



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL DE APELACIONES

Nº 00004-2025-TA/OSIPTEL

Lima, 20 de enero de 2025

EXPEDIENTE	00017-2024-GG-DFI/PAS
MATERIA	Recurso de apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución Nº 00408-2024-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTOS:

- El Expediente Nº 00017-2024-GG-DFI/PAS, y;
- El recurso de apelación presentado el 10 de diciembre de 2024 por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), contra la Resolución Nº 00408-2024-GG/OSIPTEL emitida por la Gerencia General.

I. ANTECEDENTES

- Mediante Carta Nº C.00376-DFI/2024 (en adelante, la Carta de Inicio), notificada el 14 de febrero de 2024, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, la DFI) comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, el PAS), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el ítem 21¹ del Anexo Nº 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, Reglamento General de Calidad), calificada como leve, toda vez que no habría cumplido con lo dispuesto en el numeral (i) y/o (ii) –según corresponda- del artículo 18³ del Reglamento

¹ Reglamento General de Calidad
Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones

ITEM	INFRACCION	SANCION
21	Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: ... 18 ...	

² Aprobado por la Resolución de Consejo Directivo Nº 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
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 debe actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora debe cumplir con las siguientes obligaciones:

- Comunicar y acreditar tales eventos al 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.
- Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma debe ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

En estos casos, la empresa operadora procede con lo dispuesto en los artículos 14, 15 y 16 de la presente norma, así como en el artículo 39 de las Condiciones de Uso salvo que en el contrato de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



General de Calidad, respecto de treinta y ocho (38) eventos de interrupción ocurridos en el primer semestre del año 2023.

En la referida comunicación, se le manifestó a la empresa operadora que se le otorgaba un plazo de cinco (5) días hábiles para que pudiera formular sus descargos.

Cabe indicar que con la Carta de Inicio se notificó también el Informe N° 00438-DFI/SDF/2023 (en adelante, el Informe de Supervisión).

- 1.2. TELEFÓNICA con fecha 21 de febrero de 2024, a través de Carta N° TDP-0816-AR-ADR-24, solicitó una ampliación de plazo de diez (10) días hábiles adicionales para presentar sus descargos, respecto a lo cual la DFI, mediante Carta N° C.00558-DFI/2024, notificada el 29 de febrero de 2024, concedió la referida ampliación de plazo, la cual venció el 6 de marzo de 2024, sin que TELEFÓNICA presentase descargos a la imputación de cargos.
- 1.3. El 15 de julio de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00142-DFI/2024 (en adelante, el Informe Final de Instrucción).
- 1.4. A través de Carta N° C.00602-GG/2024, notificada el 31 de julio de 2024, la Gerencia General puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles a efectos de que presente los descargos que considere pertinentes.
- 1.5. Por intermedio de la Carta N° TDP-3144-AG-ADR-24, recibida el 12 de agosto de 2024, TELEFÓNICA presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 1.6. Mediante Carta N° TDP-4183-AG-ADR-24, recibida el 29 de octubre de 2024, TELEFÓNICA, solicitó la lectura del expediente, la cual se llevó a cabo el 4 de noviembre de 2024.
- 1.7. A través del Memorando N° 00289-GG/2024 de fecha 5 de noviembre del 2024, se solicitó a la DFI el análisis de la información remitida por la empresa operadora mediante su Carta N° TDP-3144-AG-ADR-24.
- 1.8. Mediante Memorando N° 1478-DFI/2024 del 12 de noviembre de 2024, la DFI dio respuesta a la referida solicitud de evaluación de la información.
- 1.9. El 13 de noviembre de 2024 se notificó a TELEFÓNICA la Resolución N° 00408-2024-GG/OSIPTEL (en adelante, la RESOLUCION 408), documento por medio de la cual se:

concesión de la respectiva empresa operadora se haya establecido lo contrario. En este último caso, si la empresa operadora no cumple o cumple de manera extemporánea con las obligaciones establecidas en los numerales (i) y (ii), o cuando el OSIPTEL determine la improcedencia de la acreditación o plan de trabajo, es de aplicación lo dispuesto en los artículos 14, 15 y 16 de la presente norma, así como en el artículo 39 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
(...).





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

- 1.9.1. Archivó el presente PAS, en el extremo referido al incumplimiento de la obligación de remitir al OSIPTEL el cronograma y plan de trabajo, dentro del plazo establecido, establecida en el numeral (ii) del artículo 18 del Reglamento General de Calidad,
- 1.9.2. Sancionó a TELEFÓNICA con una multa de 5,26 UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad, calificada como leve, por cuanto respecto de treinta y ocho (38)⁴ eventos de interrupción ocurridos en el primer semestre del año 2023, incumplió con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 18 del Reglamento General de Calidad,
- 1.10. A través de Carta N° TDP-4575-AG-ADR-24, presentada el 10 de diciembre de 2024, TELEFÓNICA interpuso recurso de reconsideración contra la RESOLUCION 408.
- 1.11. Mediante Resolución N° 00442-2024-GG/OSIPTEL, notificada el 18 de diciembre de 2024, la Gerencia General resolvió encauzar el recurso de reconsideración presentado por TELEFÓNICA, como un recurso de apelación, disponiendo elevar el Expediente N° 00017-2024-GG-DFI/PAS.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, el RGIS)⁵ y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, el TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al recurso de apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto de los argumentos de TELEFÓNICA por los cuales solicita la nulidad de la RESOLUCION 408 y, en consecuencia, el archivamiento del procedimiento, corresponde señalar lo siguiente:

3.1. Acerca de la inaplicabilidad de la Resolución N° 034-2021-GG/OSIPTEL

TELEFÓNICA señala que se le ha imputado el incumplimiento del numeral (i) del artículo 18 del Reglamento General de Calidad, a partir de los sucesos establecidos en el Informe de Supervisión, el cual habría basado su análisis en un

⁴ Tickets Nos. 202336090, 202336091, 202336092, 202336093, 202336093.6, 202336094, 202336094.6, 202336095, 202336096, 202336096.6, 202336097, 202336098, 202336098.6, 202336099, 202336099.6, 202336100, 202336100.6, 202336101, 202336102, 202336103, 202336103.6, 202336104, 202336105, 202336106, 202336107, 202336108, 202337245, 202337246, 202337247, 202337248, 202337249, 202337250, 202337251, 202337252, 202337253, 202337254, 202337255 y 202337256.

⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

⁶ Aprobado por Decreto Supremo N° 00004-2019-JUS.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



documento que carece de total fuerza obligatoria: el Instructivo Técnico para la Supervisión de los indicadores de Disponibilidad del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales y lugares de preferente Interés Social (DS-TUP), Disponibilidad del Servicio (DS), Tasa de Intentos no Establecidos (TINE), Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Respuesta de Operadora (RO), Tasa de Reparaciones (TR) y Tasa de Llamadas Completadas (TLLC), aprobado a través de la Resolución N° 034-2021-GG/OSIPTEL (en adelante, el INSTRUCTIVO).

A ese respecto, la empresa operadora señala que el INDECOPI, mediante Resolución N° 00423-2024/CEB-INDECOPI, estableció que el referido INSTRUCTIVO no forma parte del ordenamiento jurídico, al no tratarse de una norma debidamente publicada, razón por la que no se encuentra en vigencia, ni resulta exigible a las empresas operadoras, no pudiendo ser invocado como sustento de las sanciones que se impongan o de las obligaciones que se exijan a estas.

La referida ausencia de publicación, afirma TELEFÓNICA, afecta la seguridad jurídica, vulnera su derecho de defensa y a ser informados de las normas que regulan su conducta, así como, de los Principios de Legalidad y Debido Procedimiento, motivo por el cual invoca la nulidad del PAS.

Con respecto a los argumentos planteados por TELEFÓNICA, este Tribunal observa que la citada empresa operadora solicita la nulidad del PAS, en mérito a lo resuelto en la Resolución N° 00423-2024/CEB-INDECOPI emitida por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, cuyo pronunciamiento declaró barrera burocrática ilegal, entre otros, a la exigencia de cumplir estándares de disponibilidad del servicio y de acciones ante interrupciones de servicio consideradas eventos críticos, según los parámetros establecidos por el INSTRUCTIVO.

Sobre el particular, si bien dicha RESOLUCIÓN fue expedida en un procedimiento de eliminación de barrera burocrática iniciado por TELEFÓNICA, corresponde señalar que dicho procedimiento se encuentra en etapa recursiva, en atención al recurso de apelación interpuesto contra la mencionada Resolución N° 00423-2024/CEB-INDECOPI por parte de OSIPTEL, cuyo concesorio fue otorgado con efecto suspensivo, mediante Resolución N° 00447-2024/STCEB-INDECOPI del 25 de noviembre de 2024.

Consecuentemente, en tanto se encuentra en trámite el recurso impugnatorio interpuesto por el OSIPTEL, lo resuelto por la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, mediante Resolución N° 00423-2024/CEB-INDECOPI, no es ejecutable, quedando suspendida temporalmente hasta la emisión del pronunciamiento final de dicha autoridad administrativa.

Aunado a ello, conforme se advierte del contenido de la Resolución N° 00423-2024/CEB-INDECOPI, corresponde tener presente que TELEFÓNICA, con fecha 29 de junio de 2024, solicitó el otorgamiento de una medida cautelar con la finalidad de que se inapliquen temporalmente las medidas cuestionadas, solicitud que fue denegada, mediante Resolución N° 00302-2024/CEB-INDECOPI del 25 de julio de 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



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

Por lo tanto, considerando que a la fecha no se ha emitido mandato cautelar alguno, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 23 del Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, Decreto Legislativo N° 1256, que ordene al OSIPTEL a adoptar alguna acción provisional en los procedimientos que lleve a cabo, corresponde desestimar lo alegado por TELEFÓNICA y la solicitud de nulidad planteada.

Ahora bien, es importante señalar que, a diferencia de lo señalado por TELEFÓNICA y conforme se advierte en la Carta de Inicio, el presente PAS fue iniciado por el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento General de Calidad, y no por el incumplimiento de alguna disposición del INSTRUCTIVO como refiere la empresa operadora, según se aprecia a continuación:

"Al respecto, en atención a lo dispuesto en el referido artículo 22° del RGIS, corresponde indicar a su representada lo siguiente:

- a) *La infracción detallada en el numeral (i) que antecede, tipificada en el ítem 21 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad, ha sido calificada por el OSIPTEL como leve, cuyo detalle se remite como Anexo 02 de la presente carta, 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."*

(subrayado agregado)

En ese mismo sentido, la sanción impuesta a través de la RESOLUCIÓN 408, hace referencia al incumplimiento del ítem 21 del Anexo 2 del Reglamento General de Calidad, mas no del aludido INSTRUCTIVO, tal como se muestra seguidamente:

"Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa TELEFÓNICA PERÚ S.A.A. una (1) MULTA de 5.26 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 en treinta y ocho (38) eventos de interrupción ocurridos durante el primer semestre de 2023, incumplió lo dispuesto en el numeral i) del artículo 18° de la citada norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución."

(subrayado agregado)

Ahora bien, tal como se advierte, las obligaciones para las empresas operadoras, respecto de las interrupciones del servicio por circunstancias fuera del control de las empresas operadoras, se encuentran expresamente establecidas en el artículo 18 del Reglamento General de Calidad, norma aprobada por el Consejo Directivo.

Por último, es necesario enfatizar que TELEFÓNICA desarrolla actividades en atención a la habilitación administrativa otorgada a través del Contrato de Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, donde se establece como parte de sus obligaciones, el cumplimiento de la normativa respecto a la calidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, lo cual comprende, evidentemente, las disposiciones del Reglamento General de Calidad.

En consecuencia, dado que la imputación de cargos y las sanciones impuestas en el presente PAS no se han realizado sobre la base del INSTRUCTIVO al que hace referencia TELEFÓNICA, sino sobre las disposiciones del Reglamento General de





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Calidad, este Tribunal considera que corresponde desestimar la solicitud de nulidad formulada por la empresa operadora.

En consecuencia, corresponde desestimar lo alegado por la empresa operadora en este extremo.

3.2. Sobre la nulidad del PAS en virtud del precedente de observancia obligatoria

TELEFÓNICA solicita se declare la nulidad del PAS, en aplicación del precedente de observancia obligatoria establecido mediante Resolución N° 00337-2024/SEL-INDECOPI, el cual, a su entender, determina que corresponda declarar la ilegalidad de las medidas contenidas en actos administrativos, cuyo único sustento jurídico sea una disposición administrativa que no haya sido debidamente publicada.

Al respecto, debe mencionarse que el supuesto en el que resulta aplicable el precedente antes mencionado, no se verifica en el presente caso, pues tanto la imputación de cargos, como las sanciones que han sido impuestas, se sustentan en las disposiciones del Reglamento General de Calidad, norma que ha sido debidamente publicada, y no en el INSTRUCTIVO, como alega TELEFÓNICA.

De acuerdo con lo expuesto, no resultan atendibles los aspectos señalados por la empresa operadora, correspondiendo desestimar lo argumentado sobre el particular.

En aplicación de las funciones previstas en el literal a) del artículo 25-B de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, modificado a través del Decreto Supremo N° 140-2023-PCM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DESESTIMAR la solicitud de nulidad formulada por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

Artículo 2.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 00408-2024-GG/OSIPTel y, en consecuencia, CONFIRMAR todos sus extremos; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

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

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución y de la Resolución N° 00408-2024-GG/OSIPTel en el portal web institucional: www.osiptel.gob.pe.

Artículo 5.- Poner en conocimiento de la Oficina de Administración y Finanzas la presente Resolución, para los fines respectivos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Regístrese y comuníquese,

Con el voto favorable de los miembros del Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL: Gustavo Nilo Rivera Ferreyros, Renzo Rojas Jiménez y Carlos Antonio Rouillon Gallangos; en la Sesión N° 035-2025 del 16 de enero de 2025.

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

GUSTAVO NILO RIVERA FERREYROS
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
APELACIONES**
TRIBUNAL DE APELACIONES

