



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00253-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 16 de julio de 2024

EXPEDIENTE Nº	:	00130-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	WOW TEL S.A.C

VISTO: El Informe N° 00074-DFI/2024 de fecha 4 de abril de 2024, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa **WOW TEL S.A.C** (WOWTEL), por la presunta comisión de dos (2) infracciones administrativas tipificadas en el ítem 18 del Anexo N° 2 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 (Reglamento de Calidad), por cuanto habría incumplido lo dispuesto por el numeral 8.2 del artículo 8° y el numeral VIII del Instructivo Técnico para la supervisión del Indicador de Disponibilidad del Servicio, de acuerdo a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Calidad, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 034-2021-GG/OSIPTEL (Instructivo Técnico); así como la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 18° de la referida norma; durante el segundo semestre del 2022 (2022- 2S).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00313-DFI/SDF/2023 de fecha 22 de septiembre de 2023 (**INFORME 313**), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), consignó el resultado de la verificación del cumplimiento por parte de WOWTEL – durante el periodo 2022-2S- de lo establecido en los artículos 14°, 17°, 18°, los numerales 2.3 y 2.4 del Anexo 7 del Reglamento de Calidad y lo dispuesto en el ítem 11 del numeral III inciso B del Instructivo Técnico, en el marco del Expediente de Supervisión N° 00149-2023-DFI (Expediente de Supervisión). Al respecto, en el Informe de Supervisión se concluyó lo siguiente:

“VII. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo indicado en los numerales IV y V del presente informe de supervisión, en relación con las verificaciones realizadas a fin de evaluar el cumplimiento por parte de WOW TEL S.A.C., durante el segundo semestre del año 2022, de lo establecido en los artículos 14°, 17°, 18°, numerales 2.3 y 2.4 del Anexo 7 del Reglamento General de Calidad y lo dispuesto en el ítem 11 del numeral III inciso B del Instructivo del Reglamento General de Calidad, respecto a un total de nueve (9) eventos de interrupción por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, se concluye lo siguiente:

6.1ANALISIS DE EVENTOS DE INTERRUPCIONES CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2022

- De acuerdo con el análisis efectuado en el numeral 4.3 del presente informe, en relación con la verificación del cumplimiento de lo establecido en el artículo 18° del Reglamento de Calidad en nueve (9) eventos de interrupción debido a causa externa –caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control, se advierte que:

(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



a2. Durante el segundo semestre del año 2022, en tres (3) eventos de interrupción, WOW TEL S.A.C. habría incumplido con remitir al OSIPTEL la acreditación de los eventos, de acuerdo a lo establecido en el numeral i) del artículo 18° del Reglamento General de Calidad. (...)

6.2 MEDIDAS A ADOPTARSE POR LOS INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS.

De acuerdo al análisis efectuado en el numeral V, se obtuvieron los siguientes resultados:

a. En tres (3) eventos de interrupción, WOW TEL S.A.C. habría incumplido con remitir al OSIPTEL la acreditación de los eventos, de acuerdo a lo establecido en el numeral i) del artículo 18° del Reglamento General de Calidad. En ese sentido, considerando que dichos incumplimientos se encuentran tipificados como infracciones en el ítem 21 del Anexo N° 2 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, corresponde iniciar procedimiento administrativo sancionador en tal extremo.
(...)"

2. Mediante el Informe de Supervisión N° 00317-DFI/SDF/2023 de fecha 22 de septiembre de 2023 (**INFORME 317**), la DFI consignó el resultado de la verificación del cumplimiento del indicador de calidad Disponibilidad del Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por parte de WOWTEL –durante el periodo 2022-2S, de conformidad con lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de Calidad y el numeral VIII del Instructivo. Al respecto, en el Informe 317 se concluyó lo siguiente:

"VI. CONCLUSIONES

De la evaluación del cumplimiento de los valores objetivos del indicador de calidad DS, correspondiente al segundo semestre del año 2022, de acuerdo a lo señalado en el artículo 8° del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y el Instructivo técnico para la supervisión del Indicador de Disponibilidad del Servicio, se concluye lo siguiente:

6.1. De la evaluación de las interrupciones correspondientes a los servicios públicos de telecomunicaciones que brinda WOW TEL S.A. C-

De acuerdo con lo expuesto en el numeral 4.1 del presente informe, para el segundo semestre del año 2022, se advierte que:

- i. *En dos (2) periodos de interrupción, ocurridos en los departamentos de Ayacucho, Moquegua, Tacna, el tiempo ponderado afectado del servicio por departamento es mayor a ciento ochenta (180) minutos; por lo que, el análisis de los mismos se efectuó en el numeral 4.2 del presente informe, concerniente a la evaluación de los eventos críticos del segundo semestre de 2022.*
(...)

6.2. Evaluación de la responsabilidad de WOW TEL S.A.C en los eventos críticos.-

De acuerdo con lo expuesto en el 4.2 del presente informe para el segundo semestre del año 2022, se advierte que:

- i. *De conformidad con lo establecido en el numeral 8.2 del artículo 8 del Reglamento General de Calidad y el numeral VIII del Instructivo el OSIPTEL determina que dos (2) periodos de interrupción de los departamentos de Ayacucho, Moquegua, Tacna – cuyo tiempo ponderado afectado del servicio es mayor a ciento ochenta (180) minutos – **corresponderían a eventos críticos de responsabilidad de WOW TEL S.A.C.***
(...).

6.4. Medidas a ser adoptadas por los incumplimientos detectados. –

Luego del análisis efectuado en el numeral V del presente informe, se advierte que:

- a. **Medidas a ser adoptadas en función a la evaluación de responsabilidad de WOW TEL S.A.C. en la ocurrencia de eventos críticos. –**

De conformidad con lo establecido en el numeral 8.2 del Artículo 8 del Reglamento de Calidad, el OSIPTEL determina que dos (2) periodos de interrupción, ocurridos en los departamentos de Ayacucho, Moquegua, Tacna – cuyo tiempo ponderado afectado del





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



servicio es mayor a ciento ochenta (180) minutos – corresponderían a eventos críticos de responsabilidad de **WOW TEL S.A.C.**

En ese sentido, considerando que dichos incumplimientos se encuentran tipificados como infracciones en el ítem 18 del Anexo N° 2 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, **corresponde iniciar procedimiento administrativo sancionador en tal extremo.**
(...)"

3. La DFI, mediante carta N° C.02789-DFI/2023, notificada el 27 de octubre de 2023, comunicó a WOWTEL el inicio de un PAS. otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar sus descargos.
4. Mediante carta N° 87-2023/OS, recibida por el OSIPTEL el 3 de noviembre de 2023, WOWTEL solicitó que se le otorgue una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales, en atención a ello, la DFI mediante carta N° C.02879-DFI/2023 notificada el 8 de noviembre 2023, concedió a WOWTEL una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado, el mismo que vencía indefectiblemente el 20 de noviembre de 2023.
5. WOWTEL mediante carta N° 100-2023/OS recibida el 20 de noviembre de 2023, remitió sus descargos por escrito (**Descargos**).
6. Asimismo, mediante carta N° 103-2023/OS recibida el 22 de noviembre de 2023, remitió los informes que acreditarían los eventos con tickets N° 202217921, 202218428 y 202232282.
7. WOWTEL mediante carta N° 114-2023/OS recibida el 14 de diciembre de 2023, remitió descargos complementarios por escrito (**Descargos complementarios**).
8. El 4 de abril de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00074-DFI/2024 (**Informe Final de Instrucción**).
9. A través de la carta N° 00317-GG/2024 notificada el 24 de abril de 2024, la Gerencia General, puso en conocimiento de la empresa operadora el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que presente los descargos que considere pertinentes.
10. Mediante carta N°024-2024/OS recibida el 02 de mayo de 2024, WOWTEL solicita ampliación de plazo para remitir sus descargos; en atención a ello, mediante carta N° 00336-GG/2024 notificada el 03 de mayo de 2024 se denegó dicho pedido.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con lo dispuesto en 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 señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

A través del presente PAS se imputa a WOWTEL haber incurrido en la comisión de dos (2) infracciones administrativas tipificadas –cada una de ellas- en el ítem 18 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, toda vez que –durante el segundo semestre del año 2022- habría incumplido lo dispuesto en el inciso 8.2 del artículo 8° y el numeral VIII del Instructivo de la referida norma. Asimismo, habría incurrido en una (1) infracción administrativa tipificada en el ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, toda vez que en tres (3) eventos de interrupción ocurridos en el segundo semestre del 2022, no habría cumplido con remitir al OSIPTEL la acreditación de dichos eventos, incumpliendo así con lo establecido en el literal i) del artículo 18° de la citada norma, de acuerdo con el siguiente detalle:

Conductas	Periodo Evaluado	Incumplimiento	Tipificación	Calificación de gravedad ¹	Servicio público asociado
Presentar dos (2) periodos de interrupción calificados como eventos críticos Tickets N° 202232281.2.2.1 y 202218428.	2do semestre de 2022	Inciso 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad	Ítem 18 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad	(02) Leves	Servicio de Conmutación de Datos por Paquetes (Acceso a Internet-Fijo)
Tres (3) eventos de interrupción, habría incumplido con acreditarlos dentro del plazo establecido		Numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad	Ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad	(01) Leve	

Por otro lado, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado², que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a 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, transcurrido el cual sin

¹ Las Infracciones imputadas en el presente PAS, han sido calificadas por el OSIPTEL como leves, 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.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

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

Por consiguiente, corresponde analizar los hechos imputados y los argumentos formulados por WOWTEL a través de sus descargos.

1. ANÁLISIS. –

1.1. Respecto a la falta de acreditación de tres (3) eventos de interrupción por el incumplimiento del Numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad.

WOWTEL señala que los eventos que corresponden a los tickets N° 202217921, 202218428 y 202232282, no fueron acreditados a través del SISREP; sostiene que mediante Carta N°103-2023/OS, de fecha 22 de noviembre de 2023, vía mesa de partes virtual, envió dichas acreditaciones.

Al respecto, cabe mencionar que, dentro de las obligaciones de las empresas operadoras se encuentran aquellas contenidas en el numeral i) del artículo 18°³ del Reglamento de Calidad, de las cuales las empresas operadoras deberán comunicar y acreditar los eventos de interrupción del servicio –ocasionados por causa externa– al OSIPTEL dentro de los plazos establecidos en sus respectivos contratos de concesión o, en su defecto, por los plazos citados en la misma norma, los cuales son: a) comunicarlo dentro del día hábil siguiente de producida la causa, y b) acreditarlo en el plazo de cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.

Sobre el particular, del análisis realizado en el Informe Final de Instrucción se advierte que los Contratos de Concesión por los cuales WOWTEL presta los servicios evaluados no prevén un plazo específico para la comunicación y/o acreditación de los casos de interrupción ocasionados por causa externa, resulta factible concluir que por disposición del numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad la referida empresa operadora se encuentra obligada a cumplir con los plazos establecidos en dicha norma.

Ahora bien, es importante mencionar que, de conformidad con el artículo 9°⁴ del Reglamento General de Calidad, las empresas operadoras se encuentran obligadas a

³ **Artículo 18°.** - Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

(i) Comunicar y acreditar tales eventos a OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.

(...)"

⁴ **Artículo 9.- Reporte y acreditación de la interrupción del servicio**

Todas las empresas operadoras deberán reportar las interrupciones de servicio y trabajos de mantenimiento.

Cuando se produzca una interrupción de cualquiera de los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1 del presente Reglamento, la empresa operadora debe reportar al OSIPTEL la interrupción, indistintamente de la causa que la haya generado y cuya duración sea igual o mayor a 10 minutos, en los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para los reportes y acreditaciones, la empresa operadora deberá emplear el Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP). De manera excepcional, este reporte podrá ser presentado ante las oficinas del OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



comunicar y acreditar los eventos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través del Sistema de Reporte de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP).

En relación a lo indicado, se advierte que a fin de dar cumplimiento a la obligación de comunicar y acreditar al OSIPTEL los eventos de interrupciones del servicio ocasionados por causa externa, las empresas operadoras deben registrar la mencionada información a través del SISREP.

En este caso en el INFORME 313, se determinó que WOWTEL, durante el segundo semestre del año 2022, en tres eventos de interrupción correspondientes al servicio de Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet Fijo) con Tickets N° 202217921, 202218428, 202232282, habría incumplido con remitir al OSIPTEL la acreditación de los eventos de interrupción, de acuerdo a lo establecido en el numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad.

En este caso de la documentación remitida por WOWTEL y del análisis realizado en el Informe final de Instrucción se advierte lo siguiente:

- En un (1) periodo de interrupción, identificado como **Ticket N° 202217921**, WOWTEL remite el informe para acreditar dicha interrupción y precisa que la regularización la realizan a través del SISDOC debido a que la actualización del aplicativo del SISREP les ha ocasionado restricciones para regularizar por ese medio.

Del análisis de la información remitida se advierte que el evento interrupción fue de setecientos cuarenta y cinco (745) minutos, toda vez que, la fecha de inicio fue el 26 de julio de 2022 a las 11:52 horas y la fecha fin fue el 27 de julio de 2022 a las 00:17 horas, el cual no configura evento crítico.

Al respecto, en ese caso, si bien WOWTEL acreditó la interrupción del servicio de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) mediante la Carta N° 103-2023/OS de fecha 22 de noviembre de 2023, luego de transcurridos cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el INFORME 313, en esta caso se observa que WOWTEL no ha cumplido la obligación de las empresas operadoras de acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida, la causa del evento de interrupción, por lo que ha incurrido en la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo 2° del Reglamento de Calidad.

- En un (1) periodo de interrupción, identificado como **Ticket N° 202218428**, WOWTEL remite el informe para acreditar dicha interrupción y precisa que la regularización la realizan a través del SISDOC debido a que la actualización del aplicativo del SISREP les ha ocasionado restricciones para regularizar por ese medio.

Al respecto, del análisis de la información remitida se advierte que el evento interrupción fue de novecientos setenta y tres (973) minutos, toda vez que, la fecha de inicio fue el 01 de agosto de 2022 a las 09:35 horas y la fecha fin fue el 02 de agosto de 2022 a las 01:48 horas, el cual configura como un evento

En el caso de un evento crítico de interrupción de servicio, la empresa operadora enviará información preliminar del evento que considere como potencialmente crítico y/o que el OSIPTEL considere como tal. En este caso, la empresa operadora deberá informar de manera preliminar, en un plazo máximo de (2) horas desde el inicio del evento: i) fecha/hora de inicio, ii) servicios afectados, iii) posible causa de la interrupción y iv) zonas afectadas (departamentos, provincias, distritos, centros poblados)."

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: 2*19LK7p54U21



6 | 25
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



crítico, por ello, la acreditación era indispensable para el análisis correspondiente de la causa que originó el evento.

En ese caso, si bien WOWTEL acreditó la interrupción mediante la Carta N° 103-2023/OS de fecha 22 de noviembre de 2023, luego de transcurridos cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el INFORME 313, en esta caso, se observa que WOWTEL no ha cumplido la obligación de las empresas operadoras de acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida, la causa del evento de interrupción, por lo que ha incurrido en la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo 2° del Reglamento de Calidad.

- En un (1) periodo de interrupción, identificado como **Ticket N° 202232282**, WOWTEL remite el informe para acreditar dicha interrupción y precisa que la regularización la realizan a través del SISDOC debido a que la actualización del aplicativo del SISREP les ha ocasionado restricciones para regularizar por ese medio.

Al respecto, del análisis de la información remitida se advierte que el evento interrupción fue de cuatro mil veinte (4020) minutos de interrupción, toda vez que, la fecha de inicio fue el 18 de diciembre de 2022 a las 09:03 horas y la fecha fin fue el 21 de diciembre de 2022 a las 04:03 horas, el cual no configura como evento crítico.

En ese caso, si bien WOWTEL acreditó la interrupción mediante la Carta N° 103-2023/OS de fecha 22 de noviembre de 2023, luego de transcurridos cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el INFORME 313, en ese sentido, se advierte, que WOWTEL no ha cumplido la obligación de las empresas operadoras de acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa del evento de interrupción, por lo que ha incurrido en la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo 2° del Reglamento de Calidad.

Teniendo en cuenta lo indicado, se advierte que WOWTEL incumplió con su obligación de acreditar los eventos de interrupción con Tickets N° 202217921, 202218428, 202232282, dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa del evento, estipulado en el numeral i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad. En consecuencia, la empresa operadora incurrió en la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad.

1.2. Respecto a los periodos considerados eventos críticos por incumplimiento del Inciso 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad.

WOWTEL señala que en el caso del periodo reportado en el Ticket N° **202232281.2.2.1 (evento Ayacucho)**, en el informe de acreditación presentado se ha obviado remitir una comunicación directa de su proveedor Telefónica, en relación a los hechos ocurridos, del cual se puede confirmar que la cusa de afectación del servicio se ocasionó por corte de la fibra óptica lo cual se produjo por vandalismo (robo de materiales e implementos de seguridad).

Alega que se debe tener en cuenta que en el lugar y fecha en la que se produjo la interrupción, se generaron hechos graves de violencia a raíz de los problemas políticos que vivía el país, lo que generó diversos actos como movilizaciones y vandalismos, con graves consecuencias que dificultaron las labores necesarias para reponer el servicio y que ponían en riesgo la seguridad del personal; para acreditar lo indicado, presenta los reportes diarios elaborados por la Adjuntía para





la Prevención de Conflictos sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo para los días 16 y 17 de diciembre de 2022.

Señala que no tuvieron en cuenta, que no establecieron de manera clara la relación con el servicio brindado por su proveedor Telefónica del Perú. Agrega que la empresa Fractalia no es un proveedor de servicios a cargo de su NOC, sino que es el proveedor de servicios de Telefónica asignado a su empresa, para el manejo de las incidencias que se puedan presentar en su servicio, en ese sentido, todo reporte de incidente para ser atendido, de acuerdo con sus protocolos, es respondido por la empresa Fractalia, la cual es considerada como la línea autorizada y formal de Telefónica.

WOWTEL sustenta que el evento corresponde a una causa externa debido a una falla del servicio de su proveedor; y, por lo tanto, debería ser excluido del evento crítico y además no ser considerado como de su responsabilidad.

Mientras que para el caso del Ticket N° 202218428 manifiesta que no habrían enviado ningún informe de acreditación (evento Moquegua y Tacna), sin embargo, lo regulariza remitiendo dicho Informe en sus Descargos; y, al igual que en el caso anterior, la empresa operadora alega que la causa de interrupción corresponde a una causa externa, precisando que el evento crítico fue producto de un corte de fibra de su proveedor Internexa.

Al respecto, es importante señalar que el ítem 8.2 del artículo 8^{o5} del Reglamento de Calidad define a los eventos críticos como toda interrupción masiva del servicio en la que el “tiempo ponderado afectado” sea mayor a: i) noventa (90) minutos en el departamento de Lima, incluyendo la Provincia Constitucional del Callao; o ii) ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.

Asimismo, dicho artículo, establece que las interrupciones que ocurran por (i) caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, (ii) mantenimiento preventivo o mejora tecnológica, y (iii) mantenimiento correctivo de emergencia, se excluyen de la evaluación del evento crítico. Asimismo, el Instructivo Técnico, incorpora una lista no taxativa de documentos o medios probatorios para acreditar eventos críticos.

Cabe precisar que el Reglamento de Calidad determina que el OSIPTEL debe evaluar, en todos los casos, que la empresa operadora actúe con diligencia, entendiendo ésta como la adopción de medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio brindado, como ha sido reconocido por el Consejo Directivo a través de las Resoluciones N° 109-2020-CD/OSIPTEL⁶ y N° 190-2020-CD/OSIPTEL⁷. Asimismo, debe tenerse en cuenta que, para el análisis de la

5 Artículo 8° - Indicador Disponibilidad de Servicio

Se establece el indicador Disponibilidad de Servicio (DS), aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones señalados en el artículo 1° del presente Reglamento, al cual se le aplica las siguientes disposiciones:

8.1 El indicador DS es el porcentaje del tiempo de servicio respecto del periodo de evaluación, durante el cual un servicio brindado por una empresa operadora, se encuentra operativo. Su evaluación es semestral, por cada departamento y servicio. Para la evaluación de este indicador se aplica el procedimiento establecido en el Anexo N° 13.

8.2 Evento crítico: el OSIPTEL calificará como evento crítico a toda interrupción masiva del servicio que cumpla la siguiente condición, según sea el caso: (i) Cuando el tiempo ponderado afectado sea mayor a noventa (90) minutos en el departamento de Lima incluyendo la Provincia Constitucional del Callao; (ii) cuando el tiempo ponderado afectado sea mayor a ciento ochenta (180) minutos en cualquiera de los demás departamentos del país.”

(Subrayado agregado)

⁶ Resolución de Consejo Directivo publicado en la página web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ifzn0qrb/res109-2020-cd.pdf>.

⁷ Resolución de Consejo Directivo publicado en la página web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/crwhwb2/resol190-2020-cd.pdf>





documentación de acreditación, se considera que el reporte del evento crítico y la remisión de documentación se realicen dentro de los plazos correspondientes.

En ese sentido se advierte que sólo procede la exclusión de responsabilidad de la empresa operadora sobre la ocurrencia de los eventos críticos, siempre y cuando se verifique que:

- (a) La interrupción se deba a un evento de caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de su control, a trabajos de mantenimiento preventivo o mejora tecnológica, o a trabajos de mantenimiento correctivos de emergencia; y,
- (b) La empresa haya actuado con diligencia, esto es, haber adoptado las medidas adecuadas para garantizar la restitución del servicio.

De acuerdo a lo señalado en el Informe de Supervisión, que sustenta el inicio del presente PAS, la DFI detectó que dos (2) periodos de interrupción, ocurridos en los departamentos de Ayacucho, Moquegua y Tacna, el tiempo ponderado afectado del servicio por departamento es mayor a ciento ochenta (180) minutos; por lo cual, de conformidad con lo regulado en el numeral 8.2 del artículo 8 del Reglamento de Calidad y el numeral VIII del Instructivo Técnico -el cual establece una lista no taxativa de documentos de acreditación- correspondía evaluar las acreditaciones remitidas a fin de determinar la responsabilidad de la empresa operadora en la ocurrencia de los eventos críticos del segundo semestre de 2022.

De esta manera, de acuerdo con análisis realizado en el Informe de Supervisión, de la documentación remitida se advierte que la empresa no acreditó la causa de los hechos reportados de conformidad con el siguiente análisis:

Documentos presentados por la EO	Detalle de la evaluación
<i>Informe Técnico - Falla en servicio de portador o circuito arrendado (202232281.2.2.1)</i>	<i>Análisis de DFI: Señala que la afectación del servicio fue ocasionada un corte de fibra óptica en el tramo contratado a Telefónica; sin embargo, dicha documentación no permite verificar la causa de la interrupción, toda vez que no genera certeza de la ocurrencia de los hechos alegados, como lo sería, por ejemplo, adjuntando un correo electrónico de su proveedor de servicio de portador o circuito arrendado que sería Telefónica, una nota de prensa emitida por el proveedor Telefónica, un correo o documento dirigido por WOW a su proveedor de servicio de portador o circuito arrendado que evidencie la causa que dio origen a la afectación de los servicios por "Falla en servicio de portador o circuito arrendado", de acuerdo a lo señalado en el numeral 8.2 del Artículo 8 del Reglamento de Calidad, su Anexo N° 3 y el numeral VIII del Instructivo. En consecuencia, no se acredita la causa reportada por la empresa operadora.</i>
<i>Correo electrónico de su proveedor de soporte contratado por WOW (202232281.2.2.1)</i>	<i>Análisis de DFI: En la documentación presentada por la empresa operadora señala que la afectación del servicio fue ocasionada por un corte de fibra óptica a 7.9 Km. de Ayacucho con dirección a Huamanga; sin embargo, dicha documentación no permite verificar la causa de la interrupción, toda vez que únicamente constituye un correo de su proveedor Fractalía que es un proveedor de soporte del funcionamiento de la red de WOW mas no de su proveedor Telefónica quién le provee el servicio portador; por lo que WOW debió remitir como por ejemplo una correo electrónico de su proveedor de servicio portador, una nota de prensa emitida por el proveedor Telefónica, un correo o documento dirigido por WOW a su proveedor de servicio de portador o circuito arrendado que evidencie la causa que dio origen a la afectación de los servicios por "Falla en</i>





	<i>servicio de portador o circuito arrendado” de acuerdo a lo señalado en el numeral 8.2 del Artículo 8 del Reglamento de Calidad, su Anexo N° 3 y el numeral VIII del Instructivo, En consecuencia, no se acredita la causa reportada por la empresa operadora.</i>
<i>Registro de tráfico-Falla en servicio de portador o circuito arrendado (202232281.2.2.1)</i>	<i>Análisis de DFI: La documentación, permite verificar la fecha y hora de inicio, fecha y hora de fin de la interrupción. No es posible identificar la activación de los mecanismos de protección una vez ocurrido el evento, se identifica que el restablecimiento del servicio se produce después de un periodo de tiempo, el cual se puede verificar en el reporte realizado. Asimismo, de la información remitida por la empresa operadora es posible verificar la interrupción del servicio prestado.</i>

(...)

- En dicho (1) periodo de interrupción reportado mediante ticket 20221842, WOW consignó en el SISREP que fueron producto de: “Corte de fibra de su proveedor INTERNEXA”; motivos que se consideran dentro de la siguiente “causa”: “Falla en servicio de portador o circuito arrendado”. Al respecto, a fin de acreditar que los periodos de interrupción efectivamente se produjeron por dicha causa, la operadora no remitió documentos para acreditar la causa reportada (“falla en servicio de portador o circuito arrendado”) de la interrupción.

(...)

Luego WOWTEL con la presentación de sus Descargos y Descargos Complementarios, en línea con el análisis realizado en el Informe Final de Instrucción, se advierte que para el caso con el ticket N° 202232281.2.2.1, WOWTEL ha presentado información que no acredita la ocurrencia de algún evento o causa que la exonere de responsabilidad; y, para el ticket N° 202218428, WOWTEL no ha acreditado haber actuado con diligencia de conformidad con el análisis realizado en el siguiente cuadro:

N° Ticket del Evento Crítico	Información presentada en Descargos y descargos complementarios	Análisis de medios probatorios
202232281.2.2.1	Informe de afectación del servicio (analizado en supervisión) y Carta N° NM-470-CA-149-2023 del 14 de diciembre de 2023 (documentación nueva).	Del análisis realizado a la documentación presentada por WOWTEL se detallan una serie de comunicaciones cursadas con la empresa FRACTALIA, en las cuales se indica un corte de fibra óptica a 7.9 Km. de Ayacucho con dirección a Huamanga, ocasionado por vandalismo (robo de materiales e implementos de seguridad). Adicionalmente, WOWTEL menciona que la interrupción estaba ligada al servicio brindado por su proveedor TELEFONICA; pero resalta que FRACTALIA es el proveedor de servicios de dicha empresa asignado a WOWTEL como cliente, para el manejo de las incidencias que se puedan presentar en su servicio conforme acredita mediante Carta N° NM-470-CA-149-2023. Por lo cual todo reporte de incidente para ser atendido, de acuerdo con sus protocolos, es respondido por la empresa FRACTALIA, la cual es considerada como la línea autorizada y formal de TELEFÓNICA. Sin embargo, dicha documentación no permite verificar la causa de la interrupción , toda vez que únicamente constituye un correo de su proveedor FRACTALIA, el cual es un proveedor de soporte del funcionamiento de red mas no de su proveedor TELEFÓNICA quién le provee el servicio portador; por lo que WOWTEL debió remitir, como por ejemplo, un correo electrónico de su proveedor de servicio portador, una nota de prensa emitida por el proveedor TELEFÓNICA, un correo o documento dirigido de WOWTEL a su proveedor de servicio de portador o circuito arrendado que evidencie la causa que dio origen a la afectación de los servicios por “Falla en servicio de portador o circuito arrendado” de acuerdo a lo señalado en el numeral 8.2 del





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



		<p>Artículo 8 del Reglamento de Calidad, su Anexo N° 3 y el numeral VIII del Instructivo. En consecuencia, no se acredita la causa reportada por la empresa operadora.</p> <p>Por lo que, <u>se advierte que WOWTEL no habría acreditado una comunicación con su proveedor TELEFÓNICA respecto de los hechos ocurridos.</u></p>
202232281.2.2.1	Reportes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad del día 16 diciembre de 2022 (documentación nueva)	<p>Del análisis de este documento, no se evidencian la toma de acciones para garantizar la restitución del servicio brindado en un menor tiempo posible, lo que demuestra, un actuar poco diligente por parte de WOWTEL.</p> <p>No se detalla un mecanismo de protección o respaldo que se haya activado; ni se advierte su funcionamiento toda vez que no se cuenta con un registro de tráfico y log de alarmas donde se evidencie la activación de este mecanismo de respaldo y los registros de tráfico donde demuestre que se cursó el tráfico a través del respaldo. Adicionalmente, WOWTEL no habría acreditado la causa que dio origen a la afectación de los servicios por “Falla en servicio de portador o circuito arrendado”.</p> <p>Por lo que, se determina que WOW tendría responsabilidad en la ocurrencia de un (1) periodo de interrupción en el departamento de Ayacucho – que afecto al servicio de Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) durante mil setecientos cuarenta y tres (1 743) minutos – no correspondiendo su exclusión de la evaluación de eventos críticos.</p>
202232281.2.2.1	Reportes de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad del día 17 de diciembre de 2022 (documentación nueva)	<p>Del análisis de este documento, no se evidencian la toma de acciones para garantizar la restitución del servicio brindado en un menor tiempo posible y, por tanto, tampoco un actuar diligente por parte de WOWTEL.</p> <p>No se detalla un mecanismo de protección o respaldo que se haya activado; ni se advierte su funcionamiento toda vez que no se cuenta con un registro de tráfico y log de alarmas donde se evidencie la activación de este mecanismo de respaldo y los registros de tráfico donde demuestre que se cursó el tráfico a través del respaldo. Adicionalmente, WOWTEL no habría acreditado la causa que dio origen a la afectación de los servicios por “Falla en servicio de portador o circuito arrendado”.</p> <p><u>Por lo que, se determina que WOWTEL tendría responsabilidad en la ocurrencia de un (1) periodo de interrupción en el departamento de Ayacucho – que afectó al servicio de Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) durante mil setecientos cuarenta y tres (1 743) minutos – no correspondiendo su exclusión de la evaluación de eventos críticos.</u></p>
202218428	Reporte de interrupción del servicio (documentación nueva)	<p>Del análisis realizado a la documentación presentada por WOWTEL, se detalla como fecha de inicio de la interrupción el 01 de agosto de 2022, la cual se originó por un corte de fibra de su proveedor INTERNEXA y que afecto al servicio de Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet).</p> <p>Dicha documentación permite verificar la causa de la interrupción; dado que es un informe de su proveedor de servicio portador que evidencie la causa que dio origen a la afectación de los servicios por “Falla en servicio de portador o circuito arrendado”; en consecuencia, se acredita la causa reportada por la empresa operadora.</p> <p>Sin embargo, no se evidencia la toma acciones para garantizar la restitución del servicio brindado en un menor tiempo posible y, por tanto, tampoco un actuar diligente por parte de WOWTEL.</p> <p>La documentación presentada solo describe los</p>

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://gobps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





		<p>procedimientos de actuación frente a una interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que puede afectar los servicios e infraestructura de la red de WOWTEL, así como el escalamiento para atender la interrupción, identificación de la zona donde ocurrió el evento, desplazamiento hacia la zona de interrupción, solución del evento y confirmación del tiempo de restablecimiento.</p> <p>De esta manera, no se detalla un mecanismo de protección o respaldo que se haya activado; ni se advierte su funcionamiento toda vez que no se cuenta con un registro de tráfico y log de alarmas donde se evidencie la activación de este mecanismo de respaldo y los registros de tráfico donde demuestre que se cursó el tráfico a través del respaldo.</p> <p><u>Por lo que, se determina que WOWTEL tendría responsabilidad en la ocurrencia de un (1) periodo de interrupción en los departamentos de Moquegua y Tacna – que afectó al servicio de Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet) durante novecientos setenta y tres (973) minutos – al no haberse comprobado que la empresa operadora actuó con diligencia al adoptarse medidas adecuadas para la restitución del servicio brindado, no correspondiendo su exclusión de la evaluación de eventos críticos.</u></p>
--	--	---

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://appsi.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Al respecto, es importante precisar que, si bien corresponde a la Administración pública la carga de la prueba a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos, ante la prueba de la comisión de los hechos que configuran la infracción, corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad.

En consecuencia, luego del análisis realizado se determinó que los dos (2) eventos críticos ocurridos durante el segundo semestre de 2022, fueron de responsabilidad de WOWTEL, según lo dispuesto en el inciso 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, en ese sentido, se concluye que incurrió en la comisión dos (2) infracciones correspondientes a los Tickets N°202232281.2.2.1 y 202218428 de conformidad con la imputación de cargos notificada al inicio del PAS y lo detallado en el siguiente cuadro:

Ticket	Servicio analizado	Red afectada	Duración de la interrupción	Tiempo en horas	Zona afectada analizada
202218428	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	Red de transporte	973	16.22	Tacna-Moquegua
202232281.2.2.1	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	Red de transporte	1743	29.05	Ayacucho

1.3. Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad en el inicio del presente PAS. –

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— dicho principio 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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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.

El cumplimiento de lo dispuesto por el numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad es relevante para tutelar el bien jurídico asociado a los derechos de los usuarios a recibir la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones conforme a los atributos que les corresponden, como la continuidad del servicio; así como, con los estándares previsto en el Reglamento de Calidad, cuyo objeto – precisamente- es propiciar la mejora en la prestación de dichos servicios.

En cuanto al literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, es relevante pues permite que las empresas operadoras cumplan con los plazos para comunicar y/o acreditar al OSIPTEL los casos de interrupción de los servicios de telecomunicaciones, pues su incumplimiento perjudica la función supervisora del OSIPTEL, a fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, adoptando de ser necesario, las medidas adecuadas con la información proporcionada por las empresas operadora; lo cual redunde en beneficio de los usuarios.

Por tanto, esta instancia considera que el inicio del presente PAS por las infracciones imputadas a WOWTEL, constituye una medida adecuada o idóneas pues, se permitirá asegurar que la empresa operadora ajuste su conducta conforme con el marco normativo, para garantizar la adopción de las medidas necesarias para no incurrir en los incumplimientos imputados.

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 WOWTEL adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento a las medidas correctivas ordenadas por el OSIPTEL, específicamente si estas buscan restituir la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente⁸:

⁸ 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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- En cuanto a las **Alertas Preventivas**, recogida en el artículo 30⁹ del Reglamento General de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL (Reglamento General 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 la trascendencia del bien jurídico protegido para cada infracción.

- Respecto de la imposición de **Medidas Correctivas** definidas en el artículo 23¹⁰ 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 el caso de las infracciones imputadas debe considerarse la relevancia del bien jurídico protegido, puesto que: (i) en el caso los eventos críticos, estos han ocasionado un perjuicio a los derechos de los usuarios y a la continuidad del servicio y (ii) para el caso de falta de acreditación de las interrupciones dentro del plazo establecido, ocasionan un perjuicio a la función supervisora del OSIPTEL a fin de garantizar los derechos de los usuarios a gozar de los servicios públicos de telecomunicaciones de forma continua.

Cabe mencionar que el Consejo Directivo mediante Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL¹¹, en línea con lo señalado, en relación con la necesidad de optar

⁹ "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".

¹⁰ "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."

¹¹ Link de acceso de la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/p0iie4el/resol081-2022-cd.pdf> en la cual se señala lo siguiente:

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: :2*19LK7p54U21



14 | 25
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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



por el inicio de un PAS, frente a una medida correctiva, consideró la trascendencia del bien jurídico protegido; el mismo cuya relevancia se ha indicado en los párrafos anteriores.

En atención a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a WOWTEL que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de la obligación antes mencionada; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud del **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; es decir, generar un incentivo para que en lo sucesivo WOWTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad y no vuelva a incurrir en el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8.2 del artículo 8° y literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que en tanto se ha observado las tres (3) dimensiones del *test* de razonabilidad en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

2. EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones en el presente caso; corresponde que esta instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257^o12 del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5^o13 del RGIS y modificatorias.

“4.2. Sobre la aplicación de una medida menos gravosa

(...) 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. (...)”

12 TUO de la LPAG “Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

- a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
- d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
- f) 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.

(...)

(Subrayado y resaltado agregado)

13 “Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

- i) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- ii) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- iii) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
- iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22°. Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: de lo actuado en el presente procedimiento se advierte que WOWTEL no acreditó 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 WOWTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debió a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: 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 WOWTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: de lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que WOWTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, 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 la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

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 dicha eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias

- i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y que revirtió los efectos derivados de la misma;
- ii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- iii) 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.

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,

OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

v) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.

vi) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción."

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: .2*19Lk7p54U21



16 | 25
BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024





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.

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

En ese sentido, corresponde analizar las infracciones cometidas por WOWTEL a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS.

Respecto del numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción es preciso señalar que la conducta infractora imputada a WOWTEL en relación a los (2) periodos de interrupción calificados como eventos críticos, ha cesado al haber acreditado el restablecimiento de los servicios, esto es antes del inicio del PAS, en el caso del Ticket N° 202232281.2.2.1, cesó el 02 de agosto de 2022 y del Ticket N° 202218428, cesó el 17 de diciembre de 2022

Con relación a la reversión de los efectos del daño producido, esta instancia considera que los efectos derivados de las interrupciones masivas no son posibles de revertirse, en tanto, se privó ilegítimamente a los afectados a acceder a un servicio disponible en la oportunidad deseada. Cabe precisar que, dicho criterio ha sido avalado por el Consejo Directivo, mediante la Resolución N° 109-2020-CD/OSIPTEL¹⁴

En cuanto al literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, conforme a lo señalado en el Informe Final de Instrucción se observa que la empresa operadora acreditó extemporáneamente los eventos de interrupción, por medio de la carta N° 103-2023/OS, luego del inicio del presente PAS, debido a ello, no resulta factible –en este extremo- aplicar la condición eximente por subsanación voluntaria. A continuación, se detalla el cuadro con las fechas de acreditación:

Ticket N°	Fecha de interrupción	Fecha fin de interrupción	Fecha de acreditación	Cese anterior al Inicio de PAS
202217921	26/07/2022	27/07/2022	22/11/2023	NO
202218428	01/08/2022	02/08/2022	22/11/2023	NO
202232282	18/12/2022	21/12/2022	22/11/2023	NO

Con relación a la reversión de los efectos del daño producido, esta instancia considera que los efectos derivados de no acreditar los eventos de interrupción dentro del plazo de cuatro (4) días hábiles de ocurrida la interrupción,

¹⁴ Link de acceso de la Resolución N° 109-2020-CD/OSIPTEL:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1531037/N%C2%B0%20109-2020CD/OSIPTEL%C2%A0.pdf?v=1609883142>



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://yapops.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



establecido por el numeral (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, perjudica el ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL, lo cual se materializa en la posibilidad de monitorear y/o verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras con el objeto de brindar los servicios públicos de telecomunicaciones dentro del margen de disponibilidad permitido, así como la oportunidad en la cual se efectúa la devolución respectiva, de ser el caso.

En ese sentido, el incumplimiento de la obligación consistente en la comunicación y/o acreditación de la interrupciones dentro de los plazos establecidos en el numeral (i) del artículo 18 del Reglamento de Calidad, produce un daño que no resulta factible de ser revertido, pues durante el plazo en el cual la empresa operadora no comunicó ni acreditó el respectivo evento de interrupción, el OSIPTEL no pudo –en ejercicio de su función supervisora– monitorear y/o verificar efectivamente la prestación del servicio y los abonados afectados en las zonas en las que tuvo ocasión el evento de interrupción reportado y/o acreditado extemporáneamente; así como la detección del tipo e impacto de las causas que originaron la ausencia del servicio, con el correspondiente tiempo para su restablecimiento.

Teniendo en cuenta lo indicado, se advierte que no concurren las circunstancias de la condición eximente por subsanación voluntaria, toda vez que, si bien se habría configurado el cese de las conductas infractoras al haberse restablecido el servicio y al haber acreditado de forma extemporánea de los eventos de interrupción, en ambos casos no resulta factible la reversión de los efectos del daño producido. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido eximente de responsabilidad administrativa.

En atención a lo expuesto, esta instancia considera que no procede la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

3.1 Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocidos por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG. -

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por las infracción administrativa evidenciada, 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 de Multas)¹⁵, en concordancia con los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; 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. Así, procede el siguiente análisis:

¹⁵ Aprobada mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL. <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



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 Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 (LDFF) como 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.

Respecto del numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, en este extremo la graduación de la sanción se está considerando el daño causado, el cual se encuentra representado por la pérdida de bienestar que afrontan los usuarios que no pudieron acceder o utilizar el servicio durante el periodo de interrupción causado por los eventos críticos, los cuales se analizará en el numeral iii del presente análisis.

Respecto del literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad¹⁶, La metodología para la graduación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que incumpla con acreditar interrupciones dentro del plazo establecido se basa en la cuantificación del beneficio ilícito, el cual está constituido por: (i) el costo evitado en la capacitación del personal para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones establecidos en el artículo infringido¹⁷ y (ii) el costo evitado para comunicar y/o acreditar al OSIPTEL las interrupciones dentro del plazo establecido.¹⁸

Ahora bien, este beneficio ilícito estimado 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. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

Respecto del numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, de conformidad con lo señalado por el Órgano Instructor, la probabilidad de

¹⁶ En este caso no se ha considerado el parámetro Comcron, debido a que el incumplimiento imputado no está referido a cumplir con cronogramas o planes de trabajo requeridos por el OSIPTEL.

¹⁷ Para estimar dicho costo evitado se utilizó el parámetro Conopro establecido en la Metodología de Cálculo de Multas.

¹⁸ Para estimar el costo evitado en mención se empleó el parámetro Comosi establecido en la Metodología de Cálculo de Multas





detección de esta infracción es ALTA, dado que la ocurrencia de un evento crítico se determina de la verificación de la duración (tiempo ponderado) de la afectación del servicio por una interrupción masiva, obtenida de la información remitida por la empresa operadora a través del SISREP y, además, por cuanto la supervisión se realiza de manera regular con una periodicidad semestral.

Respecto del literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, en línea con lo señalado por el Órgano Instructor, la probabilidad de detección es ALTA debido a que los mecanismos utilizados por el OSIPTEL para detectar la conducta infractora están constituidos por el propio registro que realiza la empresa de la interrupción en el SISREP, así como la información proporcionada por las Oficinas Descentralizadas del OSIPTEL. Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que la supervisión se efectúa de forma periódica y la disponibilidad de información permite identificar la infracción.

iii. Gravedad de la infracción, 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.

Respecto del numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, WOWTEL ha incurrido en la comisión de dos (2) infracciones calificadas como leves, por lo cual, la empresa operadora podría ser sancionada con dos (2) multas de entre media (0.5) y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), en aplicación del artículo 25°¹⁹ de la LDFF.

La metodología de graduación de las multas que correspondería imponer en tales casos, está basada en la cuantificación del daño causado, en los abonados producto de las interrupciones en los servicios de Conmutación de Datos por Paquetes (Acceso a Internet fijo), se consideró la información sobre el número de abonados afectados, los tiempos de duración de cada una de las interrupciones y la compensación por día de interrupción en el servicio afectado.

Para ello, los minutos de duración en cada una de las dos (2) interrupciones se expresaron en términos de días, con el propósito de estimar el daño causado como el producto entre abonados afectados, días de interrupción y compensación por día del servicio afectado.

¹⁹ LDFF

“Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa

25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

25.2 En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Los valores obtenidos que reflejan el daño causado en cada interrupción son evaluados a valor presente y ponderados por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora

Respecto del literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad. WOWTEL ha incurrido en la comisión de una (1) infracción tipificada como leve, por lo cual la empresa operadora podría ser sancionada con una (1) multa de entre media (0.5) y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), en aplicación del artículo 25° de la LDFF.

De otro lado, con relación al daño al interés público y/o bien jurídico protegido, es oportuno recordar que dicha infracción no sólo configura el incumplimiento de lo dispuesto expresamente en el artículo 18° del Reglamento de Calidad, sino también determina un perjuicio para el OSIPTEL, en tanto dificulta contar con información oportuna y suficiente sobre las interrupciones de los servicios prestados por WOWTEL, a fin de: i) ejercer su función supervisora, la misma que se traduce en supervisar y/o verificar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa operadora para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la oportunidad en que se efectúan las devoluciones; y, ii) Dar respuesta a los diversos requerimientos de información por parte de autoridades, congresistas, etc.

iv. Magnitud del daño causado, perjuicio económico causado:

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones imputadas, ello no significa que este no se haya producido, teniendo en cuenta la finalidad del Reglamento de Calidad; esto es, la prestación eficiente de los servicios de Telecomunicaciones, garantizando una mínima calidad en beneficio de los usuarios.

A lo señalado cabe resaltar que la interrupción del servicio acarrea un perjuicio económico para los destinatarios del servicio, considerando que contratan para obtener un servicio que se preste de una manera continua y que esté a disposición las veinticuatro (24) horas diarias y, por otro lado, la falta acreditación de una interrupción genera un perjuicio a las labores de supervisión como ya se ha mencionado.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos 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

En el presente caso, se advierte que WOWTEL a pesar de conocer la obligación dispuesta en el numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad es la responsable de la prestación del servicio, por ende, se encuentra obligada a tomar





las medidas necesarias a fin de garantizar que los servicios de conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet Fijo) se mantengan accesibles a los abonados de los departamentos de Ayacucho, Tacna y Moquegua.

En este caso se advierte que no ha tenido una conducta adecuada y la empresa operadora no ha ofrecido medio probatorio alguno que acredite que los eventos críticos a alguna causa no imputable.

Asimismo, es de considerar que la referida empresa operadora cuenta con diversos mecanismos que podría adoptar a fin de evitar la atribución de la responsabilidad por la ocurrencia de interrupciones catalogadas como “eventos críticos”. Si bien en este caso se advierte el cese de la conducta infractora, las interrupciones calificadas como eventos críticos superaron los cientos ochenta (180) minutos establecidos y son de responsabilidad de WOWTEL de conformidad con el siguiente cuadro:

Ticket	Servicio analizado	Red afectada	Duración de la interrupción	Tiempo en horas	Zona afectada analizada
202218428	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	Red de transporte	973	16.22	Tacna-Moquegua
202232281.2.2.1	Conmutación de datos por paquetes (Acceso a Internet)	Red de transporte	1743	29.05	Ayacucho

En ese sentido se evidencia una falta de diligencia en la empresa operadora para el cumplimiento de dichas obligaciones.

En cuanto al literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, conforme se señala en el Informe Final de Instrucción WOWTEL no habría cumplido con acreditar tres (3) eventos de interrupción dentro de los plazos establecidos en el numeral (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, verificándose el grado de incumplimiento:

- Para el ticket N° 202217921, se observó un retraso en el cumplimiento de los plazos para acreditar el evento de interrupción de cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el Informe 313.
- Para el ticket N° 202218428, se observó un retraso en el cumplimiento de los plazos para comunicar el evento de interrupción de cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el Informe 313.
- Para el ticket N° 202232282, se observó un retraso en el cumplimiento de los plazos para comunicar el evento de interrupción de cuarenta y un (41) días hábiles de emitido el Informe 313.

En ese caso, si bien se advierte el cese de la conducta infractora, se aprecia una conducta negligente de la empresa operadora, teniendo en cuenta que WOWTEL no ha ofrecido medio alguno que acredite que el incumplimiento relacionado a acreditar los eventos de interrupción se debió a causa no imputable a la empresa operadora.

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





En este caso no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG, esta Instancia considera que WOWTEL incurrió en la comisión de las siguientes infracciones:

- WOWTEL incurrió en la comisión de dos (2) infracciones calificadas como LEVEAS, tipificadas –cada una- en el ítem 18 del Anexo 2 del Reglamento General de Calidad. En ese sentido correspondería **SANCIONAR** a WOWTEL de acuerdo con lo siguiente:

Ticket (Evento crítico)	Zona afectada Analizada	Calificación de la infracción	Multa estimada (en UIT)
202232281.2.2.1	Ayacucho	Leve	19.6
202218428.2	Tacna-Moquegua	Leve	6.6

- WOWTEL incurrió en la comisión de una (1) infracción calificada como LEVE tipificada en el ítem 21 del Anexo 2 del Reglamento General de Calidad. En ese sentido, correspondería **SANCIONAR** a WOWTEL con **1.7 UIT**

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 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 las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: a) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; b) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; c) la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; y, d) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Dichos factores - según el mencionado artículo - se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG. Así procede el siguiente análisis:

- Reconocimiento de responsabilidad: En el presente PAS con relación a las infracciones imputadas, WOWTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.





- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:

Respecto al numeral 8.2 del artículo 8° del Reglamento de Calidad, de acuerdo con la evaluación realizada en la presente Resolución, y en línea con lo señalado por el Informe Final de Instrucción, esta Instancia considera que WOWTEL cesó los actos que constituyen las dos (2) infracciones tipificadas en el ítem 18 del Anexo 2 del Reglamento de Calidad.

Sobre el particular, conforme se ha desarrollado de manera previa, WOWTEL cesó la conducta infractora, en el caso del ticket N° 202232281.2.2.1, el 02 de agosto de 2022 y del ticket N° 202218428 el 17 de diciembre 2022, es decir, con anterioridad al inicio del presente PAS; por lo tanto, corresponde aplicar la atenuante de responsabilidad. Asimismo, teniendo en cuenta la oportunidad del cese de las conductas infractoras, corresponde reducir la sanción administrativa calculada en un veinte por ciento (20%) en cada caso; conforme a lo siguiente:

Ticket N°	Multa Estimada en UIT	Atenuante	Multa Final
202218428	19.6	20%	15.7
202232281.2.2.1	6.6	20%	5.3

Con relación al literal (i) del artículo 18° del Reglamento de Calidad, de acuerdo con la evaluación realizada en la presente Resolución, y en línea con lo señalado por el Informe Final de Instrucción WOWTEL habría cumplido con cesar la totalidad de la conducta infractora relacionada a los tickets N° 202217921, 202218428 y 202232282, el 22 de noviembre 2023, luego del inicio del PAS, por lo tanto, corresponde aplicar la atenuante de responsabilidad. Asimismo, teniendo en cuenta la oportunidad del cese de la conducta infractora, corresponde reducir la sanción administrativa calculada en un veinte por ciento (10%)

Incumplimiento	Multa Estimada en UIT	Atenuante	Multa Final
Artículo 18 del Reglamento General de Calidad	1.7	10%	1.5

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Tal como se ha analizado en los párrafos precedentes, y de conformidad con lo establecido en el Informe Final de Instrucción, por la naturaleza de la conducta, no es factible revertir los efectos derivados por los incumplimientos imputados. Por tanto, no corresponde por este extremo reducir la sanción.

3.3 Capacidad económica del sancionado. -

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2023, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por WOWTEL 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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones



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 1º.- SANCIONAR a la empresa la empresa WOW TEL S.A.C con DOS (2) MULTAS que ascienden a un total de 21 UIT, por la comisión de dos (2) infracciones calificadas como LEVES, tipificadas en el ítem 18 del Anexo 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 8.2 del artículo 8 y el Anexo 3 de la misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución, y conforme a lo siguiente:

Table with 5 columns: Ticket (Evento crítico), Zona afectada Analizada, Calificación de la infracción, Servicio Asociado, Multa estimada (en UIT). Rows include tickets 202218428 and 202232281.2.2.1.

Artículo 2º.-SANCIONAR a la empresa WOW TEL S.A.C una (1) MULTA de 1.5 UIT, calificada como LEVE, por la comisión de la infracción en tipificada en el ítem 21 del Anexo 2 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 cuanto –durante el segundo semestre de 2022- incumplió con lo dispuesto en el artículo 18° de la mencionada norma, toda vez que en tres (3)20 casos de interrupción ha incumplido con acreditarlos dentro del plazo establecido; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3º.- Notificar la presente Resolución a la empresa WOW TEL S.A.C, así como el anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Artículo 4º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL GERENCIA GENERAL

20 Tickets N° 202217921, N° 202218428, N° 202232282

