



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00371-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 18 de octubre de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00155-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., (TELEFÓNICA)** con fecha 25 de setiembre de 2024, contra la Resolución de Gerencia General N° 00316-2024-GG/OSIPTEL (**RESOLUCIÓN 316**).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante la **RESOLUCIÓN 316**, notificada el 12 de setiembre de 2024, la Gerencia General resolvió, entre otro, lo siguiente:

"(...)

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; calificada como MUY GRAVE por el OSIPTEL, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del referido cuerpo normativo en trescientos dieciséis mil doscientos veinte (316 220) solicitudes de baja, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° de las "Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A." – Régimen de Infracciones y Sanciones, aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL; calificada por el OSIPTEL como MUY GRAVE, toda vez que incumplió lo dispuesto en el artículo 8° del referido cuerpo normativo en noventa y cinco mil ochocientos treinta (95 830) solicitudes de baja, correspondientes al servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

- Con fecha 25 de setiembre de 2024, mediante documento N° TDP-3727-AG-ADR-24 **TELEFÓNICA**, interpuso un Recurso de Reconsideración contra la **RESOLUCIÓN 316**, adjuntando el siguiente documento calificado por la referida empresa como "nueva prueba":

Nueva Prueba	Descripción
1	Resolución N° 00011-2024-TA/OSIPTEL

Si bien los administrados tienen derecho a cuestionar los actos que suponen que afectan o lesionan un derecho o interés legítimo mediante los recursos administrativos que se encuentran estipulados en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 -





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Ley del Procedimiento Administrativo General¹ (TUO de la LPAG); cada recurso administrativo comprende condiciones propias para su ejercicio.

Así las cosas, el recurso de reconsideración, establecido en el artículo 219 del TUO de la LPAG, requiere sustentarse en una nueva prueba². Por el contrario, conforme a lo estipulado por el artículo 220 del TUO de la LPAG, el recurso de apelación no requiere de prueba nueva y puede sustentarse en argumentos de puro derecho.

Bajo dicho marco, esta Instancia advierte que, del contenido del escrito del VISTO se desprenden cuestiones de puro derecho, en tanto la empresa TELEFÓNICA solicita se declare fundado su recurso y se revoque la **RESOLUCIÓN 316**, alegando lo siguiente:

1. Considera que la Resolución impugnada ha realizado el cálculo de la multa a imponer en base a parámetros que no corresponden.

TELEFÓNICA menciona que el parámetro Mantyggest incluye no solo el uso y mantenimiento, también incluye la gestión de un sistema para cumplir las obligaciones. Asimismo, señala que se ha considerado también el uso de parámetro Conopro, el cual implica el costo de capacitaciones al personal a cargo; situación que no se condice con la realidad, dado que, la ejecución de la baja se realiza únicamente a nivel de sistema que reúne las instrucciones necesarias para el cumplimiento de las normas supervisadas.

Señala que en la Resolución impugnada no considera el proceso que sigue una solicitud de baja para ser ejecutada; precisa que las bajas a ser ejecutadas no se realizan de forma manual, sino por el sistema que TELEFÓNICA ha implementado, por lo que solicita se reevalúe el uso del parámetro Conopro; además considera que se pretende agravar el cálculo de la multa, lo cual conlleva a un exceso punitivo.

En este punto, se advierte que la administrada no adjunta nueva prueba que requiera a esta Instancia a pronunciarse sobre este cuestionamiento.

Sin embargo, es importante mencionar que el parámetro Conopro está referido la capacitación del personal para cumplir con los plazos en la ejecución de solicitudes de baja. Si bien las bajas se realizan mediante un sistema; los sistemas son programados y manipulados constantemente por personal de la empresa encargado de reportar la información, en este caso, a través del Sistema de Bajas y Migraciones; por lo cual, dicho personal debe estar capacitado para que el sistema cumpla con lo que se requiere en la normativa.

2. Considera que la probabilidad de detección no cumple con los criterios establecidos en la “Metodología para el Cálculo de Multas”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229- 2021-CD/OSIPTEL (Metodología de Multas 2021)

¹ Aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

² Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración, conforme a lo desarrollado en el precedente de observancia obligatoria establecida en la Resolución N° 00169-2022-CD/OSIPTEL. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-169-2022-cd-osiptel/>.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



TELEFÓNICA señala que la información evaluada para determinar los incumplimientos se obtuvo del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones (Sistema de Bajas y Migraciones); es decir, el OSIPTEL tuvo disponibilidad de información para identificar los posibles incumplimientos y pudo revisar el 100% del universo a supervisar, lo cual conforme a la tabla de criterios previsto en la Metodología de Multas, la probabilidad de detección corresponde a una probabilidad de detección MUY ALTA.

Agrega que no se ha precisado alguna dificultad adicional para la supervisión, de los incumplimientos por lo que no existe justificación ni motivación suficiente para adoptar un nivel de probabilidad contraria a lo establecida a la Metodología de Multas 2021.

Considera que la Resolución impugnada ha efectuado la graduación del cálculo de sanción de forma arbitraria, que en ninguna parte de la resolución se explica los motivos o razones por las cuales la Gerencia General se aparta de una disposición normativa, por lo que se estaría vulnerado los Principios del Debido Procedimiento y el deber de motivación, así como el Principio de Predictibilidad, para tal efecto adjunta como **nueva prueba la Resolución N° 00011-2024-TA/OSIPTEL**.

Al respecto, cabe mencionar que en dicha Resolución el Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL varió la Probabilidad de Detección para el incumplimiento del artículo 25°³ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de ALTA a MUY ALTA, teniendo en cuenta que para efectos de la supervisión de la Medida Correctiva, la DFI habría efectuado la revisión del cien por ciento (100%) de las situaciones a supervisar, considerando que el procedimiento de verificación se realizó para este caso, a partir de la información suministrada por la empresa operadora.

Ahora bien, es importante mencionar que de la revisión de la nueva prueba presentada, **Resolución N° 00011-2024-TA/OSIPTEL**, se advierte que, en tal caso, se sancionó a Entel Perú S.A. por la infracción del artículo 25° del RGIS, toda vez que la empresa operadora incumplió lo ordenado en una Medida Correctiva relacionado a cinco (5) casos en los cuales la empresa no atendió los reportes de problemas de portabilidad dentro del plazo previsto, durante el periodo comprendido del 15 de enero al 30 de junio de 2019.

En ese sentido, se advierte que dicha Resolución se pronuncia en base al incumplimiento de una Medida Correctiva, relacionada a la no atención de los reportes de problemas de portabilidad; lo cual no guarda relación con este PAS, puesto que en la RESOLUCIÓN 316, se sancionan conductas relacionadas a incumplimientos en la ejecución de solicitudes de baja.

Teniendo en cuenta lo indicado, dicha prueba no puede ser considerada como nueva prueba, teniendo en cuenta que no resulta pertinente y no se relaciona con los hechos en concreto del caso evaluado. Asimismo, presenta argumentos jurídicos y exponen discrepancias de la empresa operadora con cuestiones de puro derecho desarrolladas en la Resolución de sanción, en específico sobre la probabilidad de detección.

³ Incumplimiento de Medida Correctiva relacionado a cinco (5) casos la empresa operadora no atendió los reportes de problemas de portabilidad dentro del plazo previsto durante el periodo comprendido del 15 de enero al 30 de junio de 2019



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

Sin perjuicio de lo anteriormente indicado, es de considerar que, al determinar el nivel de probabilidad de detección que le corresponde a un procedimiento de supervisión en específico, será necesario se precisen cuáles son los caracteres del procedimiento que lo identifican con determinado nivel⁴, como se hizo en la RESOLUCION 316, sin que sea necesario para ello, describir las razones por las que no se eligió otro nivel de calificación, como sugiere TELEFÓNICA.

En esa línea, la RESOLUCION 316 sustentó la probabilidad de detección considerada en el caso en particular.

3. Cuestiona la Razonabilidad de la imposición de una sanción en base a los criterios establecidos en la Metodología de Multas 2021.

TELEFÓNICA señala que en aplicación del Principio de Razonabilidad y de lo establecido por el artículo 66°, numeral 10 del TUO de la LPAG, la autoridad se encuentra en la obligación de adoptar, entre todas las medidas establecidas en el marco normativo aplicable, la medida que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal y que resulte ser la menos gravosa posible para el administrado.

Como se advierte, la empresa no adjunta nueva prueba que desvirtúen los hechos y argumentos jurídicos que fundamentaron las sanciones impuestas con la Resolución impugnada y que obligue a esta Instancia a pronunciarse sobre este cuestionamiento

Sin perjuicio de ello, cabe precisar que, de la revisión efectuada a la Resolución impugnada, se verifica que esta Instancia analizó la aplicación del Principio de Razonabilidad en el numeral 1.3 de la misma, habiéndose concluido que no correspondía la aplicación de alternativas menos gravosas que una sanción

Por consiguiente, atendiendo a todo lo expuesto anteriormente, esta Instancia no podría pronunciarse sobre el recurso de reconsideración interpuesto por TELEFÓNICA, en la medida que el Anexo 1 no califica como nueva prueba, al tratarse de un documento que no refiere a hechos nuevos relacionados al caso en concreto sino a una discrepancia con tal pronunciamiento en relación a la probabilidad de detección y la aplicación del criterio de una Resolución del Tribunal del OSIPTEL que no guarda relación con este PAS.

En efecto, el anexo presentado en dicha comunicación no ostentan la calidad de Nueva Prueba, en tanto: i) no aportan ningún elemento adicional que justifique una nueva evaluación de la resolución impugnada; ii) los hechos expuestos en dichos documentos no se encuentran vinculados con los hechos materia de controversia en el presente PAS; y, iii) el contenido del documento remitido por TELEFÓNICA no permiten desvirtuar el análisis realizado en la resolución de sanción, en tanto no presentan hechos nuevos que modifiquen la situación que acreditó la comisión de las conductas infractoras, y, en virtud de lo cual se emitió la resolución impugnada.

En consecuencia, el escrito planteado por TELEFÓNICA no califica como un recurso de reconsideración.

En atención a lo mencionado, es pertinente tener en cuenta que el inciso 3 del artículo 86 del TUO de la LPAG, establece que es deber de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encauzar de oficio el procedimiento,

⁴ En línea con lo señalado en la Resolución N° 00001-2024-TA, la cual se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6506103/5675747-resolucion-n-001-2024-ta-osiptel.pdf?v=1718902453>





cuando se advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a estos.

Asimismo, el artículo 223 del TUO de la LPAG establece que el error en la calificación del recurso por parte del administrado no deberá representar un obstáculo para su trámite siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

Por ende, con la finalidad de cautelar el derecho de defensa del administrado y en el marco del contenido jurídico de los principios de Debido Procedimiento, Impulso de Oficio, Informalismo y Eficacia, corresponde encauzar el procedimiento y, por tanto, calificar el Recurso de Reconsideración presentado por TELEFÓNICA a través del escrito de VISTOS, como un Recurso de Apelación contra la RESOLUCIÓN 316.

En atención a lo expuesto, corresponde elevar el presente expediente al Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL, para que, en su calidad de segunda instancia administrativa en los procedimientos administrativos sancionadores, proceda con el trámite del Recurso de Apelación antes mencionado, en el marco de su competencia.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL;

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- ENCAUZAR el recurso de reconsideración interpuesto por la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A**, presentado el 25 de setiembre de 2024, como un recurso de apelación; por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- ELEVAR el expediente N° 00155-2023-GG-DFI/PAS al Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL, para la tramitación del Recurso de Apelación señalado en el artículo 1 de la presente Resolución; por los fundamentos expuesto en la parte considerativa de la misma.

Artículo 3.- Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A**

Regístrese y comuníquese,



ESTHER ROSARIO DONGO CAHUAS.
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL

