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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00166-2024-GG/OSIPTEL

Lima, **13 de mayo de 2024**

EXPEDIENTE Nº	:	**00096-2023-GG-DFI/PAS**
MATERIA	:	**Procedimiento Administrativo Sancionador**
ADMINISTRADO	:	**VIETTEL PERÚ S.A.C.**

VISTO: El Informe Final de Instrucción N° 00009-DFI/2024 de fecha 22 de enero de 2024, 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 artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (RCAU)[1], por haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 16 de la referida norma; así también por la presunta comisión de la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS)[2].

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

1. Mediante el Informe de Supervisión Nº 00236-DFI/SDF/2023 de fecha 24 de julio de 2023 **(Informe de Supervisión)**, la DFI, en el marco del Expediente N° 00216-2022-DFI **(Expediente de Supervisión)**, emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del RCAU correspondiente al periodo de setiembre de 2021 a agosto de 2022. Al respecto, el mencionado informe concluyó y recomendó, entre otros, lo siguiente:

> *"**V. CONCLUSIONES***
> *(…)*
> *121. **VIETTEL PERÚ S.A.C.** no habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobado mediante la Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL, y su modificatoria, por cuanto no habría cumplido con la meta específica TEAPij (≥ 40%) en 2 centros de atención al cliente, en los que el valor de este indicador habría sido inferior al 40%, durante los meses de noviembre de 2021 y abril de 2022, conforme se aprecia en la Tabla Nº 5.*
> *(…)*
> *125. **VIETTEL PERÚ S.A.C.** habría incurrido en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que, dentro del plazo perentorio establecido, habría entregado la información requerida con carácter obligatorio mediante la carta N° 00200-DFI/2023 de manera incompleta, de acuerdo a lo expuesto en el literal b) del numeral 3.3 del presente Informe.*
> *(…)*

2. Mediante la carta C. 02199-DFI/2023, notificada el 22 de agosto de 2023 (**Carta de Imputación de Cargos**), la DFI comunicó a VIETTEL el inicio del presente PAS,

[1] Aprobada mediante Resolución N° 127-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias
[2] Aprobada mediante Resolución N° 87-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

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: 215KkL(o5)8975

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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

para lo cual le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.

3. Por medio del escrito S/N[3] recibido el 29 de agosto de 2023, VIETTEL solicitó una ampliación de plazo de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado a fin de presentar sus descargos; la misma que fue atendida mediante la carta C. 02312-DFI/2023, notificada el 05 de setiembre de 2023, concediéndole una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales.

4. Por medio del escrito S/N[4], recibido el 13 de setiembre de 2023, VIETTEL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos **(Descargos 1).**

5. Con fecha 22 de enero de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe Final de Instrucción, el mismo que fue puesto en conocimiento de VIETTEL con carta C. 00113-GG/2024, notificada el 23 de febrero de 2024, a fin de que formule sus descargos al referido informe en un plazo de cinco (5) días hábiles; sin que los haya presentado a la fecha de emisión de la presente resolución.

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 2 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.

Sobre el particular, se observa que el presente PAS se inició contra VIETTEL, al imputarle la comisión de las infracciones graves tipificadas en el artículo 19 del RCAU, por el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 16[5] y el literal a) del artículo 7 del RGIS. Así se desprende del siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Resumen de incumplimientos imputados en el presente PAS

N°	Conducta	Norma y/o mandato incumplido	Tipificación	Número de infracciones	Calificación de la gravedad[6]
1	VIETTEL incumple con la meta específica del indicador Tiempo de Espera de Atención Presencial (TEAPij) en dos (02) centros de atención al cliente durante los	Artículo 16 del RCAU	Artículo 19 del RCAU	Una (01)	Grave

[3] Con registro interno N° 42556-2023/MPV.
[4] Con registro interno N° 45604-2023/MPV.
[5] ***"Artículo 16.- Metas de los Indicadores***
Las empresas operadoras deberán cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención, conforme a lo dispuesto en los Anexos B, C, D y E."
[6] En aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021- CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

	meses de noviembre de 2021 y abril de 2022.				
2	VIETTEL remite información incompleta requerida con carácter obligatorio y con plazo perentorio en la carta N° 00200-DFI/2023.	Literal a) del artículo 7 del RGIS	Artículo 7 del RGIS	Una (01)	Grave[7]

Fuente: Informe Final de Supervisión

Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General[8] (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado[9], que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y 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 la referida empresa operadora a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS DE DESCARGOS

1.1 Respecto del incumplimiento del artículo 16° del RCAU relacionado al indicador presencial TEAPij. –

VIETTEL señala que la presunta conducta infractora imputada solo se habría producido en dos (2) oficinas comerciales respecto a un (1) tipo de trámite.

Asimismo, sostiene que, tras la revisión de su sistema de seguimiento de atención presencial, su representada ha logrado identificar las dos (2) atenciones objeto de imputación, así como el tiempo en espera de atención del usuario para la atención de su solicitud, como se detalla en el siguiente cuadro:

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

[7] Dicha calificación fue detallada en carta N° 02199-DFI/2023 notificada el 22 de agosto del 2023.
[8] Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
[9] PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

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: 215KkL(o5)8975

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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

Cuadro N° 3

Branch Name	Store Code	Ticket number	Type of atention	Emission time	Start time attention	Espera	End attention time	Tiempo de atención	Date
La Libertad	LALCD 12	A24	Reclamo	18:02:55	18:18:48	0:15:53	18:30:13	0:11:25	30/11/2021
La Libertad	LALCD 10	A37	Baja	11:08:07	11:23:54	0:15:47	11:28:00	0:04:06	27/04/2022

En esa línea, sostiene que ambas atenciones se tratarían de situaciones aisladas y que VIETTEL se encuentra desplegando todas las medidas necesarias a fin de que este tipo de observaciones no se repitan.

A su vez, aseveran que, con anterioridad a la notificación del presente PAS, habría realizado acciones con el fin de optimizar los resultados obtenidos en los indicadores de atención presencial evaluados por el OSIPTEL (TEAP, TEAPij, DAP), las cuales consistirían en:

a) **Capacitación al personal de atención presencial:** Habría reforzado la formación de su equipo de atención al cliente enfocándose en la importancia de cumplir con los tiempos de espera establecidos y programado sesiones de entrenamiento específicas para garantizar que todos sus agentes estén completamente conscientes de sus responsabilidades en este sentido.

   Adicionalmente, su personal contaría con un portal de capacitación exclusivo que incluiría las recomendaciones para el uso correcto de las estaciones de tickets, así como, las definiciones de los indicadores evaluados y ejemplificación de la misma para un mayor entendimiento.

b) **Supervisión y control:** Habría establecido un sistema de supervisión más riguroso para monitorear el cumplimiento de los tiempos de espera, permitiéndole identificar y abordar de inmediato las observaciones que puedan surgir y tomar medidas correctivas.

   Asimismo, adjuntó a sus Descargos el “PLAN DE AUDITORIA Y CONTROL AL PROCESO DE GESTIÓN DE TICKETS”, que detallaría las áreas responsables, las acciones a realizar y la política de penalidades aplicables en caso de incumplimiento.

Adicionalmente, VIETTEL informa que, a la fecha, y en aplicación de las acciones antes referidas, habría logrado el cumplimiento de los indicadores de atención presencial, tal y como se puede evidenciar en los cuadros que cumple con incorporar a sus Descargos, advirtiendo que desde la fecha de la evaluación habría logrado una mejora a nivel nacional de los indicadores y en especial en las tiendas observadas en el presente PAS.

Sobre lo alegado por la empresa operadora, es decir, que los casos imputados no responderían a un resultado significativo en tanto solo se habría producido en dos (02) oficinas comerciales respecto a un tipo de trámite, es fundamental destacar la importancia del cumplir con lo dispuesto en el artículo 16 del RCAU, el cual de acuerdo con la Exposición de Motivos del RCAU, entre otros, busca promover la mejora continua de la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

a sus usuarios y establecer indicadores que garanticen la adecuada atención de los usuarios.

En ese orden de ideas, es importante destacar que el artículo 16 del RCAU no establece un número de casos o un porcentaje de incumplimiento permisible o tolerable que exima de responsabilidad administrativa a quien incumpla lo descrito en el citado articulado.

Por tanto, bastaría que la empresa operadora se encuentre por debajo de la meta específica (≥40%) del indicador (TEAPij) en una sola oficina comercial o centro de atención al cliente (CAC) y respecto de un solo tipo de trámite para que se configure el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del RCAU.

Sin perjuicio de ello, debe tenerse presente que, el Principio de Razonabilidad, establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, señala lo siguiente

> ***"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo***
> 1. *El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*
> *(…).*
> ***1.4. Principio de razonabilidad. -*** *Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".*

En esta línea, se establece en el artículo 248 del TUO de la LPAG con relación al principio aludido que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción.

Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios a efectos de su graduación como el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia, las circunstancias de la comisión de la infracción, y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Al respecto, en el presente caso de acuerdo con lo señalado por la DFI en su Informe Final de Instrucción, se advierte que de los ocho mil seiscientos cuarenta y dos (8 642) trámites analizados (detallados en el Anexo 1 del Informe de Supervisión), la empresa operadora incumplió con el indicador TEAPij en dos (2) casos.

A su vez, si bien el valor obtenido por la empresa operadora es de 0%, para dichos trámites y centros de atención, se debe considerar que solo existió una (1) atención en dichos meses.

Además, se constata que, para dichos trámites, en dichas oficinas, VIETTEL alcanzó un valor del indicador de hasta 100%, conforme se detalló en las tablas N° 03 y 04 del Informe Final de Supervisión.

En atención a lo anteriormente señalado, en la línea de lo recomendado por la DFI en su Informe Final de Instrucción y en aplicación del Principio de Razonabilidad,

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

corresponde **ARCHIVAR** la imputación por este extremo, sobre el incumplimiento del artículo 16 del RCAU relacionado al indicador presencial TEAPij; prosiguiéndose el presente PAS respecto de la infracción tipificada en el artículo 7° del RGIS.

1.2. Respecto al incumplimiento de lo establecido en el artículo 7 del RGIS. –

El literal a) del artículo 7 del RGIS, dispone lo siguiente:

> ***"Artículo 7º Incumplimiento de entrega de información***
> *La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, siempre que:*
> *a. Se hubiera emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega; (…)"*

Como es de apreciarse, el artículo 7 del RGIS exige la concurrencia de lo siguiente: i) un requerimiento escrito por parte del OSIPTEL, ii) que se indique la calificación de obligatoria la entrega de información requerida; y iii) que se incluya un plazo perentorio para la presentación de tal información.

De acuerdo con el Informe de Supervisión, a través de la Carta C.200-DFI/2023, notificada el 25 de febrero de 2023, la DFI solicitó la remisión de información fuente (sin procesar) que refleje la totalidad de la información (sin exclusión de ningún tipo) de las atenciones presenciales y telefónicas, sin ningún tipo de modificación, procesamiento, alteración, cambio, transformación ni variación.

Dicho requerimiento de información fue formulado con carácter de obligatorio y se estableció un plazo perentorio de 5 días hábiles, el mismo que venció el 1 de febrero de 2023.

En ese sentido, se aprecia que la carta C.200-DFI/2023, satisfaría los requisitos del artículo en cuestión en tanto es un requerimiento formal y escrito, exige la remisión obligatoria de la información solicitada y otorga un plazo perentorio de cinco (5) días útiles.

Cabe precisar que VIETTEL, mediante la carta N° 00101-2023/DL recibida el 1 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo establecido, dio respuesta a la carta C.200-DFI/2023.

Sin embargo, luego del análisis realizado por la DFI a la información relacionada a las atenciones telefónicas —plasmado en el Informe de Supervisión—, se advirtió que 150 014[10] registros que corresponden a la transferencia realizada de la llamada a un determinado *Skill* (10000, 10001 y 10002) no tenían asociado el registro que corresponde al inicio de la llamada al canal de atención telefónico marcado por el usuario (123, 930123123 o 80079123).

De lo anterior se desprende que VIETTEL, dentro del plazo perentorio establecido, entregó la información requerida con carácter obligatorio mediante la carta C.200-DFI/2023 de manera incompleta en 150 014 registros de llamadas.

VIETTEL, en sus Descargos señala que cumplió con dar respuesta al requerimiento de información solicitado en el Acta de fiscalización de fecha 12 de abril del 2023, por medio de la carta N° 0393-2023/DL de fecha 17 de abril del 2023. Asimismo,

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

[10] De un total de 4 259 818 registros de llamadas remitidos por VIETTEL.

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: 215KkL(o5)8975

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

señala que en dicha carta se advirtieron ciertos casos en los que solo se aprecia un único registro de una llamada telefónica que habría sido derivada a un *SKILL* sin haber iniciado antes en un canal de atención telefónico reportado.

Además, precisa que los 150 014 registros observados por la DFI corresponderían exclusivamente a los *SKILLs* 10000, 10001 y 10002, de acuerdo al siguiente detalle:

Cuadro N° 4[11]

Cantidad de registros	SKILL
148, 933	10000
1057	10001
24	10002

En esa línea, VIETTEL aduce que habría aplicado algunas medidas adicionales a efectos de que su sistema capture y almacene toda la información de la llamada, desde su establecimiento hasta el fin de la misma, lo que le habría permitido simular el cálculo de los indicadores CAT y AVH (en sus dos tramos) desde septiembre de 2021 hasta agosto de 2022, obteniendo buenos resultados.

De igual modo, afirma que el resultado anual de los indicadores AVH (en sus dos tramos) y CAT no sufriría afectación o impacto alguno respecto a los resultados anuales de ambos indicadores publicados en su página web.

Bajo ese marco, VIETTEL manifiesta que es posible concluir que no ha existido afectación relevante en el cumplimiento de las metas de los indicadores de atención telefónica; y que, por el contrario, se advertiría que la disminución en el resultado de ambos indicadores no supera el 1%.

Sobre el particular, se debe precisar en primer término que la carta que atendió —dentro del plazo establecido— el requerimiento de información formulado a través de la carta N° 00200-DFI/2023 fue la carta N° 0101-2023/DL[12] y no la carta N° 0393-2023/DL[13], como equivocadamente señala la empresa operadora.

En ese sentido, tal como arguye VIETTEL, la carta N° 0393-2023/DL recibida el 17 de abril del 2023, atendió el requerimiento formulado en el Acta de Fiscalización de fecha 12 de abril del 2023, mas no remitió la información faltante referida a los 150 014 registros.

Asimismo, es pertinente indicar que, mediante la carta N° 0393-2023/DL, VIETTEL informó que los 150 014 registros correspondían a llamadas realizadas directamente al número 123, ya que no se había habilitado al usuario la comunicación directa a un *skill*. Sin embargo, había advertido que un error en la configuración del sistema generó que no se pueda extraer el canal principal, pudiéndose solamente extraer el número del *skill* (10000, 10001 y otros), es decir, 150 014 registros no tenían asociado el registro que corresponde al inicio de la llamada al canal de atención telefónico marcado por el usuario (123, 930123123 o 80079123).

En este punto, resulta de suma importancia hacer notar que, VIETTEL no ha cuestionado la imputación realizada en este extremo —la entrega de información incompleta—; sino que, sólo explica que por un error de configuración de sus

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

[11] Página 13 de sus Descargos.
[12] Obrante a fojas 32 del Expediente de Supervisión.
[13] Obrante a fojas 51 del Expediente de Supervisión.

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: 215KkL(o5)8975

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

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

sistemas no pudo remitir la información relacionada a 150 014 registros de llamadas.

Por otra parte, si bien VIETTEL señala que habría aplicado algunas medidas adicionales a efectos de que su sistema capture y almacene toda la información de la llamada, desde su establecimiento hasta el fin de la misma, lo que le habría permitido "simular" el cálculo de los indicadores CAT y AVH (en sus dos tramos) desde septiembre del 2021 hasta agosto del 2022, obteniendo una disminución en el resultado de ambos indicadores no supera el 1%.

Sin embargo, se debe indicar que la simulación es una técnica que permite obtener resultados aproximados (estimados) más no precisos y reales. Además, VIETTEL no ha indicado con mayor detalle cómo ha realizado la extracción de dicha información de sus sistemas a fin de evaluar la confiabilidad de la misma.

De igual modo, a la fecha no ha remitido la información faltante la cual permita a la DFI realizar la verificación de los resultados de los cálculos obtenidos por VIETTEL, motivo por el cual, no se puede dar por válida —ni siquiera como información estimada— la información presentada por la referida empresa.

Con relación a la no afectación relevante en el cumplimiento de las metas de los indicadores de atención telefónica, se reitera que, debido a la no remisión de 150 014 registros de llamadas, la DFI no pudo verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16° del RCAU por parte de VIETTEL en lo referido a los indicadores CAT y AVH en sus 2 tramos (AVH1 y AVH2), tal como señala la DFI en su Informe de Supervisión y en su Informe Final de Instrucción.

En línea con lo desarrollado, resulta evidente la existencia de una afectación de carácter relevante en el cumplimiento de las metas de los indicadores de atención telefónica, en tanto este Organismo Regulador no pudo verificar que efectivamente VIETTEL —durante el periodo fiscalizado— haya cumplido con las metas establecidas para los indicadores antes referidos.

Cabe agregar que, la información presentada por la referida empresa en sus Descargos: (i) No sustituye de ningún modo el análisis que debería haber realizado la DFI en la etapa de fiscalización en el caso de que VIETTEL hubiese cumplido con remitir la información completa dentro del plazo perentorio establecido para tal efecto; (ii) No acredita en ningún caso el cumplimiento del artículo 16° del RCAU por parte de VIETTEL en lo referido a los indicadores CAT y AVH; (iii) Ni tampoco la exime del incumplimiento imputado por haber remitido información incompleta.

De otro lado, a criterio de esta Instancia, en el presente caso no se aprecia causa alguna que exima a VIETTEL de su responsabilidad, toda vez que, a la fecha la empresa operadora no ha cumplido con remitir la información pendiente solicitada por este Organismo regulador, no habiendo justificado las circunstancias que la imposibilitan de alcanzar la información de manera completa y el tiempo que le demandaría cumplir con tal requerimiento.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que, en estricta aplicación de lo establecido en el artículo 7 del RGIS, la infracción queda configurada cuando, al vencimiento del plazo perentorio otorgado, la empresa incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, como sucedió en el caso bajo análisis. De

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

acuerdo a lo señalado, debe concluirse que, en efecto, VIETTEL ha incurrido en la conducta infractora tipificada en el artículo 7 del RGIS.

1.3. Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad. –

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que regula que las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

Respecto al **juicio de adecuación**, es pertinente indicar que la imposición por parte de la administración de una sanción administrativa, que consiste en una reacción frente a la comisión de un ilícito o de una infracción por el 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, la empresa operadora asuma en delante 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.

En este caso en particular, considerando la importancia de que las empresas operadoras den cumplimiento cabal a los requerimientos de información formulados por el OSIPTEL; se considera adecuada la imposición de una sanción, más aún si, como en el presente caso, dichos requerimientos de información se orientan a la verificación de otros indicadores de calidad, tales como CAT y AVH.

En relación al **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.

En este caso, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que VIETTEL adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos de información ordenadas por el OSIPTEL, específicamente si estas buscan verificar el cumplimiento de indicadores de calidad.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente[14]:

- En cuanto a las Alertas Preventivas, recogida en el artículo 30[15] del Reglamento de Fiscalización, faculta al órgano competente realizar actividades de fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

  Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse que el incumplimiento del artículo 7 del RGIS conlleva un menoscabo a la facultad supervisora del OSIPTEL.

- Respecto de la imposición de Medidas Correctivas definidas en el artículo 23[16] del RGIS, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

  En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS[17], sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

---

[14] En el presente PAS, teniendo en consideración la fecha de comisión de la infracción, se tomará en cuenta lo señalado en el Reglamento General de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.

[15] *"**Reglamento General de Fiscalización***
Artículo 30.- Alertas Preventivas
El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, 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.
El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:
a) El nombre de la entidad fiscalizada;
b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;
c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;
d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;
e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;
f) El número de expediente de fiscalización.
El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.
El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya".

[16] ***"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."

[17] Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

No obstante, si bien en el presente PAS se considera que la probabilidad de detección es elevada, el beneficio ilícito obtenido por VIETTEL no es reducido —como se verá más adelante—; por lo que no corresponde la aplicación de una Medida Correctiva.

En cuanto a la imputación por la infracción tipificada en el artículo 7 del RGIS, corresponde indicar que, de los actuados se desprende una conducta poco diligente por parte de VIETTEL, toda vez que, a pesar de tener la obligación de remitir la información completa; la referida empresa no habría tomado las medidas necesarias de manera oportuna con la finalidad de dar estricto cumplimiento a sus obligaciones normativas.

Corresponde reiterar que la infracción imputada ha incidido directamente en la facultad fiscalizadora del OSIPTEL, dado que, la entrega de información incompleta impidió que el Organismo Regulador cuente con información certera respecto del cumplimiento de los indicadores de calidad CAT y AVH; a fin que se pueda verificar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 16 del RCAU.

En virtud de lo señalado, queda demostrado que el inicio de un PAS y la imposición de una sanción constituyen el único medio viable para, persuadir a VIETTEL para que en lo sucesivo evite incurrir nuevamente en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS; por lo tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

Por último, respecto al **juicio de proporcionalidad en sentido estricto**, se busca establecer si la medida administrativa guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar; por lo cual, se considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad es de señalar que efectivamente se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, que la empresa operadora no vuelva a incurrir en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS.

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo VIETTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad, es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general respecto del eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo expuesto, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

En virtud de lo señalado, se ha demostrado que el inicio del presente PAS por haber incurrido en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, cumple con el Principio de Razonabilidad.

De lo anteriormente señalado, se aprecia que el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan que el inicio del mismo, por lo que se ajusta a una medida idónea, necesaria y proporcional.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

2. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD

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: 215KkL(o5)8975

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

Una vez determinada la comisión de la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, corresponde que esta Instancia 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, así como en el artículo 5 del RGIS:

- Caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento se advierte que VIETTEL no ha alegado ni ha acreditado que el incumplimiento imputado se produjera como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- 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 que el incumplimiento detectado se produjera por la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio del derecho de defensa. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- 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 mismo 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 el incumplimiento detectado se debiera al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente expedida en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- 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 el incumplimiento detectado, se debió al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, 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: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación de la Carta de Imputación de Cargos constituye una condición eximente de responsabilidad.

  Sobre el particular, con la finalidad de determinar si en el presente caso se ha configurado la condición de responsabilidad establecida en el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG, corresponderá analizar si han concurrido las siguientes circunstancias:

  - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
  - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

- 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, Nieto[18] —*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 concurran los demás requisitos previstos para ello.

Entonces, corresponde analizar la infracción cometida por VIETTEL a efectos de determinar si ha sido subsanada de forma voluntaria, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS.

En el presente caso, VIETTEL no ha cesado la conducta infractora, dado que a la fecha no ha remitido la información faltante. En atención a ello, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora imputada, no puede efectuarse el análisis de los otros requisitos que permiten determinar que la conducta infractora ha sido subsanada, siendo que los mismos debieron concurrir en el presente caso.

Por lo tanto, al no configurarse uno de los requisitos concurrentes para la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad establecida en el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG.

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

[18] NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.

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: 215KkL(o5)8975

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

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 las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta la Metodología de Cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (Metodología de Cálculo 2021)[19], los criterios establecidos en el artículo 30 de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

I. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

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

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. 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 o evitado por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

La metodología para la estimación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no remita información completa, se basa, según la Metodología de Cálculo (2021), en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción. De acuerdo a esta metodología, el beneficio ilícito obtenido por La Empresa se aproxima empleando el valor promedio del histórico de las multas aplicadas por esta infracción.

Asimismo, es necesario precisar que, para determinar dicho valor promedio se debe tener en cuenta la tabla de graduación de multas[20]. Esta tabla, a su vez, se encuentra en función del: (i) tamaño de la empresa (medido a través de su facturación o ingresos que percibe durante el ejercicio anterior al acto de supervisión) y (ii) grado de afectación, que, para este caso, es medio, puesto que, el incumplimiento de entrega de información incompleta no

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

[19] Aprobada mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL. Disponible en: https://www.osiptel.gob.pe/media/13udkrf3/resol229-2021-cd-metodologia-calculo-multas.pdf
[20] Establecida en la MCM (2021).

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: 215KkL(o5)8975

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

habría permitido verificar el cumplimiento de los valores de los indicadores CAT y AVH, conforme a lo previsto en el artículo 16 del RCAU.

De esta manera, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

II. Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas.

Se observa que VIETTEL no cumplió con remitir la información completa, solicitada con carácter obligatorio, dentro del plazo perentorio otorgado en la carta remitida por el OSIPTEL para determinar el incumplimiento por parte de la empresa operadora, por lo que la probabilidad es MUY ALTA.

III. La 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. Por otro lado, este criterio de gradación también hace referencia a la gravedad del daño causado al interés público y/o bien jurídico protegido, referido en el TUO de la LPAG.

En el presente caso, se ha determinado que VIETTEL habría incumplido con lo dispuesto en el literal a) del artículo 7 del RGIS, incurriendo en una infracción calificada como grave por el OSIPTEL en atención a la Metodología para el Cálculo de Multas, con lo cual, podría ser sancionada con una (01) multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, de acuerdo a lo establecido por el artículo 25 de la LDFF.

Con relación al incumplimiento detectado, conforme se desarrolló en el Informe de Supervisión, se advirtió que VIETTEL no había remitido información completa a este Organismo Regulador en su debida oportunidad —inclusive a la fecha de elaboración del presente análisis no ha cumplido con remitirla—, en razón de lo cual, el OSIPTEL producto de la entrega de la información de manera incompleta, se vio imposibilitado de realizar el cálculo de los indicadores CAT, AVH1 y AVH2, correspondiente al periodo comprendido entre setiembre del 2021 a agosto del 2022.

Finalmente, corresponde señalar que el incumplimiento que se le atribuye a VIETTEL incide directamente en la facultad supervisora del OSIPTEL que, al no contar con información oportuna y completa, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las normas regulatorias.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

IV. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado

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: 215KkL(o5)8975

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

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

En el presente caso, corresponde considerar que, no existen elementos suficientes que permitan cuantificar el daño económico causado.

V. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, de acuerdo a lo señalado por la DFI en su Informe Final de Instrucción, VIETTEL no ha realizado acciones u omisiones que constituyan la configuración de una reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, y en el artículo 18°[21] del RGIS.

VI. Circunstancias de la comisión de la infracción:

Sobre el particular, 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.

En el presente caso, VIETTEL ha incumplido con lo dispuesto en el literal a) del artículo 7 del RGIS, toda vez que, remitió información incompleta respecto de lo requerido en la carta N° 00200-DFI/2023, y ello con relación a los indicadores CAT y AVH, lo cual afectó la adecuada y oportuna supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 16 del RCAU por parte de la referida empresa.

Al respecto, es pertinente tener en cuenta que VIETTEL desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión por el Estado Peruano, por lo cual, se encuentra obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal para dar cumplimiento a la normativa del sector.

VII. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

Con relación a la intencionalidad del infractor, Morón Urbina señala que deberá entenderse que mayor será la sanción, en cuanto la conducta haya sido dolosa o premeditada[22].

---

[21] ***RGIS***
"Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago
(…).
ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:
a) Reincidencia Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista 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; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%).

[22] MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. 12ª Edición. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. 2018. Pág. 402 – 403.

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: 215KkL(o5)8975

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

Sobre el particular, en el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

3.2 Respecto 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 el inciso 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

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

- Otros que se establezcan por norma especial.

Asimismo, conforme con lo señalado por el numeral i) del artículo 18 del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: (i) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; (ii) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; y, (iii) 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 y en el RGIS.

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que VIETTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.

- Cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Con relación a este atenuante, conforme al análisis efectuado en el presente Informe, a la fecha, VIETTEL no ha remitido la información faltante, la cual se encuentra referida a 150 014 registros telefónicos. Por lo tanto, no corresponde aplicar el atenuante analizado en este apartado.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Sobre el particular, al no haber cesado la conducta infractora, no resulta factible la reversión de los efectos derivados de la misma.

3.3 Respecto de la capacidad económica del infractor

De acuerdo con lo señalado por el artículo 25 de la LDFF, 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 2022, considerando que las acciones de supervisión corresponden al año 2023.

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

OSIPTEL GAJ M.ORTIZ

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: 215KkL(o5)8975

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

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – ARCHIVAR la imputación de la infracción tipificada en el artículo 19 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 127-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de la meta específica del indicador TEAPij (≥ 40%), durante los meses de noviembre de 2021 y abril de 2022; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°. – SANCIONAR a la empresa **VIETTEL PERÚ S.A.C.** con una MULTA de **127,7 UIT**, por la comisión de la infracción calificada por el OSIPTEL como grave, tipificada en el literal a) del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto no cumplió con remitir información completa respecto del registro que corresponde al inicio de la llamada al canal de atención telefónico marcado por el usuario (123, 930123123 o 80079123) en 150 014 registros de llamadas; requerida con la carta N° 00200-DFI/2023; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°. - La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Artículo 4º.- Notificar la presente Resolución a la empresa **VIETTEL PERÚ S.A.C.;** así como con el respectivo cálculo de la multa.

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

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: MATOS FERNANDEZ Zaret FAU 20216072155 soft

ZARET. MATOS FERNANDEZ.
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL

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: 215KkL(o5)8975