



**RESOLUCIÓN DE**

**Nº 00071-2020-CD/OSIPTEL**

Lima, 12 de junio de 2020

EXPEDIENTE Nº	:	<b>Expediente Nº 00062-2019-GG-GSF/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Recurso de apelación contra la Resolución Nº 030-2020-GG/OSIPTEL</b>
ADMINISTRADO	:	<b>VIETTEL PERÚ S.A.C.</b>

**VISTOS:**

- (i) El recurso de apelación interpuesto por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, VIETTEL) contra la Resolución Nº 030-2020-GG/OSIPTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución Nº 292-2019-GG/OSIPTEL que dispuso sancionar por la comisión de una infracción leve relativa al incumplimiento en el artículo 45 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>1</sup> (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), respecto a las interrupciones registradas en el segundo semestre del 2017. Asimismo, a través de la Resolución Nº 030-2020-GG/OSIPTEL, la Gerencia General impuso una Medida Correctiva con la finalidad que VIETTEL garantice la ejecución de las devoluciones respecto a las líneas móviles inactivas.
- (ii) El Informe Nº 070-GAL/2020 del 19 de mayo de 2020, de la Gerencia de Asesoría Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación; y,
- (iii) El Expediente Nº 00062-2019-GG-GSF/PAS y el Expediente de Supervisión Nº 00026-2019-GG-GSF.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES:**

1.1. Mediante la Carta Nº 1232-GSF/2019, notificada el 24 de junio de 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) comunicó a VIETTEL el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) considerando lo siguiente:

Incumplimiento detectado	Tipificación	Calificación
El artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso por: a) Realizar devoluciones fuera del plazo establecido a abonados de 532 452 líneas móviles (activas) afectados por interrupciones registradas en el segundo semestre del año 2017. b) No realizar devoluciones a abonados de 271 008 líneas móviles (inactivas) afectados por interrupciones registradas en el segundo semestre del año 2017.	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	LEVE

En dicha oportunidad, la GSF otorgó a VIETTEL un plazo de diez (10) días hábiles para que formule sus descargos.

1.2. El 22 de julio de 2019, luego de concedérsele<sup>2</sup> la prórroga de plazo requerido, VIETTEL remitió sus descargos.

<sup>1</sup> Aprobado mediante Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

<sup>2</sup> Mediante Carta Nº 1317-GSF/2019, notificada el 4 de julio de 2019 la GSF otorgó el plazo de diez (10) días hábiles adicionales.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- 1.3. Mediante Resolución N° 292-2019-GG/OSIPTEL, notificada el 25 de noviembre de 2019<sup>3</sup>, la Gerencia General sancionó a VIETTEL con una multa de veintitrés con 40/100 (23,4) UIT, al haber incumplido el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso<sup>4</sup>. Asimismo, la Gerencia General impuso una Medida Correctiva<sup>5</sup> con la finalidad que VIETTEL garantice la ejecución de las devoluciones respecto a las líneas móviles inactivas.
- 1.4. El 17 de diciembre de 2019, VIETTEL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución 292-2019-GG/OSIPTEL.
- 1.5. Mediante Resolución N° 030-2020-GG/OSIPTEL, notificada el 22 de enero 2020<sup>6</sup>, la Gerencia General resolvió declarar infundado el Recurso de Reconsideración.
- 1.6. El 12 de febrero de 2020, VIETTEL, interpuso el Recurso de Apelación contra la Resolución N° 030-2020-GG/OSIPTEL. Posteriormente, el 11 de marzo de 2020, presentó un escrito relativo al cumplimiento de la Medida Correctiva.

## II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA:

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones<sup>7</sup> (en adelante, RFIS) y los artículos 218.2 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>8</sup>, (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

## III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN:

Los argumentos por los que VIETTEL considera que la resolución impugnada debe revocarse son los siguientes:

- (i) Se habría vulnerado los Principios de Tipicidad y Legalidad, en la medida que el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso no contempla la obligación de comunicar las devoluciones a los ex abonados.
- (ii) Las notas de crédito no requieren ejecución en tanto constituyen el documento final a favor de los ex abonados.
- (iii) Se habría vulnerado el Principio del Debido Procedimiento, dado que en la tramitación del presente PAS no existe una clara separación entre la etapa de instrucción y la etapa resolutoria.
- (iv) Corresponde aplicar el eximente de responsabilidad administrativa, dado que antes del inicio del PAS realizó las devoluciones de las 1 155 líneas activas imputadas, otorgándose montos mayores que incluyen los intereses generados por la demora de tales devoluciones.

<sup>3</sup> Mediante la Carta N° 620-GCC/2019 emitida por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

<sup>4</sup> Específicamente por: (i) Realizar devoluciones fuera del plazo establecido a abonados de 532 452 líneas móviles (activas); y, (ii) no realizar devoluciones a abonados de 271 008 líneas telefonía móviles (inactivas).

<sup>5</sup> La misma que se detalla a continuación:

“ Devolver dentro del plazo de tres (3) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan respecto de las siguientes líneas:

• 271 008 líneas inactivas, por el monto de S/. 13 141.31.

- Remitir la información de las devoluciones efectuadas a las que se hace referencia en el numeral precedente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones señaladas en el numeral precedente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1 de la presente Resolución.”

<sup>6</sup> Mediante la carta N° 047-GCC/2020 emitida por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

<sup>7</sup> Aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

<sup>8</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y sus modificatorias.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- (v) Se habría vulnerado el Principio de Predictibilidad, toda vez que en anteriores periodos supervisados, la GSF concluyó que la devolución se encontraba completa con la emisión de las notas de crédito a favor de los abonados afectados; por lo que archivó los procedimientos de supervisión; lo cual, no ocurrió en el presente PAS.

#### IV. ANÁLISIS:

Respecto a los argumentos de VIETTEL, este Colegiado considera lo siguiente:

##### 5.1 **Sobre la supuesta vulneración a los Principios de Tipicidad, Legalidad y Debido Procedimiento**

VIETTEL sostiene que se habría vulnerado los Principios de Tipicidad y Legalidad, toda vez que la obligación de comunicar la emisión de las notas de crédito vinculadas a las devoluciones a favor de ex abonados no se encuentra prevista en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

Además, VIETTEL manifiesta que se habría afectado el Principio del Debido Procedimiento en la medida que, al inicio del PAS no se informó que la falta de comunicación de las devoluciones a favor de sus ex abonados constituye la conducta imputada.

Por ello, VIETTEL precisa que existen vicios de nulidad respecto al presunto incumplimiento de devolución a favor de los ex abonados respecto a las 271 008 líneas móviles inactivas.

Sobre el particular, es preciso señalar que conforme establecen los artículos 40 y 45 del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras cuentan con dos (2) meses para realizar las devoluciones derivadas de interrupciones que afectaron al servicio, la cual se realiza en la misma moneda en que se facturó el servicio.

Ahora, en este caso, la obligación de devolver surge como consecuencia de una interrupción que afecta la prestación del servicio de telefonía móvil. En tal sentido, resulta irrelevante que si a la fecha de hacer efectiva la devolución, las personas que no accedieron al servicio como consecuencia de dicha interrupción, ostentan la calidad de abonado o ex abonado; en tanto tienen el derecho de que la empresa operadora les devuelva los montos facturados por un periodo en el que no contaron con la prestación del servicio.

En ese sentido, la baja del servicio, por sí misma, no debe ser considerada como una imposibilidad para realizar la devolución; por ende, la empresa operadora se encuentra en la obligación de ejecutar las acciones destinadas en el cumplimiento de su obligación, esto es, poner en conocimiento respecto a los montos a favor de los ex abonados y realizar la devolución dentro del plazo legal.

Aunado a ello, conforme establece el artículo 1220 del Código Civil, se entiende efectuado el pago sólo cuando se ha ejecutado íntegramente la prestación, es decir, cuando el acreedor acepta el pago. No obstante, el referido Código también regula la figura del pago por consignación que es la que satisface el deudor con intervención judicial; dicha figura se presenta de manera excepcional, entre otros supuestos, cuando el acreedor está ausente, a fin de que éste pueda ejercer su obligación y con ello quedar liberado.





Siendo así, se considerará como cumplida la obligación de devolver solamente cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes sobre la base de lo dispuesto en el artículo 40 del TUO de las Condiciones de Uso.

Por lo tanto, constituye una infracción a lo dispuesto en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso cuando la empresa operadora no efectúe -dentro del plazo legal respectivo- las devoluciones en atención a la parte proporcional al tiempo de las interrupciones del servicio, incluyendo el respectivo interés; ello, con independencia que, al tiempo de realizar la devolución efectiva, el beneficiario ostente la calidad de abonado o ex abonado.

Sin embargo, de tratarse de un ex abonado que la empresa operadora haya acreditado que no puede ser ubicado, de manera excepcional, y atendiendo al Principio de Razonabilidad, se podría valorar –para la graduación de la sanción– que la empresa operadora haya desplegado todos los esfuerzos para poner a disposición de dicho abonado las devoluciones pendientes, a fin de dar cumplimiento a su obligación.

Ahora bien, respecto a la presunta vulneración a los Principios de Tipicidad y Legalidad en el sentido que -en el inicio del PAS- no se informó que la falta de comunicación de las devoluciones, mediante las notas de crédito, a favor de ex abonados constituía la conducta imputada; corresponde tener en cuenta que, mediante la Carta N° 1232-GSF/2019 se imputó el presunto incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, dado que no efectuó las devoluciones a 271 008 líneas móviles inactivas, por el monto de S/ 13 141.31.

Conviene precisar que, contrariamente a lo sostenido por VIETTEL, la conducta imputada no constituye el incumplimiento de la comunicación de la nota de crédito a favor de los ex abonados, sino la ausencia de la devolución –efectiva y dentro del plazo legal– a favor de los 271 008 ex abonados afectados por las interrupciones registradas en el segundo semestre del 2017. Dicho en otros términos, para el caso de los ex abonados, el cumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso no solamente se agota en la emisión de la nota de crédito sino que incluye la comunicación respectiva de dicho comprobante de pago y la constancia de su recepción por el ex abonado; con lo cual se acredita la devolución efectiva.

Considerando lo expuesto, se descarta alguna afectación al Principio de Tipicidad y Legalidad invocado por VIETTEL; en la medida que, la infracción respecto al artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso se configuró en tanto VIETTEL no cumplió en realizar las devoluciones dentro del plazo previsto en el artículo 40 de la misma norma.

Del mismo modo, en atención a lo señalado en el presente acápite, este Colegiado descarta alguna vulneración del Principio al Debido Procedimiento, dado que en el propio Informe N° 0062-GSF/SSDU/2019 se detalla las razones es por las cuales la GSF sustentó el inicio del PAS respecto al incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso; y, sobre la cual, VIETTEL formuló sus descargos así como interpuso los recursos impugnatorios correspondientes, en pleno ejercicio de su Derecho de Defensa.

Por lo expuesto, se desestima la solicitud de nulidad formulada por VIETTEL respecto a la no ejecución de devolución sobre 271 008 líneas móviles inactivas.

## 5.2 Sobre la ejecución de las notas de crédito

VIETTEL manifiesta que, conforme al Reglamento de Comprobantes de Pago<sup>9</sup>, las notas de crédito no requieren ejecución en tanto constituyen el documento final a favor de los ex abonados. Además, VIETTEL alega que imponer que la devolución se encuentre

<sup>9</sup> Aprobado mediante la Resolución N° 007-99-SUNAT.





completa cuando los ex abonados realicen el cobro de las mismas resulta desproporcionado, dado que el cumplimiento de la obligación del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso se encontraría supeditada al accionar del tercero.

Al respecto, los numerales 1.1 y 1.6 del artículo 10 del Reglamento de Comprobantes de Pago disponen lo siguiente:

**“Artículo 10.- NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO**

*Normas aplicables a las notas de crédito y notas de débito:*

**1. NOTAS DE CRÉDITO**

1.1. Las notas de crédito se emitirán por concepto de anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones y otros.

(...)

1.6. El adquirente o usuario, o quien reciba la nota de crédito a nombre de éstos, deberá consignar en ella su nombre y apellido, su documento de identidad, la fecha de recepción y, de ser el caso, el sello de la empresa”.

[Subrayado agregado]

En el marco de la disposición normativa antes citada, este Colegiado considera que, contrariamente a lo expuesto por VIETTEL, una nota de crédito se emite por una devolución; sin embargo, para que exista una devolución efectiva, el Reglamento de Comprobante de Pago precisa que dicho comprobante de pago debe ser entregado al usuario; y, a efectos de una constancia de su recepción, el mismo usuario debe consignar su nombre y apellido en la misma nota de crédito, situación que no ha ocurrido en el presente caso.

En ese sentido, contrariamente a lo sostenido por VIETTEL, para el cumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso no basta con la emisión de las notas de crédito a favor de los ex abonados sino que éstas sean entregados a tales sujetos, en tanto es el documento a través del cual el usuario puede ejercer su derecho a realizar el cobro de la devolución.

Atendiendo a lo expuesto, carece de asidero lo señalado por VIETTEL sobre dicho extremo.

### 5.3 Sobre la vulneración al Principio del Debido Procedimiento

VIETTEL sostiene que se vulneró el Principio del Debido Procedimiento, dado que en la tramitación del presente PAS no existe una clara separación entre la etapa de instrucción y la resolutoria. En particular, VIETTEL señala que, mediante Memorando N° 021-GG/2020 la Gerencia General solicitó a la GSF que se pronuncie sobre el fondo del Recurso de Reconsideración, lo cual afecta la capacidad de decisión de la Gerencia General; y, por ende, se configura un vicio en el presente PAS.

Al respecto, el numeral 2 del artículo 248 del TUO de la LPAG dispone que, en virtud al Principio del Debido Procedimiento, los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

Sobre el particular, conforme al artículo 21 del RFIS, la Gerencia General constituye el órgano resolutorio y el competente para imponer sanciones; y, de otra parte, de acuerdo al artículo 19 del mismo Reglamento, la GSF es el órgano de instrucción en los casos en que la Gerencia General sea competente para resolver el PAS.

Además, conviene destacar que, acuerdo a los artículos 39 y 40 del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL<sup>10</sup>, la GSF constituye el órgano de línea responsable y especializado de detectar la comisión de acciones u omisiones



<sup>10</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2002-CD/OSIPTEL y modificatorias.





constitutivas de infracciones, a través del ejercicio de supervisiones a nivel nacional, con la finalidad de coadyuvar en la promoción del cumplimiento de las obligaciones a cargo de las empresas operadoras. Siendo ello así, el incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso se encuentra a cargo de la GFS, razón por la cual, se colige que, en el presente PAS, la GSF resulta la unidad idónea para la evaluación técnica de los elementos aportados por VIETTEL.

En ese sentido, cabe agregar que, el artículo 20 del RFIS dispone, entre otros aspectos que, la GSF tiene como función:

***“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”.***

[Subrayado y énfasis agregado]

En el presente caso, respecto al cuestionamiento formulado por VIETTEL vinculado al requerimiento de la Gerencia General se tiene que, en primer término, conforme al artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se sustenta en nueva prueba. Así, resulta oportuno indicar que, el artículo 27 del RFIS prevé, entre otros aspectos lo 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:*

*(...)*

*El órgano competente para resolver un recurso de reconsideración o apelación se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios, de considerarlo pertinente, (...).*

[Subrayado y énfasis agregado]

Considerando lo previsto en el artículo 27 de RFIS y con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio que permita resolver el Recurso de Reconsideración interpuesto por VIETTEL, mediante Memorando N° 021-GG/2020, la Gerencia General solicitó a la GSF analizar la información presentada por VIETTEL en el Recurso de Reconsideración –esto es: (i) las notas de crédito a favor de los ex abonados; y, (ii) los logs de las notas de crédito correspondiente a las líneas móviles (pre pago y post pago)– así como indicar si con los elementos aportados por la empresa operadora se acreditaría el cese y la reversión de la conducta infractora, respecto del incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, mediante Memorando N° 036-GSF/2020, la GSF realizó las actuaciones necesarias sobre los medios probatorios alcanzados por VIETTEL y emitió su opinión técnica respecto al cese y reversión de la conducta infractora.

Ahora bien, cabe destacar que, conforme a la Resolución N° 030-2020-GG/OSIPTTEL, la Gerencia General, en pleno ejercicio de su función resolutoria, analizó el pronunciamiento de la GSF –es decir, el Memorando N° 036-GSF/2020– concluyendo que los medios probatorios aportados por VIETTEL no desvirtúan la responsabilidad administrativa por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

Atendiendo a lo expuesto, la GSF y la Gerencia General ejercitaron su función instructora y resolutoria de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 20 y 21 del RFIS, respectivamente.

En consecuencia, se descarta la vulneración al Principio del Debido Procedimiento; y, por ende, no se configura algún vicio en el presente PAS.





#### 5.4 Sobre los eximentes de responsabilidad administrativa

VIETTEL invoca el literal f) del artículo 257 del TUO de la LPAG, con la finalidad de solicitar los eximentes de responsabilidad administrativa, dado que antes del inicio del PAS realizó las devoluciones de las 1 155 líneas activas imputadas, otorgándose montos mayores que incluyen los intereses generados por la demora de tales devoluciones.

Al respecto, el literal f) del numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG establece como causal eximente de responsabilidad la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado antes del inicio del procedimiento administrativo sancionador.

En el marco de lo establecido en el TUO de la LPAG, el numeral iv) del artículo 5 del RFIS dispone lo siguiente:

***“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad***

*Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:*

*(...)*

*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.”*

[Subrayado agregado]

Al respecto, conforme a la disposición normativa antes invocada se tiene que, a efectos de eximir de responsabilidad al administrado, debe verificarse que la infracción haya cesado y revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, toda vez que la subsanación debe ser voluntaria, el RFIS refiere que la subsanación debe haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación.

Cabe agregar que, a efectos de analizar el cese de la conducta infractora –y, de ser el caso, aplicar el eximente de responsabilidad administrativa– se debe tomar en cuenta la totalidad de los hechos que comprenden a la referida conducta.

En ese sentido, contrariamente a lo sostenido por VIETTEL, se verifica que antes de la fecha del inicio del PAS, VIETTEL mantenía pendiente de efectuar las devoluciones a sus ex abonados de doscientos setenta y un mil ocho (271 008) líneas móviles inactivas; razón por la cual, no se verifica el cese de la conducta.

En consecuencia, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora carece de objeto evaluar otras circunstancias referidas en el artículo 5 del RFIS, en la medida que, en el presente PAS no corresponde aplicar el eximente de responsabilidad.

Sin perjuicio de lo expuesto, en relación a las devoluciones por un monto superior al calculado por el OSIPTEL respecto a las 532 452 líneas móviles activas –y no 1 155 líneas móviles activas como refiere VIETTEL– este Colegiado comparte lo sostenido por la Gerencia General en el sentido que tales devoluciones se ejecutaron fuera del plazo legal; y que, además, al momento de la emisión de la Resolución N° 292-2019-GG/OSIPTEL que impuso la sanción y la Medida Correctiva, VIETTEL mantenía pendiente de efectuar las devoluciones a favor de sus ex abonados.

#### 5.5 Sobre la supuesta vulneración al Principio de Predictibilidad

VIETTEL expresa que se vulneró el Principio de Predictibilidad, toda vez que en anteriores periodos supervisados (2015-I, 2015-II, 2016-I y 2017-I), la GSF concluyó





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

que la devolución se encontraba completa con la emisión de las Notas de Crédito a favor de los abonados afectados; por lo que, archivó los procedimientos de supervisión; sin embargo, en el presente PAS, la GSF y la Gerencia General no han aplicado dicho criterio.

Asimismo, VIETTEL precisa que se vulneró el aludido Principio dado que no existió comunicación alguna respecto a la variación del criterio adoptado por la GSF sobre la aplicabilidad del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso, específicamente, cuáles eran los medios y oportunidad para considerar válida la comunicación de devolución a favor de los ex abonados. En tal sentido, en el marco del pronunciamiento de la GSF en relación a los periodos supervisados, VIETTEL sostiene que actuó considerando que su conducta se encontraba conforme al artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, en virtud al Principio de Predictibilidad, VIETTEL solicita el archivo del presente PAS respecto a la no devolución de 271 008 líneas móviles inactivas, dado que sobre aquellas se procedió con la devolución mediante las Notas de Crédito respectivas.

Al respecto, este Colegiado considera que si bien tales procedimientos fueron archivados ello fue debido a las diversas circunstancias presentadas respecto a las líneas móviles inactivas, las cuales detallamos a continuación:

- (i) Respecto al periodo de supervisión 2015-I.- VIETTEL presentó al OSIPTEL la información de las devoluciones y/o descuentos a favor de los 14 038 ex abonados, la cual contenía el cálculo del monto a devolver para que sea publicado en la página web institucional y el OSIPTEL validó que dicho monto era el correcto, sin embargo dicha situación no ocurre en el presente caso.
- (ii) Respecto al periodo de supervisión 2015-II.- VIETTEL presentó al OSIPTEL la información de las devoluciones y/o descuentos a favor de los 5 238 ex abonados contenía el cálculo del monto a devolver publicado en la página web del OSIPTEL; sin embargo dicha situación no ocurre en el presente caso.
- (iii) Respecto al periodo de supervisión 2016-I.- VIETTEL presentó al OSIPTEL la información de las devoluciones y/o descuentos a favor de los 771 ex abonados que contenía el cálculo del monto a devolver publicado en la página web del OSIPTEL, lo cual no ocurre en el presente caso.
- (iv) Respecto al periodo de supervisión 2017-I.- Conforme al Informe N° 221-GSF/SSDU/2018, mientras que las líneas de los 360 329 ex abonados estaban activas, VIETTEL devolvió a los abonados de dichas líneas S/ 39 755,23, quedando pendiente de devolución el monto de S/ 20 076,04. Asimismo, VIETTEL presentó información para la publicación en la web de OSIPTEL, la información pendiente correspondiente a 360 329 líneas inactivas, lo cual no ocurre en el presente caso.

Además, resulta pertinente señalar que, de acuerdo a las conclusiones consignadas en los Informes emitidos por la GSF –que sustentan el archivo de los periodos supervisados (2015-I, 2015-II, 2016-I y 2017-I)– la GSF informó a VIETTEL la existencia del incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso; por lo que, se colige que VIETTEL tenía pleno conocimiento que su accionar no se ajustaba al marco regulatorio; cabe agregar que, la aplicabilidad del artículo materia de análisis se encuentra en detalle en el primer acápite del presente Informe.

Del mismo modo, debe tenerse presente que, en tales informes no se precisa que devolución se encontraba completa con la emisión de las notas de crédito a favor de los







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

abonados afectados; razón por la cual se rechaza lo sostenido por VIETTEL en dicho extremo.

Considerando lo expuesto, se descarta alguna afectación al Principio de Predictibilidad invocado por VIETTEL; y, en consecuencia, no procede el archivo del PAS respecto a las 271 008 líneas móviles inactivas involucradas en el incumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso.

## 5.5 Sobre la información remitida en el escrito del 11 de marzo de 2020

Al respecto, mediante escrito del 11 de marzo de 2020, VIETTEL solicita a la Gerencia General que se sirva tener por cumplida la Medida Correctiva, la misma que consiste en la devolución de los montos que corresponden a las 271 008 líneas móviles inactivas.

Sobre el particular, es importante señalar que si bien VIETTEL adjuntó información relacionada a las devoluciones ordenadas sobre las 271 008 líneas afectadas, este Colegiado advierte que las acciones respecto a dichas devoluciones habrían sido efectuadas con posterioridad a la notificación de la Resolución N° 292-2019-GG/OSIPTEL que impuso la sanción y la Medida Correctiva que ordenaba efectuar las referidas devoluciones.

En ese sentido, la información remitida a través de dicha comunicación corresponde ser evaluada en el marco de la verificación del cumplimiento de la Medida Correctiva y no en el presente PAS.

Finalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones, expuestos en el Informe N° 070-GAL/2020, emitido por la Gerencia de Asesoría Legal, el cual –conforme al numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la LPAG– constituye parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 745/20.

### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.-** Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 030-2020-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia:

1.1 **CONFIRMAR** la multa impuesta de **veintitrés con 40/100 (23,4) UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, dado que, respecto al segundo semestre del 2017: a) efectuó las devoluciones fuera de plazo respecto a 532 452 líneas móviles (activas); y, b) no efectuó las devoluciones respecto a 271 008 líneas móviles (inactivas).

1.2 **CONFIRMAR** la Medida Correctiva impuesta mediante la Resolución N° 292-2019-GG/OSIPTEL que dispuso:

- *Devolver dentro del plazo de tres (3) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan respecto de las siguientes líneas:*
  - **271 008 líneas inactivas, por el monto de S/. 13 141.31.**
- *Remitir la información de las devoluciones efectuadas a las que se hace referencia en el numeral precedente, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*señaladas en el numeral precedente, de acuerdo al formato contenido en el Anexo 1 de la presente Resolución.”*

**Artículo 2°.- DESESTIMAR** la nulidad formulada por VIETTEL PERÚ S.A.C.

**Artículo 3°.-** Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:

- 4.1 La notificación de la presente Resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. y el Informe N° 070-GAL/2020.
- 4.2 La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 070-GAL/2020 y las Resoluciones N° 030-2020-GG/OSIPTTEL y N° 292-2019-GG/OSIPTTEL en el portal web institucional del OSIPTTEL: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe); y,
- 4.3 Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese,

