicitó se le otorgue una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos.
4. A través de la carta C.00736-DFI/2023 del 20 de marzo de 2023, la DFI concedió una ampliación de diez (10) días hábiles a VIETTEL para la presentación de sus descargos.

¹ Dichas calificaciones se realizaron siguiendo lo establecido en el artículo 3° de la Norma que Establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL (Norma de Calificación de Infracciones), aprobada mediante la Resolución N° 00118-2021-CD/OSIPTEL, el cual señala que esta se realiza acorde a la escala prevista en el artículo 25° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente y en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas (Metodología de Multas - 2021), según el tipo de sanción que corresponda, encontrándose el detalle de dichas multas estimadas en los anexos de la Carta de Imputación de Cargos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

5. VIETTEL mediante carta s/n, recibida el 11 de abril de 2023, presentó sus descargos a la imputación formulada (**Descargos 1**).
6. Con fecha 15 de agosto de 2023, la DFI remitió el **Informe Final de Instrucción** a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de VIETTEL con carta C. 00479-GG/2022, notificada el 18 de agosto de 2023, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. A través de la carta s/n, recibida el 25 de agosto de 2023, VIETTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos 2**).
8. Mediante Memorando N° 00402-GG/2023 de fecha 25 de octubre de 2023, la Gerencia General solicitó a la DFI evaluar los argumentos y documentación presentada por VIETTEL a través de la carta s/n, recibida el 25 de agosto de 2023.
9. Con fecha 16 de agosto de 2023, la DFI remitió a la Gerencia General el Memorando N° 1904-DFI/2023 (**MEMORANDO 1904**), a través del cual analizó la documentación presentada por VIETTEL mediante la carta s/n, recibida el 25 de agosto 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 publicado el 02 de febrero de 2001, este organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

Conforme fue verificado por la DFI y analizado en el Informe de Supervisión, considerando lo previsto en el numeral 6.1.1. del artículo 6° del Reglamento de Calidad y en el *"Instructivo Técnico para la medición y cálculo de los Indicadores y parámetros del Servicio de Acceso a Internet: Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), Velocidad Promedio (VP), Latencia (L), Variación de Latencia (VL), Tasa Pérdida de Paquetes (TPP), Tasa de Ocupación de Enlace (TOE); y de Telefonía Móvil: Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de la Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)"* (Instructivo Técnico), aprobado mediante la Resolución N° 00031-2021-GG/OSIPTEL, durante el primer semestre del año 2022, se detectó lo siguiente:

- En los centros poblados de Camporredondo, Pacucha, Cusco, San Juan, Requena, Contamana, Salvación y Campo Verde VIETTEL no habría cumplido con el valor objetivo (VO) del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) del servicio de internet móvil en la tecnología 3G, al haber obtenido valores inferiores al VO de noventa por ciento ($\geq 90\%$) fijado por el Reglamento de Calidad, según las mediciones realizadas por la DFI:

5.2.1. Con relación a la evaluación del indicador de calidad CVM, en tecnología 3G. (...)



**A. Resultado del indicador CVM para velocidad de bajada (DL):**

Los valores iniciales obtenidos del CVM, para la velocidad de bajada (DL), al aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.1 del presente informe, se detallan en la Tabla N° 10, a los que considerando el error de muestreo correspondiente para cada uno (Ver columna CVM (DL)+ Δ), se obtiene como resultado el CVM final para los centros poblados evaluados, tal y como se detalla a continuación:

N°	Región	CCPP	CVM (DL)	Error de muestreo (UL) ±Δ	CVM Final CVM	Valor objetivo CVM + Δ (DL)	Cumple V.O. CVM (DL)	Declarado con cobertura en periodo evaluado
2	Amazonas	Camporredondo	83.33 %	6.09 %	89.42 %	90 %	No cumple	Si
8	Apurímac	Pacucha	55.28 %	8.79 %	64.07 %	90 %	No cumple	Si
21	Cusco	Cusco	82.54 %	6.63 %	89.17 %	90 %	No cumple	Si
38	Loreto	San Juan	65.64 %	7.29 %	72.93 %	90 %	No cumple	Si
39	Loreto	Requena	69.01 %	7.61 %	76.62 %	90 %	No cumple	Si
40	Loreto	Contamana	66.67 %	7.87 %	74.53 %	90 %	No cumple	Si
41	Madre de Dios	Salvación	26.42 %	8.39 %	34.81 %	90 %	No cumple	Si
61	Ucayali	Campo Verde	66.67 %	8.23 %	74.90 %	90 %	No cumple	Si

Fuente: Informe de Supervisión

- En los centros poblados de Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Cusco, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto VIETTEL no habría cumplido con el VO del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) del servicio de internet móvil en la tecnología 3G, al haber obtenido valores inferiores al VO de noventa por ciento ($\geq 90\%$) fijado por el Reglamento de Calidad, según las mediciones realizadas por la DFI:

B. Resultado del indicador CVM para velocidad de subida (UL):

Los valores iniciales obtenidos del indicador CVM, para la velocidad de subida (UL), al aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.1 del presente informe, se detallan en la Tabla N° 11, a los que considerando el error de muestreo correspondiente para cada uno (Ver columna CVM (UL)+ Δ), se obtiene como resultado final para los centros poblados evaluados, tal y como se detalla a continuación:

N°	Región	CCPP	CVM (UL)	Error de muestreo (UL) ±Δ	CVM Final CVM	Valor objetivo CVM + Δ (UL)	Cumple V.O. CVM (UL)	Declarado con cobertura en periodo evaluado
2	Amazonas	Camporredondo	83.33 %	6.09 %	89.42 %	90 %	No cumple	Si
7	Ancash	Pomabamba	61.67 %	8.70 %	70.37 %	90 %	No cumple	Si
8	Apurímac	Pacucha	68.29 %	8.22 %	76.52 %	90 %	No cumple	Si
10	Apurímac	Chuquibambilla	58.52 %	8.31 %	66.83 %	90 %	No cumple	Si
13	Arequipa	El Pedregal	56.15 %	8.53 %	64.68 %	90 %	No cumple	Si
20	Cajamarca	San Ignacio	77.98 %	7.78 %	85.76 %	90 %	No cumple	Si
21	Cusco	Cusco	57.14 %	8.64 %	65.78 %	90 %	No cumple	Si
28	Huánuco	Baños	52.46 %	8.86 %	61.32 %	90 %	No cumple	Si
31	Junín	Pucucho	78.95 %	6.93 %	85.88 %	90 %	No cumple	Si
34	La Libertad	Víctor Raúl	52.21 %	8.40 %	60.60 %	90 %	No cumple	Si
38	Loreto	San Juan	61.96 %	7.45 %	69.42 %	90 %	No cumple	Si
39	Loreto	Requena	51.41 %	8.22 %	59.63 %	90 %	No cumple	Si
40	Loreto	Contamana	38.41 %	8.11 %	46.52 %	90 %	No cumple	Si
41	Madre de Dios	Salvación	50.94 %	9.52 %	60.46 %	90 %	No cumple	Si
45	Pasco	Paucartambo	80.47 %	6.87 %	87.34 %	90 %	No cumple	Si
56	San Martín	Santa Lucía	65.28 %	7.78 %	73.05 %	90 %	No cumple	Si
59	Tumbes	San Jacinto	83.70 %	6.23 %	89.93 %	90 %	No cumple	Si
61	Ucayali	Campo Verde	73.81 %	7.68 %	81.49 %	90 %	No cumple	Si

Fuente: Informe de Supervisión

- En los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate, Paucartambo, Santa Lucía y Campo Verde VIETTEL no habría cumplido con el VO del indicador de calidad CVM de DL del servicio de internet móvil en la tecnología 4G, al haber obtenido valores inferiores al VO de noventa por





ciento (≥ 90 %) fijado por el Reglamento de Calidad, según las mediciones realizadas por la DFI:

5.2.2. Con relación a la evaluación del indicador de calidad CVM, en tecnología 4G. (...)

A. Resultado del indicador CVM para velocidad de bajada (DL):

Los valores iniciales obtenidos del indicador CVM, para la velocidad de bajada (DL), al aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.1 del presente informe, se detallan en la Tabla N° 12, a los que considerando el error de muestreo correspondiente para cada uno (Ver columna CVM (DL)+ Δ), se obtiene el resultado final para los centros poblados indicados a continuación:

N°	Región	CCPP	CVM (DL)	Error de muestreo (UL) $\pm \Delta$	CVM Final CVM	Valor objetivo CVM + Δ (DL)	Cumple V.O. CVM (DL)	Declarado con cobertura en periodo evaluado
3	Amazonas	Mendoza	70.39 %	7.26 %	77.65 %	90 %	No cumple	Si
6	Ancash	Pomabamba	26.67 %	7.91 %	34.58 %	90 %	No cumple	Si
7	Apurímac	Pacucha	61.67 %	8.70 %	70.37 %	90 %	No cumple	Si
12	Arequipa	El Pedregal	67.69 %	8.04 %	75.73 %	90 %	No cumple	Si
16	Ayacucho	Pausa	60.28 %	8.08 %	68.36 %	90 %	No cumple	Si
20	Cusco	Cusco	82.26 %	6.72 %	88.98 %	90 %	No cumple	Si
26	Huánuco	Panao	75.16 %	6.85 %	82.01 %	90 %	No cumple	Si
27	Huánuco	Baños	73.02 %	7.75 %	80.77 %	90 %	No cumple	Si
31	Junín	Pucucha	80.45 %	6.74 %	87.19 %	90 %	No cumple	Si
34	La Libertad	Victor Raúl	36.03 %	8.07 %	44.10 %	90 %	No cumple	Si
38	Loreto	San Juan	60.25 %	7.56 %	67.81 %	90 %	No cumple	Si
39	Loreto	Requena	53.85 %	8.17 %	62.02 %	90 %	No cumple	Si
43	Moquegua	Omate	67.50 %	8.38 %	75.88 %	90 %	No cumple	Si
45	Pasco	Paucartambo	67.19 %	8.13 %	75.32 %	90 %	No cumple	Si
55	San Martín	Santa Lucía	70.83 %	7.42 %	78.26 %	90 %	No cumple	Si
59	Ucayali	Campo Verde	63.49 %	8.41 %	71.90 %	90 %	No cumple	Si

Fuente: Informe de Supervisión

- En los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Pucucha, Angasmarca, Victor Raúl, San Juan, Requena, Huariaca, Paucartambo, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Santa Lucía y Campo Verde VIETTEL no habría cumplido con el VO del indicador de calidad CVM de UL del servicio de internet móvil en la tecnología 3G, al haber obtenido valores inferiores al VO de noventa por ciento (≥ 90 %) fijado por el Reglamento de Calidad, según las mediciones realizadas por la DFI:

B. Resultado del indicador CVM para velocidad de bajada (DL):

Los valores iniciales obtenidos para el indicador CVM, para la velocidad de subida (UL), al aplicar la fórmula contenida en el numeral 4.1 del presente informe, se detallan en la Tabla N° 13, a los que considerando el error de muestreo correspondiente para cada uno (Ver columna CVM (UL)+ Δ), se obtiene como resultado el CVM final para los centros poblados evaluados, tal y como se detalla a continuación:

N°	Región	CCPP	CVM (UL)	Error de muestreo (UL) $\pm \Delta$	CVM Final CVM	Valor objetivo CVM + Δ (UL)	Cumple V.O. CVM (UL)	Declarado con cobertura en periodo evaluado
3	Amazonas	Mendoza	74.34 %	6.94 %	81.29 %	90 %	No cumple	Si
5	Ancash	Pomabamba	40.83 %	8.79 %	49.62 %	90 %	No cumple	Si
12	Arequipa	El Pedregal	55.38 %	8.55 %	63.93 %	90 %	No cumple	Si
16	Ayacucho	Pausa	58.87 %	8.12 %	66.99 %	90 %	No cumple	Si
19	Cajamarca	San Ignacio	66.67 %	9.29 %	75.96 %	90 %	No cumple	Si
21	Cusco	Santo Tomas	82.35 %	6.41 %	88.76 %	90 %	No cumple	Si
24	Huancavelica	Yauli	68.75 %	8.03 %	76.78 %	90 %	No cumple	Si
31	Junín	Pucucha	59.40 %	8.35 %	67.75 %	90 %	No cumple	Si
33	La Libertad	Angasmarca	78.13 %	7.16 %	85.29 %	90 %	No cumple	Si
34	La Libertad	Victor Raúl	41.18 %	8.27 %	49.45 %	90 %	No cumple	Si
38	Loreto	San Juan	63.35 %	7.44 %	70.80 %	90 %	No cumple	Si
39	Loreto	Requena	76.22 %	6.98 %	83.20 %	90 %	No cumple	Si
44	Pasco	Huariaca	82.54 %	6.63 %	89.17 %	90 %	No cumple	Si
45	Pasco	Paucartambo	53.13 %	8.65 %	61.77 %	90 %	No cumple	Si
50	Puno	Desaguadero	77.78 %	7.26 %	85.04 %	90 %	No cumple	Si
51	Puno	Quilcapuncu	38.24 %	8.17 %	46.40 %	90 %	No cumple	Si
54	San Martín	Pucacaca	76.39 %	6.94 %	83.33 %	90 %	No cumple	Si
55	San Martín	Santa Lucía	77.08 %	6.86 %	83.95 %	90 %	No cumple	Si





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

59	Ucayali	Campo Verde	82.54 %	6.63 %	89.17 %	90 %	No cumple	Si
----	---------	-------------	---------	--------	---------	------	-----------	----

Fuente: Informe de Supervisión

Cabe precisar que, el incumplimiento del VO en los centros poblados indicados se encuentra tipificado en cada caso como infracción grave, según lo establecido en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad.

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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 perjudicado², que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, según lo establecido por el artículo 252.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y 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 iniciados de oficio, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

De acuerdo a ello, 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 VIETTEL a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. Cuestión Previa:

La infracción prevista en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad fue calificada como leve respecto a dieciséis (16) centros poblados³ y como grave respecto a trece (13) centros poblados⁴ de acuerdo a los anexos de la Carta de Imputación de Cargos y en atención a lo previsto en el artículo 3° de la Norma de Calificación de Infracciones⁵.

Debe tenerse en cuenta que dicho artículo precisa que la calificación de la infracción se efectúa en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología de Multas - 2021; sin embargo, esta Instancia, al verificar los anexos de la Carta de Imputación de Cargos ha advertido que el nivel de multa estimado por el Órgano Instructor para la infracción sobre la cual recae este PAS respecto a los centros poblados de Cusco, Pausa y Chuquibambilla consideró que el porcentaje de inversión evitada ascendía a 26,91%; 25,57% y 25,74%,

² PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

³ Referido a los centros poblados de Mendoza, Panaos, Pucucho, San Juan, Omate, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomas, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Pucacaca, Camporredondo y San Jacinto.

⁴ Referido a los centros poblados de Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Baños, Víctor Raúl, Requena, Paucartambo, Quilcapuncu, Contamana, Salvación y Chuquibambilla.

⁵ Cabe señalar que las infracciones restantes, también fueron calificadas en atención al artículo mencionado; sin embargo, esta se trató de leve para las infracciones restantes



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

respectivamente, empleando una diferencia porcentual entre el valor meta y el valor observado del indicador CVM para cada uno de los centros poblados referidos, lo que generó que el resultado del nivel de multa ascendiera a 120,3 UIT.

No obstante, al revisar la Metodología de Multas - 2021 se aprecia que para la conducta infractora referida al incumplimiento del artículo 6° del Reglamento de Calidad⁶ se precisa que el porcentaje de inversión evitada toma el valor de 10%, 25% y 100%, si el nivel de incumplimiento se encuentra entre 0 - 5%, 5 - 25% y 25 - 100%, respectivamente; asimismo, el nivel de incumplimiento para cada centro poblado es calculado como la diferencia entre el valor meta y el valor observado para el caso CVM.

A pesar de esto, como se ha indicado, se tiene que el Órgano Instructor, al realizar la calificación de la infracción tipificada en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad respecto a los centros poblados de Cusco, Pausa y Chuquibambilla utilizó una diferencia porcentual para obtener el nivel de incumplimiento; pese a que, tal como ha sido indicado en el párrafo anterior, correspondía emplear una diferencia simple tal como lo establece la Metodología de Multas - 2021, con lo cual el nivel de las multas estimadas de las infracciones tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad respecto a los centros poblados de Cusco, Pausa y Chuquibambilla, de cara a su calificación, debió ascender a 30,1 UIT, lo que implicaría que dichas infracciones tengan una calificación de leve.

En tal contexto, de determinarse la comisión de las infracciones previstas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad para los centros poblados de Cusco, Pausa y Chuquibambilla, la empresa operadora sería pasible de ser sancionada con una multa entre media (0,5) y cincuenta (50) UIT por cada uno de los centros poblados referidos, según lo establecido en el artículo 25° de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF).

Debe tenerse en cuenta que la variación de la calificación de las infracciones mencionadas en el párrafo anterior no tiene ninguna incidencia negativa sobre los derechos de VIETTEL, siendo que igualmente ha ejercido su Derecho de Defensa mediante la presentación de sus Descargos 1 y 2; asimismo, la variación referida implica que -en caso se determine su responsabilidad administrativa- sería pasible de ser sancionada con multas menores a las que hubiera sido susceptible de asumir en caso se hubiera mantenido la calificación de grave.

2. Análisis de Descargos:

2.1. Respecto al cumplimiento del indicador CVM:

De modo preliminar, corresponde señalar que, con la aprobación del Reglamento de Calidad se establecieron los indicadores y parámetros de calidad que deben regir para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, los mismos que corresponden a valores de cumplimiento mínimo por parte de las empresas operadoras para garantizar la prestación de tales servicios.

En el caso del indicador CVM, el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, lo define como el porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y

⁶ Véase la conducta 9 para las multas basadas en fórmulas y parámetros específicos, que puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf>.





subida que cumplen con la velocidad mínima, debiendo considerarse que las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado, sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calculará como una proporción de la velocidad máxima contratada de subida y bajada, correspondiendo el cuarenta por ciento (40 %) para el servicio brindado a través de redes fijas y móviles.

De esta manera, la obligación de las empresas operadoras de prestar el servicio conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad, tiene su correlato en el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad; por lo que, el servicio que presta VIETTEL debe cumplir con los estándares de calidad que han sido establecidos en la referida norma, correspondiendo al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de los indicadores de calidad, toda vez que es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Así la Exposición de Motivos del Reglamento de Calidad, entre sus objetivos estableció: "(i) Reemplazar los denominados 'valores referenciales' por 'valores objetivos', cuyo incumplimiento es sancionable (...)" justamente atendiendo a la relevancia del indicador CVM y cómo su incumplimiento afecta directamente a los usuarios, por lo que se concibió que su inobservancia sea directamente sancionable⁷.

Al respecto, numeral 6.1.1. del Reglamento de Calidad establece que el VO del indicador CVM para el servicio de acceso a internet móvil es el siguiente:

"(...)

El OSIPTEL considerará que una empresa operadora que brinda el servicio de acceso a Internet cumple con el indicador CVM cuando el centro poblado evaluado cumpla los siguientes valores objetivos:

Servicio	Valor Objetivo
Acceso a Internet Fijo	≥95 %
Acceso a Internet Móvil	≥90 %

(...)"

De otro lado, el Instructivo Técnico establece la metodología para la supervisión del servicio de acceso a internet, el cual contiene los parámetros para realizar las mediciones para verificar el cumplimiento del indicador CVM, en los cuales se encuentran, la selección de centros poblados, la cantidad de mediciones, mediciones para el servicio móvil, periodo de supervisión y ventana de observación, de los equipos y las condiciones para la medición, entre otros.

Ahora bien, conforme se analizó a través del Informe de Supervisión, sobre la base de los servicios ofrecidos por VIETTEL en los centros poblados precisados en la tabla N° 3 del Informe de Supervisión; la DFI llevó a cabo, acciones de supervisión entre el 03 de febrero al 30 de junio de 2022, realizando mediciones en las tecnologías 3G y 4G - de acuerdo a las disposiciones establecidas en el numeral 6.1.1 del artículo 6°, así como en el Instructivo Técnico- verificando que durante el primer semestre del año 2022, VIETTEL incumplió con el VO del indicador de calidad CVM (≥90 %) para la velocidad de bajada y subida, conforme al siguiente detalle:



⁷ Numeral 9 de la Exposición de Motivos.





Cuadro N° 1

N°	Centro poblado	Tecnología 3G		Tecnología 4G	
		DL	UL	DL	UL
1	Mendoza	-	-	X	X
2	Panaos	-	-	X	-
3	Pucucho	-	X	X	X
4	San Juan	X	X	X	X
5	Omate	-	-	X	-
6	Santa Lucia	-	X	X	X
7	Campo Verde	X	X	X	X
8	San Ignacio	-	X	-	X
9	Santo Tomas	-	-	-	X
10	Yauli	-	-	-	X
11	Angamarca	-	-	-	X
12	Huariaca	-	-	-	X
13	Desaguadero	-	-	-	X
14	Pucacaca	-	-	-	X
15	Camporredondo	X	X	-	-
16	San Jacinto	-	X	-	-
17	Pomabamba	-	X	X	X
18	Pacucha	X	X	X	-
19	El Pedregal	-	X	X	X
20	Pausa	-	-	X	X
21	Cusco	X	X	X	-
22	Baños	-	X	X	-
23	Víctor Raúl	-	X	X	X
24	Requena	X	X	X	X
25	Paucartambo	-	X	X	X
26	Quilcapuncu	-	-	-	X
27	Contamana	X	X	-	-
28	Salvación	X	X	-	-
29	Chuquibambilla	-	X	-	-

Cabe precisar que una vez acreditados los hechos constitutivos de la infracción administrativa que se atribuye, corresponde al administrado aportar elementos para la valoración del contenido subjetivo de su comportamiento; debiendo considerarse adicionalmente que para efectos de configurar una causa no imputable al administrado, el evento que determina la inejecución de la obligación a cargo de éste último, deberá ser extraordinario, imprevisible e irresistible, es decir, de una naturaleza tal, que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

Al respecto, los argumentos presentados por VIETTEL serán analizados en los siguientes apartados.

2.2. Sobre la vulneración al Principio de Legalidad

Señala que las verificaciones efectuadas por las DFI son nulas al no haber observado las disposiciones mínimas contenidas en el Instructivo Técnico, a pesar que son de obligatorio cumplimiento.

VIETTEL indica que el Instructivo Técnico en su numeral 2.8.2 señala que “N” considera necesariamente que la muestra por cada tecnología sea determinada especificando el número de mediciones por banda de frecuencia a realizarse para cada sentido de medición, la cual se debe verificar en las actas de levantamiento de información y en el Informe de Supervisión.

En este caso, según la empresa operadora, ni las actas de levantamiento de información o el Informe de Supervisión habrían verificado el cumplimiento del procedimiento establecido en el Instructivo Técnico, lo cual habría ocasionado que





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

la DFI inicie un PAS que no cumplió con realizar las mediciones diferenciando bandas de frecuencia.

Precisa que en el Informe de Supervisión se habría omitido, al momento de transcribir la fórmula utilizada, el requisito de discriminar por banda de frecuencia, lo cual -según la empresa operadora- acarrearía la nulidad de lo actuado, en tanto los funcionarios de la DFI no solo han inobservado las disposiciones del Instructivo Técnico, sino que habrían modificado dicho instrumento. Adicionalmente, esto implicaría una vulneración al Principio de Legalidad.

En relación a lo señalado por VIETTEL, tal como ha sido señalado en el apartado anterior, la obligación materia de análisis en el presente PAS se encuentra recogida en el artículo 6° del Reglamento de Calidad; asimismo, en el Anexo N° 3 de dicho Reglamento se define el alcance del indicador CVM, así como la fórmula de cálculo del referido indicador.

Asimismo, el Instructivo Técnico -traído a colación por VIETTEL- tiene como uno de sus objetos, el establecer la metodología para la supervisión del indicador de calidad CVM, y en tal sentido, se considerará que una empresa operadora que brinda el servicio de acceso a internet móvil cumple con el indicador mencionado cuando en el centro poblado evaluado logra brindar como mínimo el cuarenta por ciento (40 %) de la velocidad contratada en, al menos, el noventa por ciento (90 %) de mediciones (velocidades de bajada y subida).

Dicho Instructivo, en su numeral 2.8.2, referido a la cantidad de mediciones a realizar, ha recogido -entre otros- que se deben de considerar las bandas de frecuencia utilizadas para la prestación del servicio.

Debe tenerse en cuenta que la referencia a las bandas de frecuencia en la fórmula para la determinación de las mediciones a incluir en el cálculo del indicador CVM prevista en el Reglamento de Calidad, implica que el OSIPTEL medirá el servicio en las bandas de frecuencia que tenga implementada la empresa operadora en el centro poblado a supervisar.

En atención a ello, en cuanto a la supervisión del cumplimiento del VO del indicador CVM, es importante resaltar que según se indica en el Reglamento de Calidad la medición del indicador es por centro poblado y por tecnología. En efecto, el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento referido establece que la obligación del cumplimiento del indicador CVM es a nivel de servicio, exceptuando a las tecnologías dial up⁸ y GPRS/EDGE⁹, por lo que el OSIPTEL supervisa servicios en determinadas tecnologías y en bandas de espectro específicas, como alega la empresa operadora.

Lo señalado implica que las empresas operadoras -entre ellas VIETTEL- pueden prestar el servicio móvil, para una misma tecnología en particular, utilizando múltiples bandas de espectro, lo que significa que el móvil puede estar conectado a múltiples bandas en un mismo momento, y brindar una mejor experiencia de uso a los usuarios. Es bajo esa consideración que la DFI ha venido supervisando por tecnología el indicador CVM.

⁸ Para los servicios fijos.

⁹ Para los servicios móviles.



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

Esto no implica que las mediciones a considerar para el cálculo del indicador se limiten a una banda de frecuencia específica ni tampoco a todas las bandas específicas, toda vez que -tal como se indicó anteriormente- las mediciones se realizan por tecnología y por servicio.

A modo de ejemplo, puede señalarse que si una empresa operadora utiliza más de una banda de frecuencia en la localidad medida para prestar el servicio (4G), el equipo móvil utilizado para realizar las mediciones, será configurado para que se conecte a dicha tecnología, y se conectará a las bandas de frecuencias y capacidades de red¹⁰ que haya configurado la empresa operadora para dicha localidad. Esto guarda relación con la forma como los usuarios perciben el servicio, dado que, en el uso del servicio, los usuarios no configuran su equipo móvil para conectarse a una banda de frecuencia específica.

Ahora bien, en cuanto a que ni las actas de levantamiento de información ni el Informe de Supervisión contienen información sobre las bandas de frecuencia en las que se realizó la medición¹¹; debe tenerse en cuenta que la administrada tiene pleno conocimiento de las bandas de frecuencia que tiene asignada y que utiliza para la prestación del servicio en cada centro poblado supervisado, siendo que, además, la verificación del cumplimiento del indicador de calidad CVM es por centro poblado y tecnología, y no en las bandas de frecuencia, como alude la empresa operadora. Cabe precisar que en ese sentido se ha pronunciado el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 126-2023-CD/OSIPTEL¹².

Por lo tanto, el hecho que la DFI no haya consignado las bandas de frecuencia sobre las cuales se presta el servicio móvil en los veintinueve (29) centros poblados en las actas de levantamiento de información o en el Informe de Supervisión, no invalida las mediciones realizadas, en tanto la verificación del cumplimiento de la obligación a cargo de VIETTEL se sujeta a los alcances previstos en el artículo 6° del Reglamento de Calidad y en el Anexo N° 3 de dicho cuerpo normativo.

Tal como fue indicado anteriormente, en este caso las acciones de supervisión se realizaron desde el 03 de febrero al 30 de junio de 2022 en sesenta y dos (62) centros poblados- cuya prestación del servicio es través de la tecnología 3G y en cincuenta y nueve (59) centros poblados, cuya prestación del servicio móvil es mediante la tecnología 4G.

De las cuales, y tras la evaluación técnica realizada por la DFI, se advirtió que VIETTEL incumplió con el VO del indicador de calidad CVM del servicio de acceso a internet móvil en los centros poblados señalados en el Cuadro N° 1 para la velocidad de bajada y/o subida en las tecnologías 3G o 4G, previsto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad.

Ahora bien, con oportunidad de sus Descargos al Informe Final de Instrucción, VIETTEL ha reiterado lo argumentado referido a una vulneración del Principio de Legalidad en la medida que no se habría dado cumplimiento a lo previsto en el Instructivo Técnico. Asimismo, indican que en el Informe de Supervisión se habría alterado la fórmula para la determinación de la cantidad de mediciones, omitiendo hacer referencia a las bandas de frecuencia.

¹⁰ Agregación de portadoras.

¹¹ Esto ha sido señalado por VIETTEL en el numeral 2.1.4 de sus Descargos 1, contrariamente a lo indicado en sus Descargos 2.

¹² Emitida en el Expediente N° 066-2022-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/kjih5q40/resol126-2023-cd.pdf>.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

En relación a la alteración de la fórmula, según considera VIETTEL, debe tenerse en cuenta que la referencia señalada en el numeral 2.8.2 del Instructivo Técnico a la banda de frecuencia en la fórmula para la determinación de las mediciones a incluir en el cálculo del indicador CVM, implica que el OSIPTEL medirá el servicio en las bandas de frecuencia que tenga implementada la empresa operadora en el centro poblado a supervisar.

Considerando ello, debe de indicarse -de acuerdo al MEMORANDO 1904- que la DFI para la determinación de las mediciones a efectuarse¹³ aplicó la fórmula descrita en el Instructivo Técnico, toda vez que esta permite calcular la cantidad mínima de mediciones “N” requeridas a realizarse por centro poblado; dicha fórmula está compuesta sobre la base de parámetros variables¹⁴, definiendo un nivel de confianza y margen de error de acuerdo a los criterios adoptados, por lo que la frecuencia no es un parámetro considerado en la fórmula para determinar la cantidad de mediciones a realizar. En ese sentido, no se puede afirmar que se haya realizado una alteración a la fórmula para la determinación de la cantidad de mediciones.

Habiendo aclarado lo indicado, resulta pertinente mencionar que es en la leyenda de la fórmula donde se describen los parámetros que se usan para el cálculo del número de mediciones “N”, y se mencionan algunas precisiones sobre estas; por ejemplo, con relación a la cantidad de mediciones “N” calculado con la fórmula, se precisa que esta tiene que ser por centro poblado, empresa operadora, banda de frecuencia y para cada sentido de medición (DL/UL). No obstante, debe entenderse que, cuando se hace referencia a que las mediciones (cantidad calculada con la fórmula) se realizan por banda de frecuencia, esto implica que el OSIPTEL medirá el servicio en las bandas de frecuencia que tenga implementada la empresa operadora en el centro poblado a supervisar, y que no se limita las mediciones a una banda de frecuencia específica, toda vez que las mediciones se realizan por tecnología y por servicio.

En efecto, tecnológicamente, el servicio móvil, para una misma tecnología, puede prestarse por múltiples bandas de espectro, lo cual implica que el móvil pueda estar conectado a múltiples bandas en un mismo momento, y brindar una mejor experiencia de uso a los usuarios. Es bajo esa interpretación que la DFI ha venido supervisando por tecnología y servicio, el indicador CVM.

En tal sentido, a criterio de esta Instancia, resulta incorrecto argumentar que el Instructivo Técnico obliga a las empresas operadoras a cumplir el indicador CVM por banda de frecuencia y por ende que el OSIPTEL debe medir el referido indicador por cada banda de espectro que despliegue la empresa operadora, toda vez que ello significaría una obligación distinta a lo indicado en el Reglamento de Calidad, más aún cuando el Instructivo referido no define obligaciones, sino únicamente criterios técnicos para medir las obligaciones que señala la norma.

Asimismo, cabe resaltar que en el numeral 4.2 del Informe de Supervisión se está aplicando la fórmula contenida en el numeral 2.8.2 del Instructivo Técnico, por lo que se puede advertir no solo diferencias en las precisiones a considerar respecto a la cantidad de mediciones, considerando para ello, que se efectuarán por servicio y

¹³ Las cuales se encuentran en el numeral 4.2 del Informe de Supervisión.

¹⁴ Tales como la distribución normal en base a un nivel de confianza, margen de error, proporción esperada.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

por tecnología, sino también en el resto de parámetros, debido a las precisiones tomadas en cuenta para la aplicación de la fórmula.

Por lo tanto, la fórmula utilizada en el Informe de Supervisión es la consignada en el Instructivo Técnico; sin embargo, la supuesta alteración que alude VIETTEL refiere a precisiones descritas en la leyenda de la fórmula, producto justamente de la aplicabilidad de la misma en función de los que dispone el Instructivo Técnico.

En atención a lo desarrollado, se puede concluir que la DFI al momento de verificar el incumplimiento imputado en este caso no ha realizado ninguna actuación procedimental contraria al ordenamiento jurídico vigente, desvirtuando con ello cualquier vulneración al Principio de Legalidad.

2.3. Sobre la supuesta vulneración al Principio de Tipicidad:

VIETTEL señala que para la verificación del indicador CVM el Instructivo Técnico ha considerado la evaluación integral de las mediciones realizadas; es decir, para la evaluación del indicador mencionado se tomaría en consideración la totalidad de las mediciones realizadas y no solo las que contengan un incumplimiento.

De tal forma, considera que la DFI debió tomar en cuenta los resultados de las mediciones realizadas y promediarlas para poder realizar una evaluación integral, de acuerdo a lo previsto en el Instructivo Técnico.

Teniendo en cuenta que la evaluación del indicador CVM sería integral y se realiza por centro poblado, la tipificación de la infracción por su incumplimiento guarda relación con la concepción de dicho indicador como un indicador integral, que engloba las tecnologías y modalidades (subida y bajada) en un solo indicador y, por ende, una sola obligación. Esto es, la tipificación de la infracción se encuentra limitada al incumplimiento del indicador CVM por centro poblado.

Agrega que las infracciones imputadas respecto al incumplimiento del indicador CVM en los centros poblados de Angasmarca y Contamana deben ser archivadas debido a que la DFI no ha cumplido con realizar una evaluación integral del indicador referido.

Señala la empresa operadora que, si bien la DFI podría sostener que ha cumplido con acreditar el incumplimiento de por lo menos un aspecto del indicador, dicho argumento no sería válido debido a que no exime a los supervisores de la Dirección indicada de cumplir con las obligaciones legales y formales que las propias normas del OSIPTEL establecen.

En tal sentido, sostienen que en este procedimiento se ha vulnerado el Principio de Tipicidad al no encontrarse la conducta infractora atribuida subsumida en el tipo infractor imputado, debido a que a este no hace discriminación alguna entre 2G, 3G y 4G -al contemplar una evaluación integral por centro poblado-, por lo tanto, correspondería archivar el presente PAS.

Adicionalmente, a través de sus Descargos 2, la empresa operadora ha reiterado en gran medida los argumentos ya indicados líneas arriba, remitiendo el Anexo 1 en el cual ha materializado su propuesta de una evaluación integral respecto a los centros poblados de Chuquibambilla, Santo Tomás, Yauli, Panao, Angasmarca, Omate, Huariaca, Desaguadero, Paucacaca y San Jacinto.





De lo expuesto por VIETTEL, se aprecia que cuestiona la imputación formulada en tanto no se habría realizado una evaluación integral de los resultados obtenidos, con lo cual -a su criterio- el hecho imputado no se subsumiría en el tipo infractor.

En relación a ello, corresponde señalar que el referido numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, establece que el OSIPTEL verificará el cumplimiento del indicador de calidad CVM, a nivel de centro poblado. Asimismo, tal como ha sido largamente indicado en este Resolución, en el Instructivo Técnico se ha establecido la metodología para la supervisión del servicio de acceso a internet, el cual contiene los parámetros para realizar las mediciones para verificar el cumplimiento del indicador CVM. Debe tenerse en cuenta que, como parte de dicha metodología, el numeral 2.8.2 del Instructivo referido desarrolló lo siguiente:

“(…)

II. CRITERIOS TÉCNICOS QUE UTILIZARÁ EL OSIPTEL PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES Y PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DEFINIDOS EN EL ARTÍCULO 6 DEL REGLAMENTO DE CALIDAD

2.8.2. Determinación de la cantidad de mediciones

- *Para la definición de la cantidad de mediciones a realizar, la cual será para cada servicio de las empresas operadoras supervisadas y para la tecnología que defina el OSIPTEL, respecto a un determinado servidor de medición, se utiliza la fórmula establecida en la recomendación ETSI EG 202 057-4 v.1.2.1, Anexo C, la cual estima una muestra en base a un universo muy grande de eventos (...)*

De lo expuesto, se advierte que para la definición de la cantidad de mediciones a realizarse en cada centro poblado para el cálculo del VO del indicador CVM, se utiliza la fórmula establecida en la recomendación ETSI EG 202 057-4v.1.2.1, la cual será para cada servicio de acceso a internet ofrecido (fijo o móvil), para cada tecnología brindada por la empresa operadora cuya supervisión es definida por el OSIPTEL, y para cada sentido de medición (subida/bajada).

Lo mencionado guarda correlato con el numeral 2.12 del Instructivo Técnico, el cual indica como condición a considerarse durante la medición para los servicios móviles que, si el equipo terminal puede usar múltiples tecnologías, el OSIPTEL deberá realizar la configuración para usarse en sólo una de ella, de acuerdo al plan de servicio determinado por el regulador.

En base de lo anteriormente indicado, para la supervisión del indicador de calidad CVM por el servicio de acceso a internet móvil, corresponde al OSIPTEL efectuar las mediciones para cada una de las tecnologías que defina supervisar, así como, el sentido de la medición (subida/bajada).

En este punto, resulta pertinente traer a colación que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL¹⁵ se ha pronunciado en el mismo sentido de lo señalado anteriormente, tal como se ve a continuación:

“(…) Ahora bien, cabe indicar que de acuerdo con la Primera Instancia, al encontramos ante la evaluación del indicador de calidad CVM para la prestación del servicio de internet móvil, correspondía la aplicación del Anexo N° 19 “Procedimiento de supervisión del servicio de acceso a internet” del Reglamento General de Calidad, en el cual se dispone que la supervisión de los centros poblados se debe realizar trescientos ochenta y cuatro (384) mediciones para cada servicio de acceso a internet ofrecido (fijo y/o móvil), y para cada tecnología brindada por la empresa operadora, cuya supervisión es definida por el organismo regulador.

¹⁵ Emitida bajo el Expediente N° 00012-2020-GG-GSF/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ag5lvxoj/resol081-2021-cd.pdf>.





Bajo esta premisa, la DFI optó por efectuar las supervisiones de las mediciones del servicio de internet móvil, distinguiendo las correspondientes a las tecnologías 3G y 4G, por lo que contrariamente a lo señalado por TELEFÓNICA, la DFI sí está facultada para verificar el cumplimiento del artículo 6 del Reglamento General de Calidad de acuerdo con la metodología de supervisión establecida para tal fin, a partir de lo cual la Primera Instancia fundamentó la verificación del cumplimiento en lo observado en la etapa de supervisión. (...)"

Debe tenerse en cuenta que lo indicado tiene su correlato en que el artículo 1° del Reglamento de Calidad se establece que el objetivo de este es propiciar la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para lo cual se establecieron los indicadores de calidad a ser aplicados a quienes cuentan con concesión, registro de valor añadido y/o los operadores móviles virtuales que presten cualquiera de los servicios descritos en dicho artículo.

En esa misma línea, no se debe perder de vista que el 07 de noviembre de 2022 la DFI accedió al Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT) para obtener información de las velocidades ofertadas por VIETTEL para brindar el servicio de acceso a internet móvil en las tecnologías 3G y 4G, vigentes al primer semestre del 2022, dependiendo de su cobertura, según consta en la respectiva acta de levantamiento de información, cuyo resumen se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

Tecnología	Velocidades	Mínima garantizada	Máxima	Tecnología	Máxima garantizada	Máxima
4G-LTE	Bajada	1.2 Mbps	3 Mbps	3G	0.40 Mbps	1 Mbps
	Subida	0.24 Mbps	0,6 Mbps		0.08 Mbps	0.2 Mbps

Fuente: Informe de Supervisión

Del cuadro anterior se puede advertir que el hecho que esta Entidad fiscalice el cumplimiento del VO del indicador CVM, para el servicio de internet móvil, por tecnología y por sentido de la medición (subida/bajada) responde estrictamente a la manera en como las empresas operadoras ofertan sus servicios, siendo que, en el presente caso, se tiene que VIETTEL -para el primer semestre del 2022- ofreció a sus usuarios diferentes velocidades en Mbps, tanto para las tecnologías 3G y 4G, diferenciándose también si se trata de velocidades de subida y bajada.

De tal forma, considerando que el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad establece que las empresas operadoras están obligadas a presentar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado, es que resulta necesario que el OSIPTEL supervise el cumplimiento de esta disposición, tanto en las tecnologías en las que brinda el servicio y que esta Entidad defina, como el sentido de la medición, a fin de que se obtenga un resultado real y fehaciente de la calidad del servicio de internet móvil comercializado por las empresas operadoras, a efectos de constatar el cumplimiento de la oferta comercial realizada, en este caso por VIETTEL a sus usuarios finales.

Resulta adecuado agregar que la Exposición de Motivos del Reglamento de Calidad señala expresamente que, para el servicio de acceso a internet brindado a través de redes móviles, se propuso que se garantice al menos el cuarenta por ciento (40%) de la velocidad máxima ofertada en el contrato (aplica para la velocidad de bajada y de subida), esto es, que se garantice al menos el cuarenta por ciento (40%) de la velocidad ofertada para la velocidad de bajada y cuarenta por ciento





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

(40%) de la velocidad ofertada para la velocidad de subida, las cuales no son las mismas.

Sobre el particular, conforme se ha indicado en el numeral 4.2 del Informe de Supervisión, sobre la base de los servicios ofrecidos por VIETTEL en los centros poblados, se efectuó la supervisión en las tecnologías UMTS (3G) y LTE (4G), obteniéndose la cantidad de mediciones válidas¹⁶, hacia el servidor ubicado en el NAP Perú (Servidor "N") o IXP Internacional (Servidor "I"), las cuales igualaron o superaron las noventa y seis (96) mediciones válidas de acuerdo a las consideraciones tomadas y que se indican en Instructivo Técnico, tanto para la velocidad de bajada (DL) como para la velocidad de subida (UL).

De tal forma, es que la propuesta formulada por VIETTEL en sus Descargos 1 y 2 - la cual ha sido materializada a través del Anexo 1 de estos últimos- referida a que la evaluación del indicador CVM se realiza mediante un promedio entre los valores obtenidos por tecnología, además de no encontrarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Calidad y el Instructivo Técnico, acarrearía en que no se obtenga un resultado real y fehaciente de la calidad del servicio de internet móvil que comercializa la empresa operadora y no se verificar si cumple con la oferta comercial que realiza.

Asimismo, corresponde desvirtuar la solicitud de archivo respecto a los centros poblados de Angamarca y Contamana, en la medida que esta se sustenta en la propuesto de evaluación integral que ha sido desestimada a lo largo de este extremo.

2.4. Sobre la estimación de las multas

Señala VIETTEL que el Regulador ha considerado que el componente referido a inversión no realizada o costo evitado asciende a 82 UIT por cada centro poblado, lo que significaría -según ellos- que intencionalmente dejó de invertir dicho monto en cada centro poblado, y que este constituirá un beneficio ilícito.

La empresa operadora sostiene que dicha presunción admitiría prueba en contrario, pues la Metodología de Multas - 2021 no establece que se trata de una presunción absoluta. Para tal efecto, adjuntan el Anexo 1 que contiene una lista de centros poblados en los que habría cumplido con realizar la inversión de instalar infraestructura de telecomunicaciones, desvirtuando con ello la presunción del costo evitado de 82 UIT.

Agrega que la información correspondiente a los centros poblados en los que cuenta con infraestructura es de conocimiento del Regulador, por lo que debió haber adecuado su estimación de multa de oficio. Asimismo, indica que los supervisores debieron tener en consideración la existencia de las estaciones base de la empresa operadora instaladas en cada centro poblado.

Precisa que si bien la Metodología de Multas - 2021 contempla un punto de partida inicial, esta no puede desconocer lo dispuesto por los Principios de Verdad Material y de Razonabilidad. De acuerdo a VIETTEL, en virtud de dichos Principios, los supervisores se encontraban obligados a verificar si los centros poblados objetos de

¹⁶ Se considera mediciones válidas, a aquellas que se encuentran dentro del polígono de cobertura, dentro de una cuadrícula, que muestren un valor de velocidad de bajada y/o subida, que se hayan realizado hacia el servidor nacional (NAP Perú) o internacional y cumplen con la ventana de medición.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

supervisión contaban o no con infraestructura de telecomunicaciones instaladas, siendo este aspecto relevante para el cálculo de la multa a imponerse.

En esa misma línea, indican que dicha verificación por parte de los supervisores resulta totalmente razonable debido a que el supervisor acude al centro poblado a realizar las mediciones y el costo de cumplir con la verificación de este insumo es marginal. Sostienen que los supervisores cuentan con la obligación legal de dar cuenta de todos los aspectos relevantes vinculador a la materia objeto de verificación.

En tal sentido, a criterio de VIETTEL, en este caso el Regulador debió adecuar el cálculo de la multa estimada en aquellos centros poblados indicados en el Anexo 1 considerando que en estos sí habría cumplido con realizar la inversión de instalar una estación base, por lo que, la presunción de ahorro de 82 UIT quedaría desvirtuada.

De lo expuesto por la empresa operadora, se aprecia que ésta cuestiona la estimación de multa realizada al inicio del presente PAS a fin de calificar las infracciones detectadas por el Órgano Supervisor. De tal forma, resulta pertinente indicar que la Norma de Calificación de Infracciones en su artículo 3° precisa lo siguiente:

Artículo 3.- Calificación de la infracción

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda. (...)

De dicho texto se aprecia que, para imputar cargos, y dar inicio al respectivo PAS, corresponde efectuar la calificación de las infracciones evidenciadas, la misma que se hará en función al nivel de multa estimado utilizando la Metodología de Multas - 2021, con lo que se advierte que existe una remisión a dicho documento.

Ahora bien, de la revisión de tal documento se advierte que dentro de las multas basadas en fórmulas y parámetros específicos se ha recogido una fórmula específica para la conducta referida a no haber cumplido con el VO del indicador de calidad sobre Cumplimiento de Velocidad Mínima¹⁷, el cual tiene en cuenta, para cada uno de los centros poblados considerados, la desviación del valor obtenido del indicador en relación al VO establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, el cual corresponde al noventa por ciento (90 %).

Asimismo, lo señalado en la fórmula indicada en el párrafo anterior, referido al valor de 82 UIT -traído a colación por la empresa operadora- no se trata de un valor arbitrario o antojadizo por parte de este Organismo Regulador, sino que se consideró el nivel de inversión que permite optimizar los sistemas de la empresa operadora con la finalidad de brindar el servicio de internet móvil en cumplimiento del VO del indicador CVM en determinado centro poblado, tal como se advierte del Cuadro N° 50 de la Metodología indicada.

Debe señalarse que la estimación indicada considera dos (2) partes: La utilización de un esquema de modelo de costo empresa eficiente, cuya aplicación considera la

¹⁷ Véase la conducta 9 de la Metodología de Multas - 2021.





optimización de los recursos de la empresa (minimización de costos) con el propósito de maximizar la eficiencia en sus operaciones, esto es, la proporción de servicios de calidad, y ii) el número promedio de centros poblados atendidos a nivel nacional en el servicio de internet móvil.

De tal forma, se aprecia que la Metodología no diferencia información por empresa operadora, sino que toma datos representativos del sector de telecomunicaciones en general (modelo de costos elaborado por el OSIPTEL en el marco del Procedimiento del Mecanismo de Actualización del Valor del Cargo de Terminación de llamadas en red móviles). En tal sentido, la generalización del parámetro permite su utilización para cualquier empresa operadora que brinde servicios públicos de telecomunicaciones en el país.

En atención a ello, resulta razonable la utilización de dicho parámetro como proxy de inversión evitada a nivel de centro poblado, para garantizar la adecuada provisión del servicio de internet móvil, siendo esta condición satisfecha con el cumplimiento del VO del indicador CVM. Cabe resaltar que la Metodología de Multas - 2021 hace referencia a una aproximación del nivel de esta inversión en cada centro poblado, y la presunción de este valor queda determinado por lo descrito en la misma Metodología.

En tal sentido, la calificación de las infracciones desarrolladas en el Informe de Supervisión se realizó siguiendo lo establecido en la Metodología de Multas - 2021 para dichas conductas¹⁸, en estricta aplicación de lo previsto en la Norma de Calificación de Infracciones. Con lo cual, la calificación se determinó en función al valor obtenido de las multas, a nivel de centro poblado, tal como se advierte de los anexos de la Carta de Imputación de Cargos.

En relación al Anexo 1 presentado por VIETTEL, se aprecia que el mismo habría sido remitido a fin de acreditar que ha cumplido con realizar la inversión de instalar infraestructura de telecomunicaciones en los veintinueve (29) centros poblados imputados, tal como se ve a continuación:

Cuadro N° 3

Medio probatorio	Descripción del medio probatorio	Finalidad del medio probatorio
Anexo 1	Archivo PDF, sin fecha, adjunto a los Descargos, cuyo título es "RELACIÓN DE ESTACIONES BASE INSTALADAS EN LOS CENTROS POBLADOS EN LOS QUE EL CÁLCULO DE MULTAS ASUME QUE VIETTEL PERÚ NO INSTALÓ INFRAESTRUCTURA", que contiene una relación de estaciones base que habrían sido instaladas, para las tecnologías 3G y/o 4G, en los veintinueve (29) centros poblados imputados.	Acreditar haber cumplido con realizar la inversión de instalar infraestructura de telecomunicaciones -estaciones base- y, de esta manera, desvirtuar la presunción del costo evitado de 82 UIT contenida en el cálculo de las multas.

Fuente: Informe Final de Instrucción

Sin embargo, tras analizar dicho medio probatorio se tiene que el mismo no resulta idóneo, toda vez que únicamente constituye una declaración jurada de parte, sin que se haya acreditado que las instalaciones aludidas efectivamente se hayan llevado a cabo; asimismo, dicho medio tampoco contiene la fecha cierta en que se habrían efectuado las instalaciones alegadas a efectos de determinar si se realizaron antes, durante o de manera posterior a las fiscalizaciones efectuadas durante el primer semestre del 2022.

¹⁸ Ello sin perjuicio de la estimación realizada para las infracciones referidas a los centros poblados de Cusco, Pausa y Chuquibambilla, la cual ha sido ajustada en esta Resolución.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Aunado a lo mencionado, debe señalarse que independientemente de las inversiones aludidas por la empresa operadora en los veintinueve (29) centros poblados materia de imputación, lo cierto es que al verificarse la comisión de la infracción prevista en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad en los centros poblados indicados es que se puede concluir que la inversión realizada no fue suficiente para garantizar su cumplimiento, siendo -en tal sentido- razonable considerar para la estimación realizada al inicio de este PAS, a fin de calificar dichas infracciones, el parámetro Invtot, cuyo valor es de 82 UIT.

Por lo tanto, se puede evidenciar que la calificación de las infracciones se realizó conforme a lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente, cumpliendo con el Principio de Legalidad y dentro de los márgenes previstos en la LDFF y la Norma de Calificación de Infracciones.

2.5. Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad:

En el presente caso, a fin de determinar si la medida más idónea en el presente caso era el inicio de un PAS, resulta necesario aludir al Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en virtud del cual, la autoridad administrativa, cuando imponga sanciones o establezca 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 que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

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, 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 gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente pronunciamiento.

Sin perjuicio de ello, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

En relación al juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, VIETTEL asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

Resulta pertinente mencionar que, con la aprobación del Reglamento de Calidad se establecieron los indicadores y parámetros de calidad que deben regir para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, los mismos que corresponden a valores de cumplimiento mínimo por parte de las empresas





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

operadoras -dado que no contemplan un cumplimiento del cien por ciento (100 %) - para garantizar la prestación de tales servicios.

Respecto al indicador CVM, se tiene que este corresponde al porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima; debiendo considerarse que las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calculará como una proporción de la velocidad máxima contratada de subida y bajada, correspondiendo el cuarenta por ciento (40%) para el servicio brindado a través de redes fijas y móviles.

No obstante, en el presente caso, conforme analizó la DFI, VIETTEL incumplió con el VO del indicador de calidad CVM del servicio de acceso a internet móvil, conforme a lo siguiente:

- En ocho (8) centros poblados¹⁹, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En dieciocho (18) centros poblados²⁰, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En dieciséis (16) centros poblados²¹, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) en la tecnología 4G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En diecinueve (19) centros poblados²², los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) en la tecnología 4G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.

Cabe señalar que la obligación de las empresas operadoras de prestar el servicio conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad, tiene su correlato en el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad; por lo que, el servicio que presta la empresa operadora debe cumplir con los estándares de calidad que han sido establecidos en la referida norma, correspondiendo al OSIPTEL supervisar el

¹⁹ Referidos a Camporredondo, Pacucha, Cusco, San Juan, Requena, Contamana, Salvación y Campo Verde.

²⁰ Referidos a Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Cusco, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto.

²¹ Referidos a Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate, Paucartambo, Santa Lucía y Campo Verde.

²² Referidos a Mendoza, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Pucucho, Angasmarcha, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Huariaca, Paucartambo, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Santa Lucía y Campo Verde.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

cumplimiento de los indicadores de calidad, toda vez que es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De acuerdo a la Exposición de Motivos del Reglamento mencionado, entre sus objetivos se encuentra el de: “(i) Reemplazar los denominados “valores referenciales” por “valores objetivos”, cuyo incumplimiento es sancionable, (...)” Con lo cual, desde la concepción de dicho cuerpo normativo atendiendo a la relevancia del indicador CVM, se concibió que su incumplimiento sea directamente sancionable²³.

En ese sentido, el deber de diligencia que se le exige a las empresas operadoras es superior al común exigido; por lo que corresponde a éstas invertir en el desarrollo de infraestructura que permita, ante el crecimiento de la demanda, brindar un servicio de calidad a los usuarios, a quienes se les cobra una tarifa por la prestación del mismo.

Siendo así, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en la salvaguarda del derecho de los usuarios del servicio de acceso a Internet, a la libertad de uso y disfrute de cualquier tipo de protocolo, tráfico, servicio o aplicación disponible en Internet.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso. 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.

De manera preliminar, cabe precisar que el presente PAS tiene como finalidad el persuadir a la empresa operadora para que despliegue las acciones necesarias a fin que no vuelva a incurrir en los incumplimientos imputados; en ese sentido, es que frente a la imposición de las medidas contempladas en el Reglamento General de Fiscalización (Reglamento de Fiscalización), aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, debe tenerse en cuenta la finalidad antes mencionada.

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al inicio del presente PAS, debe señalarse que el Reglamento de Fiscalización, según el texto vigente al momento de realizada la supervisión que dio origen a este procedimiento, contempla la figura de las Alertas Preventivas como una alternativa menos gravosa que el OSIPTEL pudo optar antes del inicio de un PAS.

Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que estas se encuentran recogidas en el artículo 30° del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitirlas a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

²³ Numeral 9 de la Exposición de Motivos.





De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar la prestación de un servicio bajo parámetros que aseguren su idoneidad para los que fue contratado, fue que la DFI optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de Medidas Correctivas -regulada en el artículo 23²⁴ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias- cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha 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.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 00056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes, de modo tal que la multa a ser aplicada es de una cuantía considerablemente reducida o nula.

En el presente caso, aun cuando la probabilidad de detección del incumplimiento detectado por la DFI es ALTA, no corresponde la imposición de una Medida Correctiva, considerando el beneficio ilícito obtenido, asociado al costo evitado, para lo cual se estimó la inversión total para un modelo de empresa eficiente que garantice el cumplimiento de los valores objetivos del indicador CVM, la cual es ponderada por la inversión evitada por parte de la empresa operadora²⁵, empleándose el parámetro Invtot; con lo cual, no se podría obtener como resultado una sanción de cuantía considerablemente baja o nula.

A ello debe agregarse que no es la primera vez que VIETTEL incurre en el incumplimiento del numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, tal como se muestra en el siguiente detalle:

Cuadro N° 4

Expediente	Infracción	Conducta	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
00013-2020-GG-GSF/PAS	Ítem 12 del Anexo N° 15 del Reglamento de Calidad	Incumplir con el VO del indicador de calidad CVM para la velocidad de bajada (DL) y subida (UL) respecto del servicio de acceso a internet móvil en la tecnología 4G en el centro poblado de San Juan, provincia de Maynas, región	020-2021-GG	045-2021-CD

²⁴ **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

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.

²⁵ El porcentaje de inversión evitada toma el valor de diez por ciento (10 %), veinticinco por ciento (25 %) o cien por ciento (100 %), si el nivel de incumplimiento se encuentra entre 0-5 %, 5-25 % y 25-100 %, respectivamente. El nivel de incumplimiento para cada centro poblado es calculado como la diferencia entre el valor meta (90 %) y el valor observado para el caso CVM.





		Loreto, en el segundo semestre del año 2018.		
024-2020-GG-DFI/PAS	Ítem 12 del Anexo N° 15 del Reglamento de Calidad	Incumplir con el VO del indicador de calidad CVM para la velocidad de bajada (DL) y subida (UL) respecto del servicio de acceso a internet móvil en las tecnologías 3G y 4G en los centros poblados Jaén, Jauja, San Juan, Yurimaguas, Puerto Callao, Abancay, Ayacucho, Belén y Punchana, en el segundo semestre del año 2019.	238-2021-GG/OSIPTTEL	032-2022-CD/OSIPTTEL
089-2021-GG-DFI/PAS	Ítem 12 del Anexo N° 15 del Reglamento de Calidad	Incumplir con el VO del indicador de calidad CVM para la velocidad de bajada (DL) y/o subida (UL) respecto del servicio de acceso a internet móvil en las tecnologías 3G y/o 4G en los centros poblados Abancay, Chota, Iquitos, Juliaca y Pucallpa, en el segundo semestre del año 2020.	208-2022-GG/OSIPTTEL	147-2022-CD/OSIPTTEL
066-2022-GG-DFI/PAS	Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad	Incumplir con el VO del indicador de calidad CVM para la velocidad de bajada (DL) y subida (UL) respecto del servicio de acceso a internet móvil en las tecnologías 3G y 4G en los centros poblados, en el primer semestre del año 2021.	413-2022-GG/OSIPTTEL	126-2023-CD/OSIPTTEL

Fuente: Informe Final de Instrucción

A ello debe agregarse que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTTEL²⁶, ha señalado que la adopción de Medidas Correctivas se evalúa en función de cada caso en particular, atendiendo, entre otros factores, a la relevancia del bien jurídico protegido, tal como se muestra a continuación:

“Al respecto, este Consejo Directivo considera que, si bien en otros casos se ha tomado en cuenta que las medidas correctivas podrían ser pasibles de ser aplicadas en el caso de reducido beneficio ilícito, probabilidad de detección elevada y en situaciones donde no se han presentado agravantes, no implica que, en otros casos, atendiendo a la relevancia de los bienes jurídicos protegidos en el tipo infractor, pueda descartarse su aplicación.

En el presente caso, tal como mencionó la Primera Instancia, el incumplimiento detectado conlleva una afectación directa a los usuarios; toda vez que, el indicador de calidad CVM, constituye un parámetro esencial del servicio cuyo incumplimiento deviene en la prestación de un servicio que no es idóneo para los fines para los que fue contratado.”

De esta manera, cabe indicar que en el presente caso se consideró pertinente que, ante las infracciones cometidas frente a la trascendencia del bien jurídico, el OSIPTTEL utilice un mecanismo disuasivo, a fin que a futuro la empresa operadora sea más cautelosa en el cumplimiento de sus obligaciones contempladas en el Reglamento de Calidad.

Finalmente, en relación al juicio de proporcionalidad, este criterio busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones detectadas tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, garantizando el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada contratada por sus abonados.

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

²⁶ Emitida bajo el Expediente N° 00012-2020-GG-GSF/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ag5lvxoj/resol081-2021-cd.pdf>.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

Por lo expuesto, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad; siendo que la medida adoptada -inicio del PAS- observa plenamente el Principio de Razonabilidad.

3. Respetto a la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, corresponde se evalúe si en el presente caso, 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 ha acreditado que los incumplimientos detectados se produjeron 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 los incumplimientos se hayan producido como consecuencia del cumplimiento de un deber u obligación 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: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad 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 ha acreditado que los incumplimientos se produjeron a su vez por el 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 ha acreditado que los incumplimientos se generaron por un 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 inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

Al respecto, la subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello, a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:





- VIETTEL deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y 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.

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.

En esa línea, Nieto²⁷ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

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

En el presente caso, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción, debe señalarse que, por la naturaleza misma de la infracción; es decir, el incumplimiento del VO del indicador de calidad CVM en un determinado periodo de evaluación (semestral), no puede presentarse la figura de cese de la conducta, toda vez que el incumplimiento imputado a VIETTEL no varía por un eventual cumplimiento posterior verificable en los siguientes semestres, pues estos constituyen en sí mismos, nuevos periodos de evaluación (distintos e independientes). Cabe indicar que lo señalado, ya ha sido materia de pronunciamiento por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 047-2021-CD/OSIPTEL²⁸.

Respecto a la reversión de los efectos, debe precisarse que no es posible revertir todo efecto derivado de la comisión de las infracciones imputadas en este PAS, toda vez que en el indicador objetivo de calidad CVM, se

²⁷ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

²⁸ Resolución de Consejo Directivo se encuentra publicada en la página Web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ed1dadxb/resol047-2021-cd.pdf>.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

encuentran representadas las condiciones mínimas bajo las cuales VIETTEL debió prestar el servicio durante el primer semestre del año 2022, en los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Angamarca, Huariaca, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto.

En ese sentido, el incumplimiento imputado a VIETTEL ha significado que los usuarios en los indicados centros poblados se vean afectados en dicho período por no contar con un servicio idóneo, que goce de las garantías mínimas establecidas por el Reglamento de Calidad a través del VO del mencionado indicador de calidad. Por tanto, si en un siguiente semestre evaluado para el mismo indicador se diera el caso que la empresa operadora cumpliera con los respectivos VO, ello de ningún modo significaría que la afectación sufrida por los usuarios durante el primer semestre de año 2022 evaluado, hubiera desaparecido.

Por lo tanto, al no ser posible la subsanación de la conducta infractora, por la naturaleza de la misma, **no resulta posible la configuración del eximente de subsanación voluntaria**. Por lo tanto, carece de objeto analizar los otros requisitos restantes para la aplicación del eximente mencionado.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.-

3.1 Respecto 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 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, los mismos que han sido desarrollados largamente en la Metodología de Multas - 2021²⁹:

(i) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio se encuentra también referido en el numeral 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. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

²⁹ La cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf>.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

En el presente caso, para el cálculo del beneficio ilícito se consideró exclusivamente el costo evitado. A fin de aproximar dicho costo, se estimó la inversión total para un modelo de empresa eficiente que garantice el cumplimiento de los valores objetivos del indicador CVM, la cual es ponderada por la inversión evitada por parte de la empresa operadora³⁰. Para esto, se empleó el parámetro correspondiente a la Inversión total (InvTot)³¹.

Posteriormente, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por un 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 este caso particular, se consideró una probabilidad de detección ALTA, dado que la supervisión mediante la cual se detecta la infracción se efectúa de modo regular (semestralmente), sobre una relación de usuarios activos en cada centro poblado previamente seleccionado por el OSIPTEL a través de un procedimiento muestral.

(iii) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

En el presente caso, conforme analizó la DFI, VIETTEL incumplió con el VO del indicador de calidad CVM del servicio de acceso a internet móvil para la velocidad de bajada y subida en las tecnologías 3G y 4G en los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Angamarca, Huariaca, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto, durante el primer semestre del año 2022, incurriendo en la comisión de veintinueve (29) infracciones, las mismas que fueron calificadas como leves y graves, respectivamente, en atención a lo previsto en el artículo 3°³² de la

³⁰ El porcentaje de inversión evitada toma el valor de diez por ciento (10 %), veinticinco por ciento (25 %) o cien por ciento (100 %), si el nivel de incumplimiento se encuentra entre 0-5 %, 5-25 % y 25-100 %, respectivamente. El nivel de incumplimiento para cada centro poblado es calculado como la diferencia entre el valor meta (90 %) y el valor observado para el caso CVM.

³¹ Este es de uso exclusivo para el servicio de Internet móvil. En caso se identifique infracciones en esta conducta para el servicio de Internet fijo, el parámetro en cuestión debería ser ajustado en la medida que la información disponible lo permita.

³² Artículo 3.- Calificación de la infracción





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Norma de Calificación de Infracciones. Por lo cual, la empresa operadora es pasible de ser sancionada con diecinueve (19)³³ multas entre media (0,5) y cincuenta (50) UIT y diez (10)³⁴ multas entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, según lo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

Cabe señalar que el incumplimiento del VO del indicador CVM que se le atribuye a VIETTEL incide directamente en la calidad de la prestación del servicio internet móvil, toda vez que al encontrarse el valor obtenido del indicador CVM por debajo del VO ($\geq 90\%$), ello refleja que -durante el primer semestre del 2022- un gran número de usuarios de los centros poblados mencionados en el párrafo anterior no pudieron acceder a la velocidad mínima establecida en el Reglamento de Calidad; más aún, teniendo en cuenta el porcentaje de participación de la empresa operadora en el mercado de telecomunicaciones.

De esta manera, tal incumplimiento afecta directamente el derecho de los abonados y/o usuarios, debido a que la empresa operadora no cumplió con su deber de garantizar los estándares mínimos de calidad, en relación al indicador CVM.

(iv) Perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir los demás administrados frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por los incumplimientos detectados, ello no significa que este no se haya producido, toda vez que tal y como se ha indicado previamente, se advierte la existencia de un perjuicio a los abonados y/o usuarios de los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto, pues no recibieron un servicio idóneo, al evidenciarse el incumplimiento de las condiciones de calidad para la prestación del servicio de acceso a internet móvil, durante el primer semestre del año 2022.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

Al respecto, es necesario tener en consideración lo señalado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N° 00013-2019-CD/OSIPTEL³⁵, a través de la cual se señaló que para la aplicación de la reincidencia es

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.

³³ Referido a los centros poblados de Mendoza, Panaos, Pucucho, San Juan, Omate, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Pucacaca, Camporredondo, San Jacinto, Pausa, Cusco y Chuquibambilla.

³⁴ Referido a los centros poblados de Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Baños, Víctor Raúl, Requena, Paucartambo, Quilcapuncu, Contamana y Salvación.

³⁵ Emitida el 7 de febrero de 2019, recaída en el Expediente N° 00066-2017-GG-GSF/PAS. Dirección URL: <https://www.osiptel.gob.pe/media/hasntlqn/res013-2018-cd.pdf>.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2Efg=1066P0766



28 | 35
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





necesario que tanto la primera infracción (que constituye el antecedente) como la segunda infracción (que constituye la reincidencia) hayan sido cometidas bajo la vigencia de la misma norma, conforme se cita a continuación:

“(…), debe precisarse que en la Resolución N° 094-2015-CD/OSIPTEL el Consejo Directivo del OSIPTEL adoptó el criterio que para determinar el régimen de reincidencia aplicable en un caso en particular se debe apreciar que tanto la primera infracción -que constituye el antecedente-, así como la segunda infracción -en la que se va a considerar la reincidencia como agravante-, deben haber sido cometidas bajo la vigencia de la misma norma”.

Asimismo, se debe tener en consideración que según la modificatoria del artículo 18° del RGIS dispuesta por la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL³⁶, la reincidencia se configura siempre que exista una resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

Dicho eso, del Cuadro N° 5 se advierte que con la Resolución N° 00032-2022-CD/OSIPTEL, notificada el 08 de marzo de 2022, se confirmó la multa impuesta a VIETTEL con la Resolución N° 00238-2021-GG/OSIPTEL, por incumplir con el VO del indicador de calidad CVM, para la velocidad de bajada y subida, respecto del servicio de acceso a internet móvil en la tecnología 3G, y para la velocidad de bajada (DL), respecto del referido servicio en la tecnología 4G, en el centro poblado de San Juan, provincia de Maynas, departamento Loreto, en el segundo semestre del 2019.

Cuadro N° 5

Expediente	Conducta	Resolución Primera Instancia	Resolución Segunda Instancia	Fecha de Notificación
00024-2020-GG-DFI/PAS	Incumplir -entre otros- con el VO del indicador de CVM para la velocidad de bajada (DL) y subida (UL) respecto del servicio de acceso a internet móvil en la tecnología 3G, y para la velocidad de bajada (DL) respecto al referido servicio en la tecnología 4G en el centro poblado de San Juan.	00238-2021-GG/OSIPTEL	00032-2022-CD/OSIPTEL	08/03/2022

Fuente: Informe Final de Instrucción

En ese contexto, en el presente PAS, se detectó que VIETTEL cometió la infracción tipificada en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, toda vez que no cumplió con el VO del indicador de calidad CVM, para la velocidad de bajada y subida, del servicio de acceso a internet en las tecnologías 3G y 4G, en el centro poblado San Juan, en virtud de la medición realizadas el 04, 05 y 06 de abril de 2022. Es decir, VIETTEL cometió la infracción, respecto del referido centro poblado, dentro del plazo de un (1) año desde que la Resolución N° 00032-2022-CD/OSIPTEL quedó firme.

En consecuencia, en la medida que se cumplen los presupuestos establecidos en el artículo 18° del RGIS es que se ha configurado la reincidencia respecto de la infracción prevista en el ítem 12 del Anexo N° 2

³⁶ Publicada en el diario oficial El Peruano, de fecha 20 de abril de 2017.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

del Reglamento de Calidad para el centro poblado de San Juan sancionado en el Expediente N° 00024-2020-GG-DFI/PAS, debiéndose agravar la multa base que se fuera a imponer en un cien por ciento (100 %) por la infracción mencionada.

Respecto a las infracciones restantes tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, esta Gerencia General considera que no se habría configurado la figura de reincidencia en el marco de lo dispuesto en el literal e) del numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG.

(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.

Tal como ha sido señalado anteriormente, se evidenció que VIETTEL incumplió con el VO del indicador de calidad CVM del servicio de acceso a internet móvil, conforme a lo siguiente:

- En ocho (8) centros poblados³⁷, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En dieciocho (18) centros poblados³⁸, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En dieciséis (16) centros poblados³⁹, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) en la tecnología 4G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.
- En diecinueve (19) centros poblados⁴⁰, los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) en la tecnología 4G, fueron inferiores al VO de noventa por ciento (90 %) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.

³⁷ Referidos a Camporredondo, Pacucha, Cusco, San Juan, Requena, Contamana, Salvación y Campo Verde.

³⁸ Referidos a Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Cusco, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Paucartambo, Santa Lucía, Campo Verde, San Ignacio, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto.

³⁹ Referidos a Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate, Paucartambo, Santa Lucía y Campo Verde.

⁴⁰ Referidos a Mendoza, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, San Ignacio, Santo Tomás, Yauli, Pucucho, Angamarca, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Huaríaca, Paucartambo, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Santa Lucía y Campo Verde.





A lo mencionado, debe sumarse que no es la primera vez que la empresa operadora incumple con las disposiciones mencionadas en el párrafo anterior, tal como se advierte del Cuadro N° 3 de esta Resolución, incluso habiéndose configurado el agravante de reincidencia para el centro poblado de San Juan -en los términos expuestos en el apartado anterior-, no advirtiéndose una conducta diligente por parte de la empresa operadora en la adopción de medidas destinadas a garantizar el pleno cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, en relación a los centros poblados de Mendoza, Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panaos, Baños, Pucucho, Víctor Raúl, San Juan, Requena, Omate Paucartambo, Santa Lucia, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomas, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Quilcapuncu, Pucacaca, Camporredondo, Contamana, Salvación, Chuquibambilla y San Jacinto.

Cabe agregar que VIETTEL es una empresa especializada en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión otorgada por el Estado peruano. Por ello, se encuentra obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal, a fin de garantizar la prestación del servicio de acceso a internet móvil, según los estándares mínimos previstos en el mencionado Reglamento.

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

En el presente PAS no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad.

Por tanto, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (beneficio ilícito, gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; se establece lo siguiente:

- **SANCIONAR** a la empresa **VIETTEL** con **DIECINUEVE (19)** multas por un total de **502 UIT** por la comisión de las infracciones calificadas como **LEVE** tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma, pues -durante el período del primer semestre de 2022- en los centros poblados de Mendoza, Panaos, Pucucho, San Juan, Omate, Santa Lucia, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomas, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Pucacaca, Camporredondo, San Jacinto, Pausa, Cusco y Chuquibambilla incumplió el VO del indicador CVM, correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para las velocidades de subida (UL) y bajada (DL), en las tecnologías 3G y 4G, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 6

N°	Centro poblado	Tecnología 3G		Tecnología 4G		Multa
		DL	UL	DL	UL	
1	Mendoza	-	-	X	X	31,1 UIT
2	Panaos	-	-	X	-	31,6 UIT
3	Pucucho	-	X	X	X	31,3 UIT
4	Omate	-	-	X	-	31,8 UIT





5	Santa Lucia	-	X	X	X	31,3 UIT
6	Campo Verde	X	X	X	X	31,8 UIT
7	San Ignacio	-	X	-	X	31,1 UIT
8	Santo Tomas	-	-	-	X	12,4 UIT
9	Yauli	-	-	-	X	31,1 UIT
10	Angamarca	-	-	-	X	12,4 UIT
11	Huariaca	-	-	-	X	12,8 UIT
12	Desaguadero	-	-	-	X	12,4 UIT
13	Pucacaca	-	-	-	X	31,1 UIT
14	Camporredondo	X	X	-	-	32,1 UIT
15	San Jacinto	-	X	-	-	12,8 UIT
16	Pausa	-	-	X	X	31,1 UIT
17	Cusco	X	X	X	-	31,1 UIT
18	Chuquibambilla	-	X	-	-	31,1 UIT

Cabe agregar que la multa a imponerse por el incumplimiento del numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad respecto al centro poblado de **San Juan** -tipificado como infracción en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento mencionado- deberá agravarse en un cien por ciento (100 %) considerando que se ha determinado la reincidencia en la comisión de la infracción imputada; por lo cual, teniendo en cuenta que la multa base es de **31,6 UIT** la multa a imponer sería de **63,2 UIT**.

No obstante, es importante señalar que en atención a lo dispuesto por el Consejo Directivo en la Resolución N° 010-2022-CD/OSIPTEL⁴¹, el monto de la multa a imponerse en caso de reincidencia no puede superar el tope máximo establecido para el rango de la infracción establecido en el artículo 25° de la LDFF; por tanto, considerando que la infracción por el incumplimiento del numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad respecto al centro poblado de **San Juan**, en el presente caso, ha sido calificado como **LEVE** -al inicio de del presente PAS- la multa no puede superar el tope máximo de 50 UIT establecido por la LDFF para las infracciones leves. Por lo tanto, corresponde reconducir la multa mencionada en el párrafo anterior al máximo del rango establecido para las infracciones leves y, por ende, imponer a VIETTEL una multa de 50 UIT respecto al centro poblado de **San Juan**.

- **SANCIONAR** a la empresa **VIETTEL** con **DIEZ (10)** multas por un total de **1 259,6 UIT** por la comisión de las infracciones calificadas como **GRAVE** tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma, pues -durante el período del primer semestre de 2022- en los centros poblados de Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Baños, Víctor Raúl, Requena, Paucartambo, Quilcapuncu, Contamana y Salvación incumplió el VO del indicador CVM, correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para las velocidades de subida (UL) y bajada (DL), en las tecnologías 3G y 4G, conforme al siguiente detalle:

⁴¹ Publicada en la página web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/garpsmal/resol010-2022-cd.pdf> en la cual el Consejo Directivo sustenta lo señalado en lo siguiente:

Sin perjuicio de lo antes señalado, resulta preciso indicar que mediante el Decreto Legislativo N° 1272, a través del cual se modifica el TUO de la LPAG, se reconoce –entre otros- a la reincidencia como criterio de graduación de la sanción establecida en el artículo 248 del TUO de la LPAG. En dicho contexto, se modificó el RFIS mediante la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, estableciendo en su exposición de motivos que, en atención a ello, la sanción determinada, luego de aplicados los agravantes y atenuantes, de ser el caso, deberá adecuarse a los límites tope establecidos por el artículo 25° de la Ley 27336- Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, según la cual las infracciones leves son sancionadas con multas entre 0,5 UIT y 50 UIT. (Subrayado agregado)





Cuadro N° 7

N°	Centro poblado	Tecnología 3G		Tecnología 4G		Multa
		DL	UL	DL	UL	
1	Pomabamba	-	X	X	X	124,3 UIT
2	Pacucha	X	X	X	-	127,4 UIT
3	El Pedregal	-	X	X	X	125,3 UIT
4	Baños	-	X	X	-	124,4 UIT
5	Víctor Raúl	-	X	X	X	126,4 UIT
6	Requena	X	X	X	X	126,4 UIT
7	Paucartambo	-	X	X	X	128,4 UIT
8	Quilcapuncu	-	-	-	X	124,3 UIT
9	Contamana	X	X	-	-	127,4 UIT
10	Salvación	X	X	-	-	125,3 UIT

3.2 Respeto 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.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así, conforme a lo señalado por el numeral i)⁴² 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 y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

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:

- **Respeto del reconocimiento de la responsabilidad:** De lo actuado en el presente PAS, se tiene que VIETTEL no ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de las infracciones imputadas.
- **Cese y reversión de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** De acuerdo a lo desarrollado en el numeral 3 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se indicó que, considerando la naturaleza de la conducta infractora, no resulta posible el cese de esta ni la reversión de los efectos derivados de la misma.

En ese sentido, esta Instancia considera que, en el presente caso, no concurre ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el

⁴² Cabe indicar, que mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 28 de noviembre de 2021, se modificó entre otros, este numeral del artículo 18° del RGIS, el cual elimina el factor de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora como atenuante de responsabilidad; sin embargo, esta modificación no afecta el presente análisis, teniendo en cuenta la fecha de la comisión de la conducta infractora, más aún si la empresa no alegó durante la tramitación del PAS, la implementación de alguna medida.





numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS.

3.3 Capacidad económica del sancionado:

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

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo con el artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. con DIECINUEVE (19) multas por un total de 520,4 UIT por la comisión de las infracciones calificadas como LEVE tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 "Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma, pues -durante el período del primer semestre de 2022- en los centros poblados de Mendoza, Panaos, Pucucho, San Juan, Omate, Santa Lucia, Campo Verde, San Ignacio, Santo Tomas, Yauli, Angasmarca, Huariaca, Desaguadero, Pucacaca, Camporredondo, San Jacinto, Pausa, Cusco y Chuquibambilla incumplió el valor objetivo del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima, correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para las velocidades de subida y bajada, en las tecnologías 3G y 4G; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y al siguiente detalle:

Table with 7 columns: N°, Centro poblado, Tecnología 3G (DL, UL), Tecnología 4G (DL, UL), and Multa. It lists 19 locations and their corresponding penalties in UIT.



43 Considerando que la multa calculada asciende al monto de 63,2 UIT se reconduce al monto máximo establecido para las infracciones leves, en virtud de lo previsto en el artículo 25 de la LDFF.



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y la autía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://sps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **VIETTEL PERÚ S.A.C.** con **DIEZ (10)** multas por un total de **1 259,6 UIT** -las cuales se encuentran detalladas en el Cuadro N° 7 de esta Resolución- por la comisión de las infracciones calificadas como **GRAVE** tipificadas en el ítem 12 del Anexo N° 2 “*Régimen de Infracciones y Sanciones*” del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6° de la referida norma, pues -durante el período del primer semestre de 2022- en los centros poblados de Pomabamba, Pacucha, El Pedregal, Baños, Víctor Raúl, Requena, Paucartambo, Quilcapuncu, Contamana y Salvación incumplió el valor objetivo del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima, correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para las velocidades de subida y bajada, en las tecnologías 3G y 4G; 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 las sanciones, serán reducidas en un veinte por ciento (20 %) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 4°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **VIETTEL PERÚ S.A.C.**, conjuntamente con los Memorandos N° 00402-GG/2023 y N° 01904-DFI/2023, así como el Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 5°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) y en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

LENNIN FRANK. QUISO CORDOVA
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL

