

Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 087-2013-CD-OSIPTEL****(SEPARATA ESPECIAL)****CONCORDANCIAS:**

R. N° 022-2017-CD-OSIPTEL (Aprueban publicación de Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Res. N° 087-2013-CD-OSIPTEL)

R. N° 108-2017-CD-OSIPTEL (Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión)

R. N° 118-2018-CD-OSIPTEL (Aprueban publicación del Proyecto de Metodología para medir los Niveles de Servicio (SLA) de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, contenida en el Informe N° 00070-GSF/2018, en el Portal Institucional del OSIPTEL)

R. N° 103-2021-CD-OSIPTEL (Aprueban la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL)

Lima, 20 de junio de 2013

MATERIA	REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES
----------------	--

VISTOS:

(i) El Proyecto de Resolución y su Exposición de Motivos, presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto la aprobación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones; y,

El Informe N° 440-GFS/2013 de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión que sustenta el Proyecto de Resolución al que se refiere el numeral precedente, con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, la función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general sobre asuntos de su competencia;

Que, en el artículo 24 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, promulgada mediante Ley N° 27336, así como en el artículo 44 Reglamento General, se establece que el OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en la Ley mencionada;

Que, en ejercicio de dichas atribuciones, este Organismo aprobó el Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL, mediante Resolución N° 002-99-CD-OSIPTEL, el cual fue modificado por las Resoluciones N° 048-2001-CD-OSIPTEL, publicada el 07 de septiembre de 2001; N° 058-2005-CD-OSIPTEL, publicada el 01 de octubre de 2005; y, N° 042-2006-CD-OSIPTEL, publicada el 18 de junio de 2006;

Que, tomando en consideración el tiempo transcurrido desde que la Resolución N° 002-99-CD-OSIPTTEL fue emitida, se considera necesario modificarla y elaborar una propuesta que se adecue a las exigencias de un procedimiento célere, eficaz y con las máximas garantías para el administrado que, a la vez, generen mayor predictibilidad respecto a los posibles escenarios de actuación del OSIPTTEL;

Que, el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTTEL establece que toda decisión de este Organismo deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles por los administrados;

Que, en el artículo 27 del citado Reglamento se dispone que constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general que se dicte, el que sus respectivos proyectos sean publicados en el diario oficial "El Peruano", con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 193-2012-CD-OSIPTTEL, se publicó en el diario oficial "El Peruano" el Proyecto de Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones (RFIS), y su Exposición de Motivos, a fin de recibir los comentarios correspondientes; siendo que, en atención a las solicitudes de las empresas operadoras, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-2013-CD-OSIPTTEL publicada en el referido diario oficial, se amplió el plazo para la remisión de comentarios.

Que, las empresas operadoras enviaron sus comentarios a la Resolución de Consejo Directivo N° 193-2012-CD-OSIPTTEL, los cuales han sido debidamente evaluados por el OSIPTTEL;

Que, en ese sentido, de acuerdo a las normas sobre transparencia resulta conveniente ordenar la publicación de la matriz de comentarios respectiva en la página web institucional del OSIPTTEL;

Que, en aplicación de las funciones señaladas en el inciso b) del artículo 25, así como de las atribuciones previstas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 503;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar el *Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones* y su Exposición de Motivos. (*)

(*) **Denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones sustituida por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTTEL](#), publicada el 07 enero 2022, cuyo texto es el siguiente:**

"Reglamento General de Infracciones y Sanciones".

Artículo Segundo. - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con su Exposición de Motivos, en el diario oficial "El Peruano".

Artículo Tercero. - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con su Exposición de Motivos y la Matriz de Comentarios, en la página web institucional del OSIPTTEL.

Artículo Cuarto. - La presente Resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Regístrese y publíquese.

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ

Presidente del Consejo Directivo

REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES (*)

(*) Denominación del sustituida por el [Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 07 enero 2022, cuyo texto es el siguiente:

"Reglamento General de Infracciones y Sanciones."

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir para la imposición y ejecución de medidas correctivas y sanciones, así como establecer la tipificación de infracciones administrativas en las que puede incurrir toda Empresa Operadora y demás personas naturales o jurídicas, aun cuando no tengan la condición de Empresa Operadora, de conformidad con el marco normativo vigente.

La tipificación de las infracciones administrativas contenidas en este Reglamento se realiza sin perjuicio de las infracciones establecidas o que puedan establecerse en otras disposiciones vinculadas a la actuación del OSIPTEL, a las que resultará igualmente de aplicación el procedimiento establecido en el presente Reglamento, con independencia de que en dichas disposiciones se haga una remisión expresa a éste.

Respecto de los procedimientos a cargo de los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias, el presente Reglamento se aplica en los casos que así lo disponga el Reglamento General de Solución de Controversias entre Empresas; así como, en aquellos no regulados por el mismo.

Artículo 2.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

Cuerpos Colegiados: Órganos del OSIPTEL competentes para conocer y resolver en primera instancia los procedimientos de solución de controversias, de acuerdo con las disposiciones sobre la materia, así como, para imponer sanciones, conforme a su competencia.

Días: Se entenderán referidos a días hábiles.

Empresa Operadora: Persona natural o jurídica prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones.

LDF: Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 y modificatorias.

Ley del Procedimiento Administrativo General: Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y modificatorias.

OSIPTEL: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

Página Principal: Primera página de un sitio web de Internet o portal web, asociada a la raíz del dominio principal de la Empresa Operadora que sirve de introducción, índice y punto de inicio para el resto de la web, a partir de la cual se puede visitar los principales contenidos del sitio web.

Reglamento: El presente Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

Reglamento General del OSIPTEL: Reglamento General del OSIPTEL, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias.

Reglamento de Solución de Controversias: Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas, Resolución del Consejo Directivo N° 136-2011-CD-OSIPTEL y modificatorias.

Terceros. - Personas naturales o jurídicas que, aun cuando no tengan la condición de empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, se encuentran dentro de los alcances de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, de conformidad con el marco normativo vigente.

Toda mención a Empresa Operadora realizada en este Reglamento debe entenderse también referida a los terceros, cuando corresponda.

TRASU: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios. Órgano del OSIPTEL competente para conocer y resolver, en segunda instancia administrativa, los reclamos y quejas de los usuarios contra las empresas operadoras, así como, para sancionar, conforme a su competencia.

Tribunal de Solución de Controversias: Órgano del OSIPTEL competente para conocer y resolver los procedimientos de solución de controversias en segunda instancia, así como, para imponer sanciones conforme a su competencia.

UIT. - Unidad Impositiva Tributaria.

Artículo 3.- Responsabilidad de la empresa operadora

La responsabilidad de la Empresa Operadora contemplada en el Reglamento es independiente de la responsabilidad civil o penal que se origine por los actos u omisiones que constituyan un incumplimiento.

Artículo 4.- No convalidación y obligación de cese

El pago de la multa por el infractor no implica de modo alguno la convalidación de la situación irregular constitutiva de infracción administrativa, debiendo cesar los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción, así como revertir todo efecto derivado a partir de dichos actos u omisiones, de ser el caso; para lo cual, el OSIPTEL podrá establecer los mecanismos que estime convenientes, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El cese de la conducta que constituye un incumplimiento, así como la reversión de sus efectos derivados, no sustrae la materia sancionable. Corresponde a la Empresa Operadora la acreditación del referido cese y de la reversión de sus efectos. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 4.- No convalidación y obligación de cese

El pago de la multa por el infractor no implica de modo alguno la convalidación de la situación irregular constitutiva de infracción administrativa, debiendo cesar los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción, así como revertir los efectos derivados a partir de dichos actos u omisiones, de ser el caso; para lo cual, el OSIPTEL podrá establecer los mecanismos que estime convenientes, de acuerdo con el marco normativo vigente.

El cese de la conducta que constituye un incumplimiento, así como la reversión de sus efectos derivados, no sustrae la materia sancionable, salvo que ambos hechos se produzcan voluntariamente antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador, en cuyo caso se produce la figura prevista en el siguiente artículo. Corresponde a la Empresa Operadora la acreditación del referido cese y de la reversión de sus efectos.”

TÍTULO II**DE LAS INFRACCIONES****Capítulo I****Disposiciones Generales****Artículo 5.- Reincidencia en la comisión de infracciones**

El OSIPTEL, al determinar el monto de la multa a imponer a la Empresa Operadora, evalúa la existencia de reincidencia en la comisión de una misma infracción, en cuyo caso el monto de la multa será el que corresponda a la última infracción por el número de veces en que se ha determinado su existencia. El monto finalmente a imponerse en ningún caso podrá ser inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior.

En los casos en que se hubiese impuesto una amonestación como primera sanción también resultará aplicable lo dispuesto en el párrafo anterior.

Se considera reincidencia siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de dos (2) años desde la fecha en que se notificó a la Empresa Operadora la carta de inicio del procedimiento administrativo sancionador.

A efectos de determinar la reincidencia de infracciones, se tendrá en cuenta incluso las infracciones menos graves que habiendo sido consideradas en el concurso de infracciones no fueron tenidas en cuenta para la imposición de la sanción. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“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 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.”

Capítulo II

Infracciones relativas a las obligaciones de la Concesión

Artículo 6.- Incumplimiento de condiciones esenciales del contrato de concesión

La Empresa Operadora que incumpla con las condiciones esenciales establecidas como tales en el o los respectivos contratos de concesión incurrirá en infracción muy grave.

Capítulo III

Infracciones relativas a la Información

Artículo 7.- Incumplimiento de entrega de información

La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, siempre que:

a. Se hubiere emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega;

b. El OSIPTEL hubiere establecido requerimientos de información específica, de manera periódica o no, con indicación de plazos, contenidos en procedimientos de supervisión o en resoluciones o mandatos de OSIPTEL;

c. Se tratase de información prevista en su contrato de concesión; o,

d. Se tratase de información cuya entrega se encuentre prevista en alguna disposición normativa vinculada a la actuación del OSIPTEL.

Artículo 8.- Presentación de información en forma distinta a la establecida

Si la información requerida fuese presentada en formato, medio, soporte o cualquier otra forma distinta a la establecida por el OSIPTEL, se otorgará a la Empresa Operadora un plazo de dos (2) días para subsanar dicha situación. Si la Empresa Operadora no subsana lo observado dentro del plazo establecido incurrirá en infracción leve.

Artículo 9.- Entrega de información inexacta

La Empresa Operadora que haga entrega de información inexacta incurrirá en infracción grave.

Artículo 10.- Presentación de información falsa

La Empresa Operadora que haga entrega de información falsa incurrirá en infracción muy grave.

Artículo 11.- Conservación de la información

En caso la Empresa Operadora no cumpla con conservar la información por el periodo dispuesto en una norma, acto administrativo o contrato, incurrirá en infracción muy grave.

Capítulo IV**Infracciones relativas a la Supervisión****Artículo 12.- Obstaculización de la acción de supervisión**

La Empresa Operadora que, por cualquier medio, demore, obstaculice y/o impida, ya sea la realización como el desarrollo de una acción de supervisión, así como, ejecute cualquier otra conducta activa u omisiva que afecte su objetivo, incurrirá en infracción muy grave.

Capítulo V**Infracciones relativas a las Normas y Decisiones de la Autoridad****Artículo 13.- Incumplimiento de resoluciones del TRASU**

Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora de las resoluciones emitidas por el TRASU en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, salvo que dicho Tribunal señale en las mismas una calificación diferente.

Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora

Constituye infracción leve el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado. ()*

(*) Artículo modificado por la [Tercera Disposición Modificatoria y Derogatoria de la Resolución N° 047-2015-CD-OSIPTEL](#), publicada el 14 mayo 2015, el mismo que entró en [vigencia](#) el 3 de agosto de 2015, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora

Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado”.

Artículo 15.- Incumplimiento de resoluciones de un Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias

La Empresa Operadora que incumpla las resoluciones de un Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias en las materias contempladas en las normas referidas a la solución de controversias, incurrirá en infracción muy grave, salvo que el órgano que emitió la resolución hubiera señalado en ésta otra calificación. No se podrá señalar otra calificación tratándose de resoluciones que pongan fin a una instancia del procedimiento administrativo.

Artículo 16.- Incumplimiento de disposiciones sobre contabilidad separada, formación de divisiones, sucursales o subsidiarias

La Empresa Operadora que incumpla con llevar contabilidad separada y/o con las disposiciones que emita el OSIPTEL sobre contabilidad separada, formación de divisiones, sucursales o subsidiarias, incurrirá en infracción muy grave. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo 2 de la Resolución N° 161-2019-CD-OSIPTEL](#), publicada el 05 diciembre 2019, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 16.- Incumplimiento de disposiciones sobre formación de divisiones, sucursales o subsidiarias

La empresa concesionaria que incumpla con las disposiciones que emita el OSIPTEL sobre formación de divisiones, sucursales o subsidiarias, incurrirá en infracción muy grave.”

TÍTULO III

SANCIONES

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 17.- Escala de Multas

Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves. Los montos de las multas correspondientes se fijarán dentro de los márgenes establecidos en la Ley.

Las infracciones leves pueden sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso, salvo que se trate de reincidencia. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 17.- Escala de Sanciones

Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves.

Para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: el beneficio ilícito, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público y, el perjuicio económico causado; así como los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18, de ser el caso.

Las infracciones leves pueden sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso, salvo que se trate de reincidencia.

Los montos de las multas correspondientes se fijarán dentro de los márgenes establecidos en la LDFF.”

Capítulo II

Regímenes de Beneficios

Artículo 18.- Régimen de beneficios

La Empresa Operadora contará con los siguientes beneficios:

(i) Cuando, hasta el quinto día posterior a la fecha de comunicación del inicio del procedimiento sancionador, la Empresa Operadora acredite que se ha producido el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de todo efecto derivado, el OSIPTEL reducirá la multa a imponer dentro de un rango de treinta por ciento (30%) a sesenta por ciento (60%).

En caso la reversión del efecto derivado requiera un tiempo adicional, la Empresa Operadora deberá alcanzar, dentro del plazo antes indicado, una propuesta para su culminación. El otorgamiento del beneficio estará condicionado a la aprobación que el OSIPTEL otorgue a dicha propuesta.

El incumplimiento de la propuesta para la reversión del efecto derivado constituye infracción leve, independiente de la infracción que la origina, e implica la revocación del respectivo beneficio.

Este beneficio no será aplicable en el supuesto de reincidencia en la comisión de la infracción.

(ii) La multa impuesta por el OSIPTEL que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución que impuso la multa, será reducida en un treinta y cinco por ciento (35%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada. (*)

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (*)

(*) Literal modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 28 noviembre 2021, cuyo texto es el siguiente:

"i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General."

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

a) Reincidencia

Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%).

El monto finalmente a imponerse en ningún caso podrá ser inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior.

En los casos en que se hubiese impuesto una amonestación como primera sanción, corresponderá la imposición de una multa en concordancia con lo dispuesto en los párrafos anteriores.

A efectos de determinar la reincidencia de infracciones, se tendrá en cuenta incluso las infracciones menos graves que habiendo sido consideradas en el concurso de infracciones, no fueron tenidas en cuenta para la imposición de la sanción.

b) Intencionalidad

Si se acredita que la Empresa Operadora actuó con intencionalidad en la comisión de la infracción, el OSIPTEL incrementará la multa en un cincuenta por ciento (50%).

c) Circunstancias de la comisión de la infracción

A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de 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 que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).

iii) La multa impuesta por el OSIPTEL que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución que impuso la multa, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada.”

TÍTULO IV

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Capítulo I

Órganos competentes

Artículo 19.- Órganos de Instrucción

Son órganos de instrucción:

(i) La Gerencia de Fiscalización y Supervisión, en los casos en que la Gerencia General sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;

(ii) La Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, en los casos en los que el TRASU sea competente para resolver el procedimiento administrativo sancionador;

(iii) La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador y en aquellos no regulados por el mismo; y,

(iv) La Secretaria Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador y en aquellos no regulados por el mismo.

Artículo 20.- Funciones de los órganos de Instrucción

A los órganos de instrucción les corresponde:

(i) Iniciar el procedimiento administrativo sancionador;

(ii) Realizar todas las actuaciones necesarias para el análisis de los hechos, recabando los datos, informaciones y pruebas que sean relevantes para determinar, según sea el caso, la comisión o no del incumplimiento; y,

(iii) Emitir el informe que proponga al órgano de resolución la imposición de una sanción y, de ser el caso, el establecimiento de obligaciones específicas a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir todo efecto derivado; o, el archivo del procedimiento.

Artículo 21.- Órganos de Resolución

Son órganos competentes para imponer sanciones:

(i) *La Gerencia General;*

(ii) *El TRASU, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento;*

(iii) *El Cuerpo Colegiado, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador, así como en los no regulados por el mismo; y,*

(iv) *El Tribunal de Solución de Controversias, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador, así como en los no regulados por el mismo. (*)*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobada por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 28 noviembre 2021, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 21.- Órganos de Resolución

Son órganos competentes para imponer sanciones:

(i) La Gerencia General;

(ii) El TRASU, tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento y de la imposición de medidas correctivas impuestas por dicho órgano;

(iii) El Cuerpo Colegiado, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador, así como en los no regulados por el mismo; y,

(iv) El Tribunal de Solución de Controversias, en los casos en los que el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas establezca la aplicación de las normas del Procedimiento Sancionador, así como en los no regulados por el mismo."

Capítulo II

Desarrollo del procedimiento administrativo sancionador

Artículo 22.- Etapas del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Las reglas a seguir son las siguientes:

(i) El órgano de instrucción competente notificará por escrito al presunto infractor el inicio del procedimiento administrativo sancionador señalando:

(a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones;

(b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas;

(c) la calificación de dichas infracciones administrativas;

(d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones;

(e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y,

(f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados y alcanzará al órgano de resolución sus conclusiones sobre la comisión o no de la infracción y, en cada caso, su propuesta sobre la sanción a imponerse o el archivo del expediente, de ser el caso.

(ii) El órgano de resolución podrá disponer la realización de actuaciones complementarias.

(iii) El acto administrativo que establezca la sanción o la decisión de archivar el expediente será notificado a la Empresa Operadora; y, de ser el caso, a quien denunció la infracción. La imposición de la sanción no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto, a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir todo efecto derivado.

(iv) En cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar los actos u omisiones imputados; o, la relación de artículos y/o dispositivos legales que califiquen las posibles infracciones administrativas; otorgando a la Empresa Operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 22.- Etapas del procedimiento

El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Las reglas a seguir son las siguientes:

(i) El órgano de instrucción competente notificará por escrito al presunto infractor el inicio del procedimiento administrativo sancionador señalando:

(a) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir infracciones;

(b) las normas que prevén dichos actos u omisiones como infracciones administrativas;

(c) la calificación de dichas infracciones administrativas;

(d) el propósito del OSIPTEL de emitir las resoluciones que impongan sanciones;

(e) el órgano competente para imponer las sanciones, así como la norma que atribuye tal competencia; y,

(f) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados, y emitirá un Informe final con sus conclusiones sobre la comisión o no de la infracción y, en cada caso, su propuesta sobre la sanción a imponerse o el archivo del expediente, de ser el caso, el cual deberá ser notificado a la Empresa Operadora para que formule sus descargos, otorgándole para tales efectos, un plazo no menor de cinco (5) días hábiles.

(ii) Recibido el Informe final del órgano de instrucción y los descargos que sobre aquél hubiere emitido la Empresa Operadora, el órgano de resolución podrá disponer la realización de actuaciones complementarias.

(iii) El acto administrativo que establezca la sanción o la decisión de archivar el expediente será notificado a la Empresa Operadora; y, de ser el caso, a quien denunció la infracción. La imposición de la sanción o la decisión de no sancionar no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas u otras de similar naturaleza, a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir los efectos derivados; en cuyo caso no se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 26. ()*

(*) Numeral modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 28 de noviembre 2021, cuyo texto es el siguiente:

"(iii) La resolución administrativa debidamente motivada que establezca la sanción o el archivo del procedimiento será notificada a la Empresa Operadora; y, de ser el caso, a quien denunció la infracción. La imposición de la sanción o la decisión de no sancionar no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas u otras de similar naturaleza, a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir los efectos derivados; en cuyo caso no se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 26."

(iv) En cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar los actos u omisiones imputados; o, la relación de artículos y/o dispositivos legales que califiquen las posibles infracciones administrativas; otorgando a la Empresa Operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito.”

"(v) El Órgano de Instrucción y los Órganos de Resolución pueden conceder informe oral al administrado que lo solicite; salvo que consideren que cuentan con elementos suficientes para pronunciarse sobre la base de la información que obra en el respectivo expediente o exista la imposibilidad de realizarlo, lo cual debe sustentarse en el acto que lo deniegue." (*)

(*) Numeral incluido por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 28 de noviembre 2021.

TÍTULO V

MEDIDAS CORRECTIVAS

Capítulo I

Disposiciones generales

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 y que no se encuentre tipificada como una infracción administrativa. 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. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“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.”

Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

(i) Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión;

(ii) *Publicación de avisos informativos en la forma que determine el OSIPTEL tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento;*

(iii) *Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes;*

(iv) *Reversión de los efectos derivados de un incumplimiento; y/o,*

(v) *Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual. (*)*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

(i) Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión;

(ii) Publicación de avisos informativos en la forma que determine el OSIPTEL tomando en cuenta los medios que resulten idóneos para revertir los efectos del incumplimiento;

(iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes;

(iv) Reversión de los efectos derivados de un incumplimiento;

(v) Cese de comercialización y/o suspensión de suscripción de nuevos contratos de abonado para la prestación del servicio público de telecomunicaciones en la zona afectada por la comisión de la infracción; y/o,

(vi) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual."

Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas

El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTEL constituye infracción muy grave, salvo que en la misma se establezca una calificación menor. Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo sancionador. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL](#), publicada el 28 de noviembre 2021, cuyo texto es el siguiente:

"Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas

El incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva dictada por el OSIPTEL constituye infracción muy grave, salvo que en la misma se establezca una calificación menor. Ante dicho incumplimiento corresponderá iniciar el respectivo procedimiento administrativo sancionador.

La Dirección de Fiscalización e Instrucción, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados tienen la competencia

para verificar el cumplimiento de las medidas correctivas impuestas por los órganos resolutivos, del cual son órganos de instrucción."

Capítulo II

Desarrollo del procedimiento de imposición de medida correctiva

Artículo 26.- Procedimiento de imposición de medida correctiva

El órgano de instrucción, competente en los procedimientos administrativos sancionadores, notificará por escrito a la Empresa Operadora el inicio del procedimiento de imposición de medida correctiva señalando:

- (i) los actos u omisiones que se imputan y que pudieran constituir incumplimiento;
- (ii) las normas, contratos o disposiciones que establecen las obligaciones legales o contractuales que estarían siendo incumplidas;
- (iii) el propósito de OSIPTEL de emitir una resolución que imponga una medida correctiva;
- (iv) el órgano competente para imponer la medida correctiva, así como la norma que atribuye tal competencia; y,
- (v) el plazo dentro del cual la Empresa Operadora podrá presentar sus descargos por escrito, el cual no podrá ser inferior a cinco (5) días contados a partir del día siguiente de realizada la notificación.

Efectuado el descargo o vencido el plazo para hacerlo, según lo que ocurra primero, el órgano de instrucción evaluará los actuados y alcanzará al órgano de resolución sus conclusiones sobre la comisión o no del incumplimiento, y en cada caso, su propuesta sobre la imposición de medida correctiva o el archivo del expediente, según corresponda.

En cualquier etapa del procedimiento se podrá ampliar o variar (i) los actos u omisiones imputados; o, (ii) la relación de artículos y/o dispositivos legales que califiquen los posibles incumplimientos; otorgando a la Empresa Operadora un nuevo plazo para realizar sus descargos por escrito.

Los órganos competentes del OSIPTEL para la instrucción e imposición de sanciones, son competentes para la instrucción e imposición de medidas correctivas.

TÍTULO VI

OTRAS DISPOSICIONES

Capítulo I

Medios Impugnatorios

Artículo 27.- Impugnación de actos administrativos

La impugnación de actos administrativos emitidos en el marco del presente Reglamento, se sujeta a las siguientes reglas:

- (i) *Los actos administrativos emitidos por la Gerencia General son recurribles en vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, la Gerencia General*

elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(ii) Los actos administrativos emitidos por el TRASU son recurribles vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, el TRASU elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(iii) Los actos administrativos emitidos por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias son recurribles por los recursos establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias.

En caso de actos administrativos recurridos en vía de apelación al Consejo Directivo del OSIPTEL, se deberá contar con un informe previo de la Gerencia de Asesoría Legal.

Salvo que el Reglamento de Solución de Controversias regule de manera específica el plazo para emitir resoluciones, dichos actos administrativos deberán ser emitidos en un plazo no mayor al dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

El recurso de reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

El órgano competente para resolver un recurso de reconsideración o apelación se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios, de considerarlo pertinente, en un plazo determinado, durante el cual se suspenderá el plazo legal para resolver el recurso interpuesto, en tanto se actúe o presente las pruebas ordenadas. En caso el órgano competente sea un órgano colegiado, su Presidente, o quien haga sus veces, podrá ordenar la actuación de dichos medios probatorios, con cargo a dar cuenta a dicho colegiado. La suspensión referida en este párrafo resultará también aplicable al numeral (iii) del presente artículo. (*) (*) **RECTIFICADO POR FE DE ERRATAS**

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 27.- Impugnación de actos administrativos

La impugnación de actos administrativos emitidos en el marco del presente Reglamento, se sujeta a las siguientes reglas:

(i) Los actos administrativos emitidos por la Gerencia General son recurribles en vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, la Gerencia General elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(ii) Los actos administrativos emitidos por el TRASU son recurribles vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, el TRASU elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(iii) Los actos administrativos emitidos por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias son recurribles por los recursos establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias.

En caso de actos administrativos recurridos en vía de apelación al Consejo Directivo del OSIPTEL, se deberá contar con un informe previo de la Gerencia de Asesoría Legal.

El recurso de reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

El órgano competente para resolver un recurso de reconsideración o apelación se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios, de considerarlo pertinente, en un plazo determinado, durante el cual se suspenderá el plazo legal para resolver el recurso interpuesto, en tanto se actúe o presente las pruebas ordenadas. En caso el órgano competente sea un órgano colegiado, su Presidente, o quien haga sus veces, podrá ordenar la actuación de dichos medios probatorios, con cargo a dar cuenta a dicho colegiado.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por el órgano competente para resolverlo.” ()*

(*) Artículo modificado por el Artículo Primero de la Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por el Artículo Primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 28 de noviembre 2021, cuyo texto es el siguiente:

" Artículo 27.- Impugnación de actos administrativos

La impugnación de actos administrativos emitidos en el marco del presente Reglamento, se sujeta a las siguientes reglas:

(i) Los actos administrativos emitidos por la Gerencia General son recurribles en vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, la Gerencia General elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(ii) Los actos administrativos emitidos por el TRASU son recurribles vía de reconsideración o apelación. Una vez presentado el recurso de apelación, el TRASU elevará el expediente al Consejo Directivo del OSIPTEL, cuyo pronunciamiento pondrá fin a la vía administrativa.

(iii) Los actos administrativos emitidos por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias son recurribles por los recursos establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias.

El recurso de reconsideración deberá sustentarse en nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación. Ante las medidas correctivas y medidas cautelares no cabe la interposición del recurso de reconsideración.

El órgano competente para resolver un recurso de reconsideración o apelación se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios, de considerarlo pertinente, en un plazo determinado, durante el cual se suspenderá el plazo legal para resolver el recurso interpuesto, en tanto se actúe o presente las pruebas ordenadas. En caso el órgano competente sea un órgano colegiado, su Presidente, o quien haga sus veces, podrá ordenar la actuación de dichos medios probatorios, con cargo a dar cuenta a dicho colegiado.

En caso de actos administrativos recurridos en vía de apelación al Consejo Directivo del OSIPTEL, se deberá contar con un informe previo de la Oficina de Asesoría Jurídica, para cuya elaboración podrá requerirse información u opinión de los órganos del OSIPTEL, de considerarlo pertinente.

La nulidad planteada por medio de un recurso de reconsideración o de apelación será conocida y declarada por el órgano competente para resolverlo."

Capítulo II

Medidas Cautelares

Artículo 28.- Medidas cautelares

Los órganos de instrucción o de resolución podrán adoptar medidas cautelares, tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en los procedimientos de imposición de medidas correctivas, disponiendo para tales efectos lo que consideren conveniente para asegurar el cumplimiento y/o la eficacia de sus futuras resoluciones, para evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable. Las medidas cautelares no constituyen sanciones ni se excluyen con estas últimas.

La Empresa Operadora que incumpla la medida cautelar dispuesta incurrirá en infracción leve, salvo que en la misma se establezca una calificación distinta. ()*

(*) Artículo modificado por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

“Artículo 28.- Medidas Cautelares

Sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 155 de la Ley del Procedimiento Administrativo General; los órganos de instrucción o de resolución podrán adoptar medidas cautelares, tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en los procedimientos de imposición de medidas correctivas, disponiendo para tales efectos lo que consideren conveniente para asegurar el cumplimiento y/o la eficacia de sus futuras resoluciones, para evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable. Las medidas cautelares no constituyen sanciones ni se excluyen con estas últimas.

La Empresa Operadora que incumpla la medida cautelar dispuesta incurrirá en infracción leve, salvo que en la misma se establezca una calificación distinta.”

Capítulo III

Multas Coercitivas

Artículo 29.- Multas coercitivas

La multa coercitiva constituye un medio de ejecución forzosa de los actos administrativos emitidos por los órganos del OSIPTEL; y no tiene carácter sancionador, siendo independiente de las sanciones y/o medidas correctivas que pueda imponerse.

Artículo 30.- Aplicación de multas coercitivas

Los órganos de resolución podrán establecer multas coercitivas, de conformidad con las siguientes reglas:

(i) La resolución que se emita dentro de un procedimiento regulado por el presente Reglamento podrá establecer como apercibimiento la imposición de una multa coercitiva, la que se aplicará según la periodicidad indicada en el apercibimiento en caso de incumplimiento de dicha resolución.

(ii) En caso que el incumplimiento de la resolución del órgano de resolución pudiese generar infracción leve, el monto de la multa coercitiva a devengarse en cada período no podrá superar el veinte por ciento (20%) del monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves.

(iii) En caso que el incumplimiento de la resolución del órgano de resolución pudiese generar infracción grave, el monto de la multa coercitiva a devengarse en cada período no podrá superar el sesenta por ciento (60%) del monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves.

(iv) En caso que el incumplimiento de la resolución del órgano de resolución pudiere generar infracción muy grave, el monto de la multa coercitiva a devengarse en cada período no podrá superar el monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves.

(v) En caso persista el incumplimiento de la resolución luego de aplicada una multa coercitiva, el órgano de resolución podrá duplicar sucesivamente el monto de la multa coercitiva, hasta que se produzca el cumplimiento de la resolución.

(vi) La periodicidad indicada en el apercibimiento no podrá ser menor de tres (3) ni mayor de quince (15) días, de acuerdo a la urgencia de cada caso.

(vii) El monto establecido puede ser variado o eliminado de oficio o a solicitud de parte, de acuerdo al comportamiento de la Empresa Operadora.

Capítulo IV

Registro de Sanciones y de Medidas Correctivas

Artículo 31.- Registro de Sanciones y de Medidas Correctivas

El OSIPTEL lleva un registro único de los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas, en los que se hubiere declarado expresamente la responsabilidad de la Empresa Operadora, independientemente que se haya impuesto la sanción aplicable, siempre que sus actos administrativos correspondientes hubiesen quedado firmes o causado estado en la vía administrativa, en la medida que no hubieren sido revocados o declarados nulos judicialmente.

En este registro, debidamente sistematizado, se deberá consignar como información mínima:

- (i) el nombre de la Empresa Operadora;
 - (ii) la disposición incumplida y/o la infracción cometida;
 - (iii) la fecha en que se notificó a la Empresa Operadora el inicio del procedimiento;
 - (iv) la sanción impuesta o la medida correctiva adoptada;
 - (v) el número del acto administrativo que impone la sanción o medida correctiva;
 - (vi) la fecha de notificación del acto administrativo que impone la sanción o medida correctiva;
 - (vii) el tipo de recurso administrativo interpuesto;
 - (viii) el número del acto administrativo que resuelve cada recurso administrativo;
 - (ix) la fecha de notificación del acto administrativo que resuelve cada recurso administrativo;
- y,
- (x) el número de expediente.

Artículo 32.- Publicidad del Registro

La información consignada en el Registro al que se refiere el artículo precedente será publicada en la página web institucional del OSIPTEL.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. - En todo lo no previsto de manera expresa en el presente Reglamento, se aplicará las disposiciones contenidas en la LDFF y en el Reglamento General del OSIPTEL; y, supletoriamente, las disposiciones contenidas en la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 229, numeral 229.2 de esta última norma.
(*)

(*) Disposición modificada por el [Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD-OSIPTEL](#), publicada el 20 abril 2017, cuyo texto es el siguiente:

" **Primera.** - En todo lo no previsto de manera expresa en el presente Reglamento, se aplicarán las disposiciones contenidas en la LDFF y en el Reglamento General del OSIPTEL, siempre que las mismas no establezcan condiciones menos favorables a los administrados que las previstas en la Ley de Procedimiento Administrativo General."

SEGUNDA. - En caso de contradicción entre la aplicación del régimen de sanciones previsto en el Reglamento y las infracciones y sanciones que definan los contratos de concesión, primará lo dispuesto en estos últimos.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. - Los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo en lo que les sea más favorable.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

ÚNICA. - Deróguese el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, Resolución N° 002-99-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Antecedentes y objetivo

Con fecha 14 de febrero de 1999 se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD-OSIPTEL, que aprobó el Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, el RGIS), el cual fue parcialmente modificado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y las Resoluciones N° 048-2001-CD-OSIPTEL, N° 058-2005-CD-OSIPTEL y N° 042-2006-CD-OSIPTEL.

Asimismo, mediante Ley N° 27444, se aprobó la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), cuyo capítulo referido a la potestad sancionadora, entre otros, fue modificado mediante Decreto Legislativo N° 1029. La referida potestad sancionadora constituye una competencia de gestión necesaria y complementaria a la potestad de mando y corrección para el adecuado cumplimiento del orden administrativo establecido en procura del interés público [1](#), particularmente en el marco de la prestación de los servicios públicos, respecto de los cuales el rol del Estado es garantizar que los particulares realicen dicha actividad bajo parámetros de calidad y eficiencia en beneficio de los usuarios.

A partir de la experiencia registrada en la aplicación del vigente RGIS y el tiempo transcurrido desde su entrada en vigencia, este Organismo ha considerado oportuno efectuar una modificación de las disposiciones contenidas en la mencionada norma, orientada a perfeccionar el marco reglamentario general para el desarrollo de la función fiscalizadora y sancionadora con que cuenta el OSIPTEL, en términos de mayor eficiencia y efectividad, respondiendo a las crecientes exigencias de un procedimiento administrativo sancionador más célere y eficaz, incorporando pautas procedimentales que lo orienten y confieran transparencia

y predictibilidad en su desarrollo, y salvaguardando las debidas garantías a los derechos de los administrados.

De acuerdo con lo señalado, una de las grandes líneas que sustentan la presente modificación, es precisamente la simplificación del procedimiento administrativo sancionador, mediante el establecimiento de reglas claras y sencillas para los administrados, a fin de hacer previsible los posibles escenarios de actuación del OSIPTEL; así como generar los incentivos adecuados para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras, el cese de las conductas que constituyen incumplimientos y la reversión de cualquier efecto derivado de los mismos. En tal sentido, en el presente reglamento también se regulan herramientas con las que cuenta la Administración para emitir órdenes que corrijan las conductas contrarias al ordenamiento jurídico, en aras de tutelar adecuadamente el interés público.

Al tiempo de fortalecer la facultad fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, se espera que la aplicación del Reglamento desincentive el incumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como de los mandatos y disposiciones emitidos por el regulador, y demás obligaciones de las empresas operadoras. En este contexto, puede decirse que la aplicación del Reglamento no tiene por principal objetivo imponer multas que afecten a los administrados, sino propiciar conductas diligentes, que originen que la comisión de infracciones sea cada vez menor.

En esta línea, luego de una revisión y evaluación del RGIS, el OSIPTEL ha considerado conveniente aprobar un nuevo reglamento, acorde con la mejora normativa y las consideraciones antes expuestas, cuyos artículos se describen a continuación.

Objeto y Definiciones (Artículos 1 y 2)

El objeto del presente reglamento está consagrado en el primer artículo, en el cual se establecen dos tipos de contenido normativo: (i) un contenido procedimental, referido a las competencias, etapas y demás reglas de tramitación y ejecución a que se sujetará el OSIPTEL para el ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora; y, (ii) un contenido sustantivo, referido a la tipificación de determinadas conductas- ya sean acciones u omisiones- que constituyen infracciones administrativas.

El establecimiento de ambos contenidos normativos se fundamenta en la potestad reglamentaria atribuida por el inciso b) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, REGO), que desarrolla el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332 -Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos-, así como por el inciso 1 del artículo 24 de la Ley N° 27336 -Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (en adelante, LDFF).

Se ha precisado, también, que la tipificación de infracciones administrativas no es un contenido normativo que sea exclusivo y excluyente del Reglamento, toda vez que, las diferentes materias específicas que forman parte de la normatividad del sector, han sido objeto de instrumentos legales propios, en los que se ha incluido disposiciones referidas a la tipificación de los incumplimientos que constituyen infracciones sancionables. No obstante, se propugna que el Reglamento constituya la norma procedimental a la que se sujetará el OSIPTEL para los casos en que haga ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora, respecto de las materias que forman parte de su ámbito de competencia. En esta línea, se declara que el presente procedimiento es aplicable a las disposiciones vinculadas a la actuación del OSIPTEL, incluso si en los respectivos instrumentos legales que tipifican infracciones no se hubiera hecho expresa remisión a este Reglamento. Adicionalmente, se precisa el alcance del Reglamento en su relación con el Reglamento General de Solución de Controversias entre Empresas, que será aplicable en los casos que así lo disponga este último o en aquellos no regulados por el mismo.

Cabe señalar que, se encuentra sujeta al procedimiento y tipificación de infracciones previstos en este Reglamento toda persona natural o jurídica prestadora de servicios públicos

de telecomunicaciones (en adelante, Empresa Operadora), así como cualquier otra persona natural o jurídica, aun cuando no tenga la condición de Empresa Operadora, de conformidad con el marco normativo vigente.

Responsabilidad de la Empresa Operadora (Artículo 3)

Se declara que la responsabilidad administrativa de la Empresa Operadora es independiente de las responsabilidades que la conducta infractora pueda generar en otros ámbitos distintos al administrativo, como son las responsabilidades que se deriven de las normas del Derecho Civil o del Derecho Penal, las cuales se tramitarán en las instancias competentes.

Ello guarda estricta consistencia con el Principio de Causalidad, declarado en el inciso 8 del artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General: “La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable”.

Este precepto tiene sus antecedentes legislativos en el artículo 28 de la LDFF y en el artículo 93 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 013-93-TCC).

No Convalidación y Obligación de Cese (Artículo 4)

En la declaración contenida en este artículo se recoge y perfecciona las declaraciones normativas referidas al cese de los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción, así como la reversión de todo efecto derivado a partir de dichos actos u omisiones. Al respecto, no se debe olvidar que la sanción por sí misma no exige el cumplimiento de las obligaciones legales pues tiene un contenido aflictivo o punitivo que consiste en un perjuicio al ciudadano como un castigo; sin embargo, no impone de forma directa la conducta correcta al administrado, por lo que resulta necesaria la previsión de mecanismos tendientes a restablecer la situación indebidamente alterada.

En tal sentido, se sistematizan las disposiciones establecidas en el numeral 2 del artículo 24 de la LDFF, en el artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y en el artículo 263 del Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Supremo N° 020-2007-MTC). En la misma línea, el artículo 40 del REGO dispone que la función fiscalizadora y sancionadora permite al Regulador 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. Se precisa, además, que los parámetros de actuación del Regulador se circunscriben al marco normativo vigente.

Reincidencia en la comisión de infracciones (Artículo 5)

De acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, los requisitos para que se configure la reincidencia son tres: a) se trate de la comisión de la misma infracción por segunda o más veces; b) debe existir una resolución referida a la misma infracción que en vía administrativa quedó firme o causó estado; y, c) la nueva infracción se haya cometido en el plazo de dos (2) años contados desde la fecha en que se notificó a la Empresa Operadora la carta de inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente a la primera infracción.

A fin que el periodo a ser analizado bajo reincidencia resulte aplicable en la práctica, se ha considerado necesario ampliar a dos (2) años el plazo previsto en el artículo 52 del RGIS, tomando en consideración la experiencia obtenida y el tiempo aproximado de tramitación de un procedimiento administrativo sancionador, con todas sus etapas y con plena aplicación de las garantías previstas en esta norma.

De otro lado, cabe señalar que, en el esquema de la comisión de una infracción en el marco del RGIS, la Empresa Operadora podía ser sancionada con el cuádruplo de la primera sanción en su tercera infracción y con el óctuplo de la primera sanción en su cuarta infracción, dado que se tomaba como referencia el monto de la sanción anterior y sin tener en cuenta la gradación de la multa que en el caso particular hubiere correspondido, teniendo en consideración las circunstancias que le son propias. Bajo este contexto, el monto de la multa podía resultar en algunos casos, excesivo y desproporcional; siendo que, en otros, por debajo del que realmente hubiere correspondido, conforme los fines de esta disposición.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, un adecuado mecanismo disuasivo para evitar conductas reincidentes debe contemplar también como límite que la sanción impuesta por reincidencia no sea inferior o igual que la sanción anterior. Por este motivo, se ha considerado, en este Reglamento, que el valor de la multa por reincidencia se establezca en función del valor de la multa que correspondiera imponer en cada caso particular multiplicado por un factor equivalente al número de veces en que la infracción es cometida, no pudiendo ser dicho resultado en ningún caso inferior o igual que la multa impuesta por la anterior comisión de la infracción, debiendo reconducirse al monto inmediato posterior que resulte aplicable.

A continuación, se presenta un ejemplo del cálculo de la multa de una infracción grave en los dos escenarios antes mencionados:

Infracción	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta
Grave (Reincidencia en RGIS)	51 UIT	102 UIT (51x2)	204 UIT (102x2)	408 UIT (204x2)
Grave (Reincidencia en RFIS)	51 UIT	220 UIT (110x2)	221 UIT (51x3)	600 UIT (150x4)

(*) Considerar que en el caso de la aplicación del RFIS, los montos de las multas originales, respecto de cada sanción, luego de efectuada la correspondiente gradación, son los siguientes: primera 51 UIT, segunda 110 UIT, tercera 51 UIT y cuarta 150 UIT.

Conforme se puede apreciar, en el esquema propuesto, primero se establece el monto de la multa en cada caso, siguiendo las reglas dispuestas para la gradación de las sanciones y, luego, este valor se multiplica por las veces en que la infracción ha sido cometida.

Por otro lado, se ha desarrollado un supuesto que no había sido tomado en cuenta por el RGIS, referido al caso en que la sanción impuesta a la Empresa Operadora por el OSIPTEL fuera una amonestación. En este caso, dado que resultaba imposible pretender multiplicar la sanción impuesta, se ha previsto que corresponderá la aplicación de una multa, sobre la base de la calificación de la infracción respectiva, luego de efectuada la gradación y multiplicada por el factor correspondiente.

Incumplimiento de condiciones esenciales del contrato de concesión (Artículo 6)

El servicio público es la prestación que efectúa la administración del Estado en forma directa e indirecta. Esta última se realiza a través de concesiones, y tiene la finalidad de satisfacer necesidades de interés general. Mediante la concesión se organiza la prestación de un servicio público por un determinado tiempo, actuando el concesionario por su propia cuenta y riesgo, y su labor o prestación será retribuida con el pago que realizan los usuarios. La concesión se desarrolla según el régimen legal vigente y el contrato acordado, cuyo objeto fundamental es asegurar la eficiente prestación del servicio, la cual debe otorgarse con calidad, eficiencia y continuidad. De ahí la trascendencia de las condiciones esenciales establecidas en el mismo, cuyo cumplimiento se plantea asegurar en términos similares a los previstos en el artículo 4 del RGIS.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha eliminado en este artículo la referencia a la interconexión como condición esencial del contrato de concesión, sin que como consecuencia de ello, se pueda interpretar que esta deja de tener tal calidad, pues se mantiene dicha regulación en un cuerpo normativo específico, como es el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión [4](#).

Infracciones relativas a la información (Artículos 7, 8, 9, 10 y 11)

El tema del flujo de información que las empresas operadoras deben suministrar al OSIPTEL requiere una regulación puntual por su trascendencia para el cumplimiento de sus fines.

Así, se ha modificado el texto del artículo 11 del RGIS, estableciendo en el artículo 7 del Reglamento que, para el caso de las infracciones derivadas de la falta de entrega de información -que incluye la entrega tardía- y la entrega de información incompleta, ambas se regirán por lo establecido en este artículo, siempre que:

a. Se hubiere emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega;

b. El OSIPTEL hubiere establecido requerimientos de información específica, de manera periódica o no, con indicación de plazos, contenidos en procedimientos de supervisión o en resoluciones o mandatos de OSIPTEL;

c. Se tratase de información prevista en su respectivo contrato de concesión; o,

d. Se tratase de información cuya entrega se encuentre prevista en alguna disposición vinculada a la actuación del OSIPTEL.

En tal sentido, para que se configure el supuesto del tipo, este se circunscribirá a cualquiera de las condiciones descritas. Como se indicó precedentemente, se ha precisado el texto, a fin que se encuentre contenido en el mismo la demora en la entrega de información fuera del plazo establecido, además del supuesto de falta de entrega de la misma, sin perjuicio de que se tome en consideración el comportamiento posterior de la Empresa Operadora para efectos de la graduación de la sanción a ser impuesta.

En lo referido al artículo 8 del Reglamento, es una atribución del Regulador determinar, entre otros, la forma para la entrega de información, de conformidad con el artículo 13 de la LDFF, en atención al grado de tecnicismo de la información requerida así como la finalidad pública que se persigue. En tal sentido, se prevé que, cuando la Empresa Operadora presente la información en formatos, medios o modalidades de soporte o cualquier otra forma distinta a la establecida en el requerimiento, el OSIPTEL le otorgará un plazo de dos (2) días a efectos que subsane tal deficiencia; siendo que la no subsanación en el plazo establecido constituirá infracción. Adicionalmente, se ha suprimido la mención a la dificultad de la comprensión o interpretación de la información prevista en el artículo 14 del RGIS, eliminando cualquier elemento que posibilite un análisis subjetivo.

De otro lado, es preciso indicar que, uno de los presupuestos primordiales para la realización eficiente de las funciones del OSIPTEL, es contar con la información idónea, exacta y certera que le permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las Empresas Operadoras, considerando que, en principio, son las mismas empresas las que cuentan con dicha información, estando obligadas a proporcionar aquella que le es requerida por el Regulador.

En esta línea, se mantiene en el artículo 9 del Reglamento la calificación para los casos de entrega de información inexacta al OSIPTEL, previsto en el artículo 17 del RGIS. El objetivo del presente artículo es asegurar que la información presentada por las Empresas Operadoras

guarde exactitud frente a la realidad material, ello en atención a la finalidad que busca OSIPTEL con su requerimiento, ya sea, entre otros, en el ámbito de supervisión, regulación, solución de controversias, así como al deber exigible a las Empresas Operadoras de verificar el contenido de la información que presentan.

Dicho supuesto difiere del referido a la presentación de información falsa contemplado en el artículo 10 del Reglamento, el cual, dada la gravedad y mayor responsabilidad que involucra, ha sido recogido del artículo 103 del REGO, modificado por el Decreto Supremo N° 004-2011-PCM, que lo califica como infracción muy grave. Debido a la asimetría informativa existente en el mercado de las telecomunicaciones, la obligación de entregar información veraz al OSIPTEL es fundamental para el ejercicio eficiente de sus funciones.

Por su parte, se ha tipificado como infracción la no conservación de la información por el periodo establecido en una norma, acto administrativo o contrato. Desincentivar esta conducta es relevante en virtud de la importancia de la información que deben suministrar las empresas operadoras para el adecuado ejercicio de las funciones del OSIPTEL. Cabe señalar que, una tipificación similar se encuentra en el artículo 14 de la Resolución N° 040-2005-CD-OSIPTEL, Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Por su parte, la LDFF en su artículo 16, literal e, ha previsto como obligación de las empresas operadoras, la de conservación de determinada información por un período de al menos tres (3) años después de originada.

Infracciones relativas a la acción de supervisión (Artículo 12)

Mediante el presente artículo se pretende proteger tres intereses relacionados con las acciones de supervisión: a) su realización; b) el desarrollo de las mismas; y, en general, c) el logro de su objetivo. Éstos pueden ser trasgredidos por la Empresa Operadora principalmente a través de las siguientes modalidades: 1) la acción de demorar; 2) la acción de obstaculizar; 3) la acción de impedir; y/o 4) cualquier otra conducta que afecte el objetivo de las acciones de supervisión.

Como se advierte, se ha establecido un listado de posibles modalidades de obstaculización a modo enunciativo, teniendo en consideración que las posibilidades de actuación de una Empresa Operadora frente a una supervisión podrían exceder los supuestos previstos en este artículo, perjudicando el interés público que la actuación supervisora busca tutelar. Para tales efectos, se ha dispuesto que cualquier otro acto u omisión que tenga como consecuencia la afectación de la consecución del objetivo de la acción de supervisión, formará a su vez parte del presente tipo.

Cabe señalar que el texto del artículo 21 del RGIS no identificaba expresamente los bienes jurídicos que se pretendían proteger con la tipificación de la infracción, ya que indistintamente utilizaba los términos de auditorías, inspecciones administrativas y acciones de supervisión, cuando en realidad los dos primeros podían estar comprendidos en el último. De acuerdo a ello, se ha precisado como objeto de protección jurídica a las acciones de supervisión, correspondiendo remitirse para tales efectos a la definición que de ésta consta en el artículo 2 de la LDFF.

La consideración de dicha infracción como muy grave, radica en el hecho que la potestad supervisora tiene como finalidad última asegurar el cumplimiento de la legalidad por parte de los sujetos obligados a ello, siendo importante resaltar que, de acuerdo con el artículo 16 de la LDFF la Empresa Operadora se encuentra sujeta, entre otros, al deber de permitir y facilitar el desarrollo de las acciones de supervisión que lleve a cabo este organismo regulador (sujeción a la actividad inspectora).

Infracciones relativas a normas y decisiones de la Autoridad (Artículos 13, 14, 15 y 16)

En el artículo 13 del Reglamento se ha precisado que cualquier incumplimiento por parte de las empresas operadoras, de las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de

Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en ejercicio de su función de solución de reclamos de usuarios, será calificado como infracción grave, en el mismo sentido que lo dispuesto en el RGIS; no obstante, se deja a salvo la posibilidad que en la misma resolución se disponga una calificación diferente. El motivo de esta tipificación obedece al deber especial del OSIPTEL de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería vulnerado por la inobservancia del pronunciamiento del TRASU. Además, se elimina la distorsión existente en el RGIS, el cual requiere que en estos casos, el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora sea necesariamente “doloso” a efectos de la atribución de responsabilidad y la correspondiente imposición de una sanción. Debe tenerse en consideración que, en el Derecho Administrativo Sancionador, el dolo se emplea únicamente como un criterio de agravación de la sanción a ser impuesta, situación que se encuentra expresamente contemplada en el numeral 3 del artículo 230 de la LPAG.

En los casos antes señalados, la reprochabilidad, consecuencia del incumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, es directa, sin que se requiera la acreditación de algún tipo de intencionalidad, toda vez que no resulta razonable que sólo los incumplimientos dolosos sean pasibles de ser sancionados, debido a que cualquier decisión de la Autoridad administrativa debe ser acatada por los administrados; ello, sin perjuicio de que el elemento de la intencionalidad pueda ser tenido en consideración al momento de la gradación de la sanción.

En la misma línea de lo establecido en el artículo antes comentado, se ha considerado pertinente establecer en el artículo 14 del Reglamento que todo incumplimiento de actos o decisiones emitidas por la Empresa Operadora con la que se soluciona el reclamo presentado, o liberalidad de ésta a modo de tratamiento comercial acogiendo la pretensión del usuario o abonado, debe ser calificado como infracción leve. Lo señalado se sustenta en la obligación del regulador de tutelar el derecho de los usuarios y el interés público que trasciende la prestación eficiente del servicio, así como en el hecho que no resultaría coherente un esquema donde la misma instancia que emita dicho acto o decisión, propiciara a la vez, el incumplimiento de éstos y tal situación no resultara punible.

Respecto de lo señalado en el artículo 15, en torno a incumplimientos de resoluciones de un Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias, se recoge el grado de la infracción de muy grave, previsto en el artículo 44 del RGIS, salvo que el órgano que emitió la resolución señale una calificación diferente.

Finalmente, en cuanto al artículo 16, dada la naturaleza e implicancias de los objetivos regulatorios sobre contabilidad separada, como son el cumplimiento de los principios de no discriminación, equidad y neutralidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones; fomento de la libre y leal competencia entre las empresas del sector; entre otros, se ha considerado como infracción muy grave el incumplimiento de las empresas operadoras de llevar contabilidad separada así como la inobservancia de las disposiciones dictadas por OSIPTEL sobre contabilidad separada, formación de divisiones, sucursales o subsidiarias, en términos similares a los previstos en el artículo 45 del RGIS .

Escala de Multas y Regímenes de Beneficios (Artículos 17 y 18)

La finalidad de la sanción es cumplir con su efecto punitivo, regular de manera eficaz la conducta de los administrados, a fin de que cumplan a cabalidad con las disposiciones que les sean aplicables, así como tener un efecto disuasivo indispensable para evitar que la conducta infractora se repita.

En esta línea, el artículo 18 del Reglamento recoge lo previsto en el artículo 25, numeral 25.2, de la LDFF, en el sentido que las infracciones leves podrán sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso; sin embargo, se exceptúan los supuestos de reincidencia en la comisión de la infracción, pues en estos casos resulta manifiesta la renuencia del infractor de cumplir con los mandatos legales o contractuales.

Por otro lado, en atención a lo dispuesto en el artículo 29 de la LDFF, se propone en el artículo 19 del Reglamento la reformulación del régimen de beneficios previsto en el RGIS, estableciendo dos tipos de beneficios, el primero, en función del momento en que se produce el cese de la conducta infractora y la reversión de sus efectos derivados, y el segundo como consecuencia de la pronta cancelación de la multa y la no impugnación de la resolución que la impone. Este régimen será aplicable respecto de las sanciones por infracciones leves, graves y muy graves.

El primer beneficio establece que, en caso el cese de la conducta y la reversión de sus efectos derivados se produzcan como máximo a los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de comunicación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, el OSIPTEL, aplicará la reducción del monto de la multa a imponerse dentro de un rango de treinta por ciento (30%) a sesenta por ciento (60%).

De darse el supuesto que la reversión del efecto derivado requiera un tiempo adicional, el Reglamento ha considerado que la Empresa Operadora deberá alcanzar, al término del plazo indicado en el párrafo anterior, una propuesta para su culminación. Cabe agregar que, el otorgamiento del beneficio estará condicionado a la aprobación que el OSIPTEL otorgue a dicha propuesta. El incumplimiento de la propuesta para la reversión del efecto derivado implicará infracción leve, independiente de la infracción que la origina, así como la pérdida del respectivo beneficio. Ello en la medida que no sería razonable que la misma Empresa Operadora que solicita el plazo adicional, al final no lo observe y tal situación no resultase punible, sin contar el despliegue que realizaría OSIPTEL para supervisar en dicho lapso la ejecución de lo propuesto.

Finalmente, para la procedencia de este beneficio la Empresa Operadora no deberá encontrarse incurso en un supuesto de reincidencia, pues no resultaría razonable que se beneficie a quien tiene una mínima estimación respecto del cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales.

El segundo beneficio está referido al descuento por pronto pago, esto es, que la Empresa Operadora cancele el monto de la multa dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la resolución sancionadora y no impugne dicho pronunciamiento. En caso se cumplan ambos requisitos, la multa será reducida en un treinta y cinco por ciento (35%) del monto total impuesto.

Mediante este régimen se busca facilitar el cumplimiento del ordenamiento infringido por parte de la Empresa Operadora, ponderando su actuar a efectos de disminuir el monto de la sanción.

Procedimiento Administrativo Sancionador (Artículos 19, 20 21 y 22)

El Título IV del Reglamento desarrolla las etapas que conforman el procedimiento administrativo sancionador, determinando las unidades orgánicas que actúan como órganos de instrucción y las que actúan como órganos resolutivos, detallando las funciones de cada uno.

Al respecto, se ha realizado una mención expresa al inicio del procedimiento administrativo sancionador, especificándose que este se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia, conforme a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 235 de la LPAG.

Con relación a la competencia del TRASU para imponer sanciones, es importante destacar que se ha eliminado la frase "en función del mismo", señalada en el artículo 56 del RGIS, la cual generaba confusión, especificándose que el TRASU es el órgano competente tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento.

El procedimiento administrativo sancionador contiene, fundamentalmente, cuatro etapas: (i) inicio del procedimiento; (ii) evaluación de los descargos presentados por el presunto infractor; (iii) fase decisoria sobre la responsabilidad del presunto infractor en la comisión de la infracción imputada; y, (iv) fase impugnatoria (esta última fase está regulada en el artículo 28 del Reglamento).

La primera etapa es aquella en la cual el órgano de instrucción notifica al presunto infractor el inicio del procedimiento otorgándole un plazo no menor de cinco (5) días para formular sus descargos, plazo que se condice con el previsto en el artículo 234, numeral 4 de la LPAG. La segunda etapa, que corresponde a la emisión del respectivo informe por parte del órgano de instrucción, se inicia habiéndose presentado los descargos o vencido el plazo para hacerlo. La tercera etapa es aquella en la que el órgano resolutorio emite la Resolución que establece la sanción, o decide el archivo del expediente mediante un acto administrativo, correspondiendo en ese caso la comunicación del archivo al órgano instructor. Cabe agregar que, la imposición de la sanción no enerva la posibilidad con que cuenta el OSIPTEL para establecer obligaciones específicas en el mismo acto, a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir todo efecto derivado, acorde con el ordenamiento legal vigente.

En el caso de los procedimientos en los que el Cuerpo Colegiado o el Tribunal de Solución de Controversias sean competentes, asimismo, se debe tener en cuenta el Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas.

Medidas Correctivas (Artículos 23, 24, 25 y 26)

El artículo 23 de la LDFF establece que este Organismo se encuentra facultado para, a través de sus instancias competentes, aplicar medidas correctivas. De manera adicional, el artículo 40 del REGO, hace también referencia a la posibilidad de aplicar medidas correctivas por el incumplimiento de las normas aplicables, regulaciones y obligaciones contenidas en los contratos de concesión, sin hacer mayor mención a su naturaleza o finalidad.

Al respecto, si bien el RGIS mencionaba de manera expresa a las medidas correctivas en su artículo 62, dicha norma no contenía una definición de las mismas. En atención a ello, se ha considerado pertinente incluir en el artículo 23 del Reglamento una definición de medidas correctivas, comprendiendo en ella a toda disposición específica del OSIPTEL mediante la cual se ordene la realización de una determinada conducta o abstención para la corrección de una situación concreta no tipificada como infracción administrativa en las normas legales o en los contratos de concesión, a cuyo cumplimiento se encuentre sujeta la Empresa Operadora.

Sobre el particular, la imposición de una sanción no es la única forma que tiene la Administración para hacer cumplir el ordenamiento jurídico. Así, ante su vulneración se pueden dar dos consecuencias: (i) la imposición de una sanción si está tipificada la infracción, y (ii) la restauración del ordenamiento afectado por un incumplimiento de las condiciones o requisitos normativos a través de las medidas correctivas que, a diferencia de la sanción, buscan el cumplimiento material de aquello establecido en la norma.

Se trata, por tanto, de mecanismos específicos mediante los cuales los órganos competentes para imponer sanciones, se encuentran facultados para ordenar a la Empresa Operadora el cumplimiento de una obligación legal o contractual, sin que de su naturaleza se desprenda que se trata de sanciones administrativas, por carecer del contenido aflictivo o punitivo propio de la sanción. En efecto, la emisión de órdenes, mandatos y/o medidas dirigidas al administrado, imponiéndole una determinada conducta, es una potestad necesaria para el adecuado ejercicio de la función administrativa y, por ende, se está ante una potestad implícita en el concepto de función administrativa, pues si una norma prescribe una conducta que luego es incumplida, la Administración debe poder obligar al administrado a corregir su actuar; es el contenido prescriptivo de la norma el que legitima el actuar de la administración.

Al respecto se ha señalado que la posibilidad que tiene la administración de emitir y hacer cumplir sus órdenes proviene de la denominada autotutela ejecutiva, es decir, aquella potestad

para hacer cumplir y ejecutar de forma autónoma sus decisiones, ya que sucede siempre que hay un incumplimiento. **9**

Con el articulado propuesto se busca, además, descentralizar la facultad de emitir medidas correctivas a efectos de mejorar la capacidad de respuesta del OSIPTEL una vez detectado el incumplimiento de la Empresa Operadora.

En términos generales, los límites y la oportunidad de aplicación de una medida correctiva deberán sujetarse a lo dispuesto en la presente norma, así como en los principios comprendidos en el REGO, poniendo especial atención en los principios de No Discriminación, Transparencia, Imparcialidad y Celeridad. Asimismo, se ha incluido en el artículo 24 del Reglamento un listado de medidas que, sin ser taxativo, contiene aquellas que son frecuentemente empleadas en la práctica.

Por su parte, se ha establecido reglas que regulan el procedimiento de imposición de una medida correctiva. Así, deberá notificarse a la Empresa Operadora la intención de imponerle una medida correctiva, otorgándole un plazo a efectos que tenga la posibilidad de desvirtuar los hechos imputados.

Cabe precisar que, al tratarse de un acto administrativo, la imposición de una medida correctiva podrá ser impugnada siguiendo para tales efectos el procedimiento dispuesto para la imposición de sanciones, en lo que le resulte aplicable.

Adicionalmente, en el artículo 25 del Reglamento se tipifica el incumplimiento de lo dispuesto en la medida correctiva, como infracción muy grave, salvo que en dicha medida se señale una calificación distinta; siendo que, para la imposición de la sanción deberá seguirse el procedimiento administrativo sancionador regulado en el presente Reglamento.

Finalmente, sin perjuicio de lo señalado en el presente Reglamento, OSIPTEL podrá establecer las medidas preventivas que estime pertinentes en el ámbito correspondiente.

Impugnación de actos administrativos (Artículo 27)

Los artículos 58 y 59 del RGIS recogían las reglas aplicables a los medios impugnatorios en un procedimiento administrativo sancionador.

El artículo 27 del Reglamento también se ocupa de este tema, pero refiriéndose a dichos medios impugnatorios como “impugnación de actos administrativos”. La finalidad de esta nueva denominación, responde a la necesidad de reordenar y simplificar la normativa sobre impugnaciones, incluyendo no sólo a las resoluciones que imponen sanciones dentro de un procedimiento administrativo sancionador, sino a los diversos actos que conforme al artículo 206 de la LPAG, resultan impugnables; tal es el caso de los actos administrativos que ordenan medidas correctivas u otras medidas reguladas por la referida Ley.

Asimismo, se ha considerado conveniente equiparar el tratamiento que se viene otorgando a los procedimientos administrativos sancionadores que tienen como primera instancia a los Cuerpos Colegiados, con el trámite de tales procedimientos a cargo de la Gerencia General y del TRASU. Igualmente, se contempla la posibilidad de que los administrados puedan interponer recurso de reconsideración o apelación, según corresponda.

A su vez, los actos administrativos emitidos por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias son recurribles por los recursos establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias.

Medidas Cautelares (Artículo 28)

Se recoge la facultad del OSIPTEL, a través de sus órganos de instrucción o de resolución, de disponer la adopción de medidas cautelares, acorde a lo previsto en el artículo 23 de la

LDFP, tanto en procedimientos administrativos sancionadores como en los procedimientos de imposición de medidas correctivas, disponiendo para tales efectos la medida que consideren conveniente para asegurar el cumplimiento y/o la eficacia de sus futuras resoluciones, para evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable.

Adicionalmente, a fin de dar previsión a las empresas operadoras sobre las consecuencias del incumplimiento de la medida cautelar dictada, se estima necesario establecer que dicho supuesto de hecho constituirá infracción leve, salvo que en la misma medida se disponga una calificación diferente.

Multas Coercitivas (Artículos 29 y 30)

El valor eficacia **10** de los actos administrativos, de acuerdo a la legislación y doctrina, se concreta en propiedades específicas denominadas Ejecutividad **11** y Ejecutoriedad **12** de las decisiones de la Autoridad administrativa. La Ejecutoriedad se manifiesta a través de los mecanismos de ejecución forzosa (uno de los cuales es la denominada "multa coercitiva"), los mismos que se encuentran ligados a un procedimiento administrativo que tiene por objeto la realización de lo dispuesto en un acto administrativo resistido por el particular. Como es posible apreciar, se trata de un tipo de ejecución forzosa de la Administración Pública impuesta a los administrados, recogida en el artículo 199 de la LPAG.

En los artículos 29 y 30 del Reglamento se mantiene la normativa sobre las medidas coercitivas como mecanismo de ejecución de los actos administrativos, al amparo de lo establecido en el artículo 34 de la LDFP, cuya finalidad es compeler al cumplimiento de lo dispuesto en una resolución emitida por un órgano de resolución durante un procedimiento administrativo en particular, sea que se trate de una medida cautelar, sanción, imposición de medida correctiva, entre otros.

En tal sentido, se precisa que los órganos de resolución podrán establecer como apercibimiento la imposición de una multa coercitiva, la que se aplicará en caso de incumplimiento de las resoluciones correspondientes. No obstante, debe dejarse en claro que dicho apercibimiento no constituye un requisito para la ejecutividad de una determinada resolución, en atención al carácter obligatorio de los actos administrativos.

De otro lado, se establece un porcentaje de multas máximas a imponerse como multas coercitivas, dependiendo si la infracción resulta leve (no mayor del veinte por ciento del monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves), grave (no mayor del sesenta por ciento del monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves) y muy grave (no mayor el monto máximo de la multa prevista para las infracciones leves).

Sin perjuicio de ello, se ha incorporado una nueva disposición en virtud de la cual el órgano competente podrá -sin exceder el monto máximo previsto en la LDFP - duplicar sucesivamente el monto de la multa coercitiva, hasta que se produzca el cumplimiento de la resolución. En este caso, una vez alcanzado el tope máximo de la multa que corresponda a cada nivel de gravedad, el órgano resolución, podrá continuar aplicando sucesivamente dicha multa ajustándola al referido tope, hasta que se produzca el cumplimiento de la resolución.

Registro de Sanciones y Medidas Correctivas (Artículos 31 y 32)

El artículo 47 del REGO, establece que el OSIPTEL contará con un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de llevar un control, elaborar estadísticas e informar al público, así como para detectar los casos de reincidencia.

Conforme a esta norma, el artículo 67 del RGIS recogía disposiciones sobre el Registro de Sanciones Administrativas. En dichas disposiciones, se establecía que en el Registro debían inscribirse las resoluciones que imponen sanciones administrativas, y las que resuelven los medios impugnatorios interpuestos, cuando hubiere quedado firme la sanción o se hubiere

causado estado en la vía administrativa. Asimismo, se disponía que la lista de sanciones y el texto de las resoluciones sean publicadas en la página web institucional del OSIPTEL.

El artículo 31 del Reglamento también se ocupa del Registro estableciendo que será único para todo el OSIPTEL, incorporando al mismo las medidas correctivas e infracciones en las que se hubiere declarado expresamente la responsabilidad de la Empresa Operadora, siendo que dicho Registro se denominará en adelante “Registro de Sanciones y Medidas Correctivas Impuestas por el OSIPTEL”.

La inclusión de las medidas correctivas dentro de este Registro tiene como objetivo, brindar una adecuada difusión e información sobre las medidas ordenadas por el OSIPTEL para lograr que las empresas operadoras se abstengan de realizar determinadas conductas o incurrir en omisiones que entren en conflicto con sus obligaciones legales o contractuales.

Adicionalmente, el Reglamento en la línea de proveer un adecuado instrumento de información y difusión respecto al ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora, establece la información mínima que debe estar incluida en el mismo, siendo esta la siguiente: (i) el nombre de la Empresa Operadora; (ii) la disposición incumplida y/o la infracción cometida; (iii) la fecha en que se notificó a la Empresa Operadora el inicio del procedimiento administrativo; (iv) la sanción impuesta o la medida correctiva adoptada; (v) el número del acto administrativo que impone la sanción o medida correctiva; (vi) la fecha de notificación del acto administrativo que impone la sanción o medida correctiva; (vii) el tipo de recurso administrativo interpuesto; (viii) el número del acto administrativo que resuelve cada recurso administrativo; (ix) la fecha de notificación del acto administrativo que resuelve cada recurso administrativo; y, (x) el número de expediente.

Al igual que el RGIS, el artículo 32 del Reglamento establece que el referido Registro debe ser publicado en la página web institucional del OSIPTEL. Respecto del tiempo en que las sanciones y medidas correctivas deben estar publicadas, se ha considerado que este debe ser de carácter permanente. Con ello, se pretende difundir a los que participan en este mercado e interesados en general, información acerca del comportamiento de las empresas operadoras a lo largo del tiempo, lo cual contribuye a brindar una mayor transparencia a los agentes del sector y a que las empresas infractoras internalicen las posibles consecuencias negativas de sus acciones, como lo es, en el presente caso, el establecimiento de la difusión de los incumplimientos cometidos por éstas.

Asimismo, se busca que en aplicación del principio de imparcialidad dispuesto en el artículo 9 del REGO, las decisiones del OSIPTEL tengan en cuenta los antecedentes referidos a los mismos incumplimientos, para efectos de brindar un tratamiento análogo durante el ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora, así como para detectar cualquier afectación a lo dispuesto en el marco normativo vigente que requiera un especial tratamiento o mayor atención por parte de aquel.

Disposiciones Complementarias

En lo referido al caso de contradicción entre la aplicación del régimen de sanciones previsto en el Reglamento y las infracciones y sanciones establecidas en los contratos de concesión se dispone que, en tales casos, primará lo dispuesto en estos últimos.

A su vez, conforme a la regla dispuesta en la LPAG **13**, se establece como Disposición Transitoria que los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo en lo que les sea más favorable. Cabe precisar que, una vez entrado en vigencia el presente Reglamento, para efectos de determinar la tipificación de la infracción que resulte aplicable, deberá estarse a lo dispuesto en la norma vigente al momento de ocurrencia de la conducta que constituya un determinado incumplimiento; sin perjuicio de la aplicación de la retroactividad benigna cuando corresponda.

Finalmente, corresponde dejar establecido que en todo lo no previsto de manera expresa en el presente Reglamento, se aplicará las disposiciones contenidas en la LDFF y en el REGO; y, supletoriamente, las disposiciones contenidas en la LPAG; sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto en el artículo 229.2 de esta última norma, en lo que se refiere a principios de la potestad sancionadora administrativa, así como estructura y garantías del procedimiento administrativo sancionador, los mismos que son de aplicación obligatoria a esta norma.

FE DE ERRATAS

Fecha de publicación: 18-07-2013

DICE:

“Artículo 27.- Impugnación de actos administrativos
(...). La suspensión referida en este párrafo resultará también aplicable al numeral (iv) del presente artículo.”

DEBE DECIR:

“Artículo 27.- Impugnación de actos administrativos
(...). La suspensión referida en este párrafo resultará también aplicable al numeral (iii) del presente artículo.”

1 MORÓN URBINA, Juan Carlos. “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica, 2007, p. 629, Lima

4 Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 043-2003-CD-OSIPTEL:

“Artículo 5.- La obligatoriedad de la interconexión constituye condición esencial de la concesión de los servicios portadores o finales, respecto de los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, con sujeción al artículo 11 de la Ley y al artículo 106 del Reglamento General de la Ley (.).”

9 CASINO RUBIO, Miguel. “La indebida confusión entre sanciones y otras medidas administrativas de policía (Comentarios a la STS del 2 de febrero de 1998, Ar. 2060) p.571

10 Aptitud que poseen los actos administrativos para producir los efectos que conforme a su naturaleza deben producir, dando nacimiento, modificando, extinguiendo, interpretando, o consolidando una determinada situación jurídica o un derecho de los administrados.

11 La ejecutividad del acto administrativo se produce a partir de su notificación, y consiste en el carácter obligatorio del mismo y en la exigencia de cumplimiento para el administrado. La ejecutividad, se deriva de la presunción de validez de los actos administrativos y tiene como presupuestos necesarios la emisión regular y la notificación debida, es decir, el cumplimiento de las condiciones de eficacia.

12 La ejecutoriedad es el carácter inherente a todas las manifestaciones del ejercicio del poder, para ejecutar e imponer unilateralmente obligaciones y derechos mediante sus actos públicos, aún contra la voluntad de los administrados.

13 “DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. - Regulación transitoria

1. Los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley, se regirán por la normativa anterior hasta su conclusión. (.).”