

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO
ASUNTO	:	CRITERIOS EMITIDOS POR EL CONSEJO DIRECTIVO EN LA RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES
FECHA	:	5 de febrero de 2018

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADO COORDINADOR (e)	ROCIO ANDREA OBREGÓN ÁNGELES
REVISADO POR	ASESOR	GUSTAVO OSWALDO CÁMARA LÓPEZ
APROBADO POR	GERENTE DE ASESORIA LEGAL	LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA



I. OBJETIVO

Constituye objeto del presente informe compilar los criterios procesales y sustantivos más relevantes adoptados por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en las resoluciones emitidas durante el periodo de julio de 2012 a diciembre de 2016, en los procedimientos administrativos sancionadores que han sido tramitados ante la segunda instancia.

II. MARCO NORMATIVO

La Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336¹ (en adelante, LDFF), establece que dicho Organismo Regulador tiene la facultad de imponer sanciones en el sector de telecomunicaciones, conforme se advierte en el artículo 24° que citamos a continuación:

“Artículo 24.- Facultad sancionadora y de tipificación

24.1 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 esta Ley. (...)”

Por su parte, el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM² (en adelante, Reglamento del OSIPTEL), precisa que el órgano competente para ejercer la función fiscalizadora y sancionadora en segunda instancia, vía recurso de apelación, es el Consejo Directivo, conforme se detalla a continuación:

“Artículo 41.- Órganos Competentes para el Ejercicio de la Función Fiscalizadora y Sancionadora.

La función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. Dicha función es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL y en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo. (...)”

En esa misma línea, el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL³ (en adelante, RFIS), establece que, en materia sancionadora, los actos administrativos emitidos por la Gerencia General y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, son recurribles en vía de apelación ante el Consejo Directivo⁴.

Ahora bien, el numeral 1.15 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS⁵ (en adelante, TUO de la LPAG), establece que la autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y

¹ Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 5 de agosto de 2000.

² Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 2 de febrero de 2001.

³ Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 4 de julio de 2013.

⁴ **“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. (...)*”

⁵ Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 20 de marzo de 2017.



confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podría obtener.

En ese contexto, las Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo, en el marco de un procedimiento administrativo sancionador, han establecido criterios resolutivos respecto a diversas materias del sector de telecomunicaciones y del derecho administrativo, que ameritan ser puestas a conocimiento de los Órganos Resolutivos de Primera Instancia, los Órganos de Instrucción y los administrados.

III. ANÁLISIS

Para efectos del presente informe, se han analizado un total de doscientos sesenta y ocho (268) resoluciones emitidas por Consejo Directivo, en el marco de procedimientos administrativos sancionadores, durante el periodo comprendido entre los meses de julio de 2012 a diciembre de 2016.

Cabe indicar, que las conductas de las empresas operadoras que han sido materia de los procedimientos administrativos sancionadores, tal como se advierte en el Anexo I, están referidas, principalmente, a las siguientes normas:

- Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 040-2005-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales, aprobado por Resolución N° 069-2002-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Norma complementaria que regula la prestación del servicio de información actualizada de guía telefónica a través del número básico 103, aprobada por Resolución N° 019-2006-CD/OSIPTEL.
- Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2007-MTC
- Disposiciones para la presentación de información periódica por parte de empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 121-2003-CD/OSIPTEL



- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado, por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia, aplicable a los usuarios de los Servicios Públicos Móviles, aprobado por Resolución N° 002-2010-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, aprobado por Resolución N° 043-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, aprobado por Resolución N° 127-2013-CD/OSIPTEL.
- Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL.
- Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos (hurtados y robados), perdidos y recuperados, y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias, aprobado por Resolución N° 050-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Ahora bien, es importante señalar que, en algunos casos, el marco normativo vigente al momento en que fue cometida la conducta infractora, ha sido modificado y/o derogado; como ocurre con:

- Las disposiciones sobre interrupciones en la prestación del servicio público de telecomunicaciones;
- El régimen de continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales;
- Entrega de información periódica por parte de las empresas operadoras;
- El régimen para la supervisión de la calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
- El régimen para la aplicación de la reincidencia en la comisión de la infracción;
- La aplicación del régimen de beneficios respecto a la sanción impuesta;



- El procedimiento de atención reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones,
- El régimen de aplicación tarifaria; entre otros.

Teniendo en cuenta ello, en el presente informe se recogen los criterios más relevantes emitidos por el Consejo Directivo del OSIPTEL en los procedimientos administrativos sancionadores que han sido tramitados, ante la segunda instancia, durante el periodo de julio de 2012 a diciembre de 2016; respecto a obligaciones de normas que, a la fecha, se encuentran vigentes.

3.1. CRITERIOS RESOLUTIVOS

3.1.1. Definición del término “Inexacto”⁶

El artículo 9° del RFIS tipifica como infracción grave, la entrega de información inexacta por parte de la empresa operadora.

“Artículo 9.- Entrega de información inexacta

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

En la Exposición de Motivos del RFIS, se precisa que el objetivo del artículo 9°, que recoge lo dispuesto en el artículo 17° del derogado Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS), 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 el OSIPTEL con su requerimiento, ya sea, entre otros, en el ámbito de la supervisión, regulación, solución de controversias, así como al deber exigible a las Empresas Operadoras de verificar el contenido de la información que presentan.

Ahora bien, a efecto considerar qué se entiende por “inexacto”, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española, la inexactitud es definida como aquello que no resulta rigurosamente cierto o correcto, tal como se indica a continuación:

*“Inexacto, ta
1. adj. Que carece de exactitud”.*

Sobre ello, conviene referir que la doctrina -que se sabe constituye fuente del Derecho-reconoce como criterio de interpretación de las normas, entre otros, al método literal, el cual consiste en averiguar lo que la norma denota, mediante el uso de las reglas lingüísticas propias del entendimiento común del lenguaje escrito en el que se produjo la norma⁷.



⁶ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 104-2016-CD/OSIPTEL; N° 132-2013-CD/OSIPTEL y N° 123-2016-CD/OSIPTEL

⁷ RUBIO CORREA, Marcial. “El Sistema Jurídico. Introducción al Derecho”. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. Décima Edición. Pág. 238

Complementariamente a ello, el Tribunal Constitucional en el Expediente N° 3362-2004-AA/TC, ha precisado que se considerará como información inexacta, aquella que no expresa la verdad o lo hace a medias⁸.

Criterio:

“Si la información que la empresa operadora presenta al regulador no guarda exactitud frente a la realidad material, no podrá considerarse “exacta” y, por ende, corresponderá evaluar si cabe la imposición de una sanción administrativa”.

3.1.2. Tipo infractor de la entrega de información inexacta⁹

La acción antijurídica constituida por la entrega de la información inexacta al ente regulador, se consume y agota en el mismo momento en que la empresa remitió dicha información.

Acorde con la doctrina especializada, las infracciones instantáneas se caracterizan porque la lesión o puesta en peligro del bien jurídico protegido se produce a través de una actividad momentánea que marca la consumación del ilícito; no determinándose la creación de una situación antijurídica duradera¹⁰. En ese sentido, la entrega de información inexacta corresponde a una infracción instantánea¹¹.

Lo anterior es sin perjuicio que, en algunos casos, puedan subsistir los efectos de la conducta infractora, con lo cual nos encontraremos frente a una infracción instantánea de efectos permanentes; recogida recién en el numeral 250.2 del artículo 250 del TUO de la LPAG.

Criterio:

“La entrega de información inexacta corresponde a una infracción instantánea”.

3.1.3. Carácter no vinculante de los informes del Órgano de Instrucción¹²

El numeral 5 del artículo 253° del TUO de la LPAG, establece que la autoridad instructora formula un informe final de instrucción en el que se determina, de manera motivada, las conductas que se consideren probadas constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción; y, la sanción propuesta o la declaración de no existencia de infracción, según corresponda.

⁸ “(...) Así, la nota será falsa o inexacta si es que no se expresó la verdad o lo hizo a medias, con lo que incurre en una transgresión voluntaria o involuntaria a la responsabilidad profesional de informar con sentido de la verdad y con tendencia a la objetividad. La verdad o no de la información se debe medir en su propio y estricto contexto, constatando las falencias en menor o mayor grado de información. (...)”

⁹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 076-2016-CD/OSIPTEL.

¹⁰ DE PALMA DEL TESO, Angeles. “Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo de plazo de prescripción”. En Civitas, Revista Española de Derecho Administrativo N° 112.2001. Pág. 557

¹¹ Ello tiene concordancia con lo señalado por el Tribunal de Contrataciones del Estado en la Resolución N° 3447-2014-TC-S3, la cual se cita a continuación: “Por otro lado, la infracción referida a información inexacta se configura ante la presentación de documentos no concordantes con la realidad, que constituye una forma de falseamiento de la misma, a través del quebrantamiento de los Principios de Moralidad y de Presunción de veracidad”.

¹² El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 075-2016-CD/OSIPTEL y N° 034-2014-CD/OSIPTEL.



En esa misma línea, el RFIS establece –entre otros- las funciones atribuidas al órgano de instrucción¹³, precisando que le corresponde emitir un informe en el que analice los hechos, las pruebas y desarrolle el sustento técnico de los incumplimientos detectados. Dicho informe es remitido al órgano competente para imponer sanciones, con la finalidad de poner en su conocimiento las conclusiones y recomendaciones arribadas, respecto a la infracción imputada a la empresa operadora; a efectos de que adopte una decisión.

Ahora bien, conforme establece el artículo 180° del TUO de la LPAG, los informes se presumirán facultativos y no vinculantes, salvo las excepciones establecidas por Ley.

Al respecto, MORON¹⁴ señala que la autoridad administrativa no se encuentra obligada a adoptar las conclusiones y recomendaciones contenidas en un informe que solicitó, siempre que no haya sido declarado su carácter vinculante por Ley.

Sobre ello, cabe indicar que ni el TUO de la LPAG, ni el RFIS, han establecido el carácter vinculante de los informes emitidos por el órgano de instrucción; por lo que si bien el informe del órgano de instrucción sirve de orientación al órgano resolutorio de primera instancia, no es obligatorio acoger las recomendaciones que aquél contiene.

En tal sentido, el órgano competente para imponer sanciones mantiene discrecionalidad para, bajo su responsabilidad, seguir o apartarse de los criterios desarrollados en dicho documento. Sin embargo, es recomendable fundamentar las razones en caso decida apartarse de la propuesta del órgano instructor.

Criterio:

“La normativa vigente no ha establecido el carácter vinculante del informe del órgano de instrucción; por lo que, el órgano competente para imponer sanciones mantiene discrecionalidad para seguir o apartarse de los criterios desarrollados en dicho documento.”

3.1.4. Análisis de argumentos y aspectos distintos a la presentación de la prueba nueva ofrecida vía Recurso de Reconsideración¹⁵

El artículo 217° del TUO de la LPAG establece que el Recurso de Reconsideración debe sustentarse en una nueva prueba, tal como se indica a continuación:

“Artículo 217.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva

¹³ **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.

¹⁴ MORON URBINA, Juan Carlos. “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Gaceta Jurídica. Octava Edición. Lima 2009. Pág. 498

¹⁵ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 075-2016-CD/OSIPTEL; N° 127-2014-CD/OSIPTEL; N° 151-2016-CD/OSIPTEL; N° 141-2013-CD/OSIPTEL; N° 164-2016-CD/OSIPTEL y N° 131-2014-CD/OSIPTEL



prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación”.

(Sin subrayado en el original)

De la lectura del citado dispositivo se advierte que, a través del Recurso de Reconsideración, los administrados únicamente pueden aportar pruebas a efecto que la administración tenga en consideración un hecho no evaluado, que genere el cambio del criterio ya adoptado.

Sobre ello, MORON¹⁶ considera que: “(...) para nuestro legislador no cabe la posibilidad que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedírsele, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable del instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso en concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad que amerite reconsideración”.

En ese sentido, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba.

Criterio:

“A la autoridad que resuelve el Recurso de Reconsideración, no le corresponde pronunciarse sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba”.

3.1.5. Imposibilidad de solicitar información que el OSIPTEL posee en virtud de la normativa que regula la entrega de información periódica¹⁷

El artículo 100° del Reglamento General del OSIPTEL, reconoce que el OSIPTEL cuenta con las facultades normativas y reguladoras, entre otras, establecidas en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y la LDFF.

Para el cumplimiento de su función normativa y reguladora, el OSIPTEL necesita contar con información sobre el desenvolvimiento de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, así como la información del sector respecto de inversión, ingresos y empleo con el fin de conocer la importancia de este sector en la economía.

Ahora bien, conforme establece el artículo 46° del TUO de la LPAG, las entidades están prohibidas de solicitar información que genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones, tal como se detalla a continuación:



¹⁶ MORON URBINA, Juan Carlos. “Comentarios a la ley del procedimiento Administrativo General”. Octava Edición, Lima. Gaceta Jurídica. 2009. Pág. 614.

¹⁷ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N°001-2016-CD/OSIPTEL.

“Artículo 46.- Documentación prohibida de solicitar

46.1. Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que contenga:

46.1.1. Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada. (...)”

De la lectura del citado dispositivo, se advierte que si bien las entidades se encuentran prohibidas de solicitar documentación o información que la entidad ya posea en virtud de algún trámite que haya sido realizado durante los cinco (5) años anteriores inmediatos, son los administrados quienes deben acreditar que, en efecto, la documentación o información requerida ya fue suministrada.

Sobre ello, si bien en el sector de las telecomunicaciones, existe una normativa que regula la entrega de información periódica, dado el dinamismo del sector, el OSIPTEL puede formular requerimientos de información específicos y distintos de los establecidos en dicha normativa, con la finalidad de evaluar el desenvolvimiento de los agentes del sector, el desarrollo del mercado y los efectos de las decisiones regulatorias adoptadas sobre el mercado.

En ese sentido, dado que son las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones quienes cuentan con la información, es lógico y razonable que se establezca la obligación de proporcionar tal información al Organismo Regulador, sin que ello suponga una afectación a los Principios de Eficiencia y Efectividad.

Asimismo, cabe indicar que en estos casos, no es necesario que el OSIPTEL pruebe que la información requerida no pudo ser obtenida a través de otros medios y que, por tanto, se encontraba prohibida de solicitarla, toda vez que es la empresa operadora, en su calidad de administrado, quien debe probar que la información que le fue requerida, ya fue remitida con anterioridad.

Criterio:

“La existencia de una normativa que regula la entrega de información periódica, no impide que el OSIPTEL pueda formular requerimientos de información específicos y distintos de los establecidos en dicha normativa, dada la finalidad de evaluar el desenvolvimiento de los agentes del sector, el desarrollo del mercado y los efectos de las decisiones regulatorias adoptadas sobre el mercado”.

3.1.6. Alcance del Plan de Supervisión¹⁸

El marco dentro del cual se ejecutan las acciones de supervisión se encuentra establecido, principalmente, en la LDFF y el Reglamento General de Supervisión,

¹⁸ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 153-2014-CD/OSIPTEL; N° 141-2013-CD/OSIPTEL y N° 084-2016-CD/OSIPTEL



aprobado mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL; normas que son observadas por el OSIPTEL en el ejercicio de su función supervisora¹⁹.

Ahora bien, conforme establece el artículo 12 de la LDFF, las acciones de supervisión pueden iniciarse de oficio o a instancia de parte, existiendo indicios o no de la comisión de una infracción.

“Artículo 12.- Inicio de la acción de supervisión

12.1 Cualquier acción de supervisión puede ser iniciada de oficio o a instancia de parte, existiendo o no indicios de comisión de una infracción, con o sin citación previa de la o las entidades supervisadas. (...)”

Tal como se advierte en dicho artículo, nada limita que el OSIPTEL pueda ejercer su función supervisora de manera reactiva frente a aquellas conductas que han sido detectadas en el marco de una supervisión planificada; toda vez que, si bien no han sido consideradas en el Plan de Supervisión, fueron detectadas durante la supervisión proporcionando indicios de la existencia de la comisión de una infracción.

En tal sentido, la imputación de cargos vinculados al incumplimiento de dispositivos legales que no fueron considerados como señaladas en el Plan de Supervisión como materia de supervisión, no vulnera de modo alguno el Principio de Legalidad ni el derecho al Debido Procedimiento Administrativo; en la medida que la empresa operadora tendrá el derecho de presentar sus descargos y alegatos en la etapa correspondiente.

Criterio:

“La función de supervisión del OSIPTEL no se limita a las materias de supervisión señaladas en el Plan de Supervisión; por lo que, en caso se detecten otras conductas, éstas serán consideradas como indicios de la existencia de la comisión de una infracción”.

3.1.7. Aplicación de la norma en el tiempo²⁰

El numeral 5 del artículo 246 del TUO de la LPAG, establece que corresponde aplicar las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de la comisión de la infracción, salvo que las nuevas le sean más favorables, tal como se indica a continuación:

“Artículo 246.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

5. Irretroactividad.- *Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.*

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición”.

¹⁹ Sin perjuicio de las disposiciones sobre la actividad administrativa de fiscalización, establecidas en el TUO de la LPAG.

²⁰ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 153-2014-CD/OSIPTEL.



En esa misma línea, el RFIS en su Única Disposición Complementaria Transitoria, establece que los procedimientos en trámite a la fecha de entrada en vigencia -5 de julio de 2013-, continuarán rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se iniciaron, salvo que la regulación de dicho reglamento les sea más favorable; conforme se indica a continuación:

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.

De la lectura del citado dispositivo, se colige que corresponderá aplicar el RGIS –norma derogada por el RFIS-, únicamente a los procedimientos administrativos sancionadores que se hayan encontrado en trámite a la fecha de entrada en vigencia del RFIS, salvo en lo que esta última sea más favorable para el administrado.

Criterio:

“Los procedimientos administrativos sancionadores se rigen por la norma procesal vigente al momento de la imputación de cargos, salvo en lo que les sea más favorable”.

3.1.8. Error²¹

El error –salvo que sea inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal- no constituye causa excluyente de responsabilidad, a menos que quien lo alegue acredite que es invencible. Ahora bien, que el error califique como invencible, va a depender de si el agente que incurre en dicho error no está en posibilidad de preverlo o controlarlo, así como del comportamiento diligente asociado a tales acciones.

En este punto, conviene referir que la doctrina sostiene que para que el error sea una causa exculpante, debe ser invencible; esto es, que no puede evitarse ni empleando la diligencia exigible²². Asimismo, se considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que en algunos casos la Administración debe ser rigurosa al evaluar dicha diligencia.

Sobre la materia, DE PALMA DEL TESO sostiene²³:

“El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia”.



²¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 040-2016-CD/OSIPTEL; N° 026-2016-CD/OSIPTEL; N° 153-2012-CD/OSIPTEL; N° 134-2013-CD/OSIPTEL; N° 0798-2013-CD/OSIPTEL; N° 070-2013-CD/OSIPTEL; N° 037-2013-CD/OSIPTEL; N° 141-2013-CD/OSIPTEL; N° 132-2013-CD/OSIPTEL; N° 056-2014-CD/OSIPTEL y N° 142-2013-CD/OSIPTEL.

²² REBOLLO PUIG, Manuel y otros. Derecho Administrativo Sancionador. Editorial Lex Nova. 1° Edición. España, 2010. Pág. 328.

²³ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador. Tecnos, 1996. P. 142.

Acorde con el autor citado, el nivel de diligencia exigido a las empresas operadoras debe ser alto, puesto que éstas, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, operan en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

En consecuencia, atendiendo a dichas circunstancias, se espera la empresa operadora adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control.

Criterio:

“El error no constituye causa excluyente de responsabilidad, a menos que quien lo alegue acredite que es invencible. Asimismo, se espera que la empresa operadora adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resulten exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde, obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control”.

3.1.9. Responsabilidad ante la contratación del servicio efectuada a través de un tercero²⁴

Como se ha señalado, la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.

Por ello, las Empresas Operadoras no pueden argumentar la ausencia de responsabilidad y el cumplimiento de su debida diligencia, por el hecho de haber contratado con terceros el cumplimiento de sus obligaciones; por ejemplo la contratación del servicio, notificación, entre otros.

En efecto, la responsabilidad administrativa no debe eludirse ni ser disminuida por el incumplimiento del deber de cuidado de los terceros que aquellas contraten, en tanto existe siempre el deber de vigilancia, elección, coordinación, información y capacitación del personal, que la hace responsable.

Criterio:

“La responsabilidad administrativa de la empresa operadora no debe eludirse ni ser disminuida por la contratación de terceros para cumplir sus obligaciones, en tanto existe siempre el deber de vigilancia, elección, coordinación, información y capacitación del personal tercerizado, que la hace responsable”.



²⁴ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 142-2014-CD/OSIPTEL; N° 076-2014-CD/OSIPTEL; N° 076-2014-CD/OSIPTEL; N° 153-2012-CD/OSIPTEL; 146-2013-CD/OSIPTEL..

3.1.10. Requisitos de la notificación de las comunicaciones de las empresas operadoras²⁵

El numeral 8 del artículo I del Título Preliminar de la LPAG, establece que las disposiciones de dicha norma, entre ellas, las referidas a la notificación de actos administrativos, es aplicable a las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos en virtud de concesión del Estado, conforme la normativa de la materia.

Sin embargo, a los actos emitidos por la empresa operadora que no son equivalentes a los actos administrativos que establece el artículo 1° del TUO de la LPAG, para cuya eficacia se exige el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 16° y siguientes de la referida norma; no les resulta aplicable dicho régimen de notificación.

No obstante ello, para los supuestos en los que la empresa operadora remita las referidas comunicaciones escritas, es necesario establecer las formalidades que deben seguirse para su notificación.

Por lo tanto, en aplicación del Principio de Predictibilidad²⁶ reconocido en el TUO de la LPAG, en estos casos no podría exigírsele a la empresa operadora cumplir con la formalidad de notificación establecida en el TUO de la LPAG.

Criterio:

“El régimen de notificaciones establecido en el TUO de la LPAG no es exigible a la notificación de comunicaciones de la empresa operadora que no son equivalentes a actos administrativos; siendo necesario que se establezca las formalidades que deben cumplir para dichos casos”.

3.1.11. Reforma en peor²⁷

El numeral 256.3 del artículo 256° del TUO de la LPAG prohíbe la reforma en peor de la sanción como consecuencia de la interposición de un recurso impugnativo, tal como se indica a continuación:

“Artículo 256.- Resolución

(...)

256.3. Cuando el infractor sancionado recurra o impugne la resolución adoptada, la resolución de los recursos que interponga no podrá determinar la imposición de sanciones más graves para el sancionado.”

En efecto, de la lectura del dispositivo citado se desprende que la prohibición de reforma en peor se vulneraría si, con motivo del Recurso de Apelación interpuesto, el Consejo Directivo decidiese imponer una sanción mayor a la multa impuesta por la Primera Instancia. Es decir, aun si el Consejo Directivo advirtiese circunstancias que ameritasen

²⁵ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 142-2014-CD/OSIPTEL.

²⁶ Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo.

(...)

- 1.15. Principio de predictibilidad.- La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite de modo tal que a su inicio el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.”

²⁷ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 021-2014-CD/OSIPTEL.



que la cuantía de la sanción sea más elevada, en virtud de la *non reformatio in peus*, tendrá que respetarse el monto de la multa impuesta.

Ahora bien, en los casos de la declaración de nulidad, conforme establece el numeral 12.1 del artículo 12° del TUO de la LPAG, esta tiene efecto declarativo y retroactivo a la fecha del acto, salvo derechos adquiridos de buena fe por terceros, en cuyo caso operará a futuro. Sin embargo, esta regla a futuro no debe favorecer a los administrados directamente partícipes en el procedimiento administrativo que constituyó el acto nulo; posición que, en este caso, recae en la empresa operadora²⁸.

Sobre ello, la doctrina ha abordado aquel supuesto en que el órgano superior anula la decisión del órgano inferior, disponiendo que este último emita un nuevo acto administrativo que podría resultar menos favorable que el primer acto administrativo emitido. Así, sobre la materia MORON postula lo siguiente²⁹:

*“Ahora bien, un supuesto particular es la denominada reforma peyorativa indirecta, que prohíbe a la autoridad instructora agravar la situación del administrado cuando su primera decisión ha sido anulada por razones estrictamente formales. (Ej. Vicios en el procedimiento) y no por exceso de defecto de ponderación de los hechos o ínfima sanción.
(...)”*

La inclusión dentro de nuestro ordenamiento de la prohibición de la reformatio in peius no quiere decir de modo alguno que las autoridades superiores quedan vinculadas por lo resuelto por las autoridades inferiores, y con ello, afectar la viabilidad del control interno que el recurso permite a las autoridades inferiores.

Lo que se busca es proteger al administrado, pero no anular la potestad superior de revisión. Por ello, la autoridad superior que percibe la existencia de vicios o defectos en la resolución del inferior, puede recurrir a las técnicas de revisión de oficio (nulidad de oficio, revocación, etc.) o puede disponer la instauración de un procedimiento de oficio para analizar el caso”.

(Sin subrayado en el original)

En ese sentido, si en el nuevo acto administrativo, la Primera Instancia impone una sanción mayor a que fue impuesta en el primer acto administrativo declarado nulo por el órgano superior, de ninguna manera puede ser considerado una reforma en peor; puesto que, en este caso, el vicio incurrido no obedece a un defecto de forma del procedimiento administrativo.

Criterio:

“No se considerará reforma en peor, aquellos casos en los que la Primera Instancia imponga una sanción mayor a la que fue impuesta en el primer acto administrativo, que el órgano superior haya declarado nulo por vicios que no obedezca a un defecto de forma del procedimiento administrativo”.

²⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 8°. ed. Lima. Gaceta Jurídica, 2009. Pg. 173.

²⁹ “Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana”. MORÓN URBINA, Juan Carlos. Revista ADVOCATUS 13, 2005. Pág. 237 y ss.



3.1.12. Imposibilidad de subsanación de la conducta en los casos de registro de información de tarifas en el Sistema de Información y Registro de Tarifas -SIRT³⁰

El literal f) del numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG, establece la subsanación como una condición eximente de responsabilidad administrativa, tal como se detalla a continuación:

“Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

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

(...)

f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253. (...)”

Ahora bien, el Diccionario de la Real Academia Española define al vocablo “subsanan”, como la reparación o el remedio de un defecto, así como la acción de resarcir un daño.

Por su parte, la doctrina, al analizar lo dispuesto en el artículo 255° del TUO de la LPAG, refiere que la subsanación voluntaria –ocurrida con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos- no implica solo un pasivo arrepentimiento por el ilícito, sino que implica también procurar de manera espontánea la reparación del mal o daño causado³¹.

Ahora bien, a efectos de considerar subsanado el incumplimiento del registro de información de tarifas en el SIRT, no resulta suficiente la devolución de los montos supuestamente cobrados a los usuarios afectados, dado que la obligación incumplida está referida al registro de tarifas en el SIRT y no por la aplicación de tarifas mayores a las informadas o puestas a disposición pública.

Sin perjuicio de ello, debe tenerse en cuenta que para subsanar la conducta no basta con solo efectuar el registro posterior de la tarifa en el SIRT, dado que el incumplimiento de la obligación legal –que el registro se realice a más tardar el día de entrada en vigencia de cada tarifa- afecta a un potencial número de usuarios, que de haber contado con la información sobre dicha tarifa, hubieran podido acceder a la misma o adoptado determinadas decisiones de consumo.

En ese sentido, no existe la posibilidad de subsanar la conducta, toda vez que la misma se encuentra asociada a un plazo perentorio y, no es posible revertir sus efectos al no poder determinar la cantidad de usuarios que pudieron ser afectados por el hecho de no contar con la información de las tarifas.

Criterio:

“En el incumplimiento de la obligación de registrar información de tarifas en el SIRT, no es posible subsanar la conducta ni revertir sus efectos, toda vez que la misma se encuentra

³⁰ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 028-2014-CD/OSIPTEL.

³¹ Morón Urbina, Juan Carlos. “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”, Gaceta Jurídica. Octava Edición, 2009. Págs. 744 y 745.



asociada a un plazo perentorio y no es posible determinar la cantidad de usuarios que pudieron ser afectados por el hecho de no contar con la información de las tarifas”.

3.1.13. Actuación de supervisores como usuarios comunes³²

Conforme establece el artículo 14° de la LDFF, los funcionarios del OSIPTEL pueden comportarse como usuarios en la acción de supervisión, tal como se detalla a continuación:

“Artículo 14.- Acción de la supervisión sin previo aviso

Los funcionarios de OSIPTEL o los especialistas instruidos para efectos de realizar una acción de supervisión pueden comportarse como usuarios, potenciales clientes o terceros, entre otros, a fin de lograr el cumplimiento del objeto de la acción supervisora, dentro de los límites establecidos en el Artículo 4 de la presente Ley. En tales casos su acción no tiene que restringirse al trato o información que se les brinda a ellos directamente, sino que puede incluir información respecto del trato e información que se brinda a otras personas”.

En esa misma línea, el literal g) del artículo 12° del Reglamento General de Supervisión, recoge la facultad de los supervisores a comportarse como usuarios, potenciales clientes u otros a fin de facilitar el cumplimiento del objeto de la acción de supervisión.

Ahora bien, las supervisiones realizadas por el OSIPTEL tienen como objetivo velar por el respeto de los derechos de los abonados y/o usuarios; así como verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas operadoras; lo que es concordante con la obligación del Estado de defender el interés de los consumidores y usuarios, tal como dispone el artículo 65° de la Constitución Política del Perú de 1993³³.

Debe además señalarse, que la actuación del Estado no sólo se enmarca sobre la base de las denuncias o reclamos que pudieran presentar los usuarios ante los órganos encargados de atenderlas, sino también mediante actuaciones concretas que le permitan velar de forma efectiva por los intereses de los usuarios.

En tal sentido, la actuación del supervisor no puede limitar su labor de supervisión a acciones que estén dirigidas únicamente a solicitar y/o recopilar información, sino que puede incluir información respecto del trato e información que se brinda a otras personas.

Criterio:

“La actuación del supervisor no se limita su labor de supervisión a acciones que estén dirigidas únicamente a solicitar y/o recopilar información, sino que también se encuentra facultado a comportarse como usuarios en la acción de supervisión”.

3.1.14. Sobre la fecha de ejecución de la solicitud de migración³⁴

De acuerdo a la normativa vigente, la migración de planes tarifarios debe llevarse a cabo a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la respectiva

³² El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 119-2014-CD/OSIPTEL.

³³ Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

³⁴ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 142-2013-CD/OSIPTEL



solicitud. En efecto, el artículo 63° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en su artículo 63° prevé lo siguiente:

“Artículo 63.- Aceptación de la solicitud de migración

Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.

La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.

La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud. (...)”

De este modo, aun cuando sean los propios usuarios quienes soliciten que la migración de plan tarifario se realice en una fecha elegida por estos –en contraposición a lo establecido en la norma citada-, debe recalcar que las empresas operadoras no pueden proceder en desconocimiento a la regulación emitida por el OSIPTEL, bajo el argumento de que debe primar la voluntad de los usuarios.

No obstante, no puede desconocerse que las migraciones pueden mejorar la situación de un usuario; sea, por ejemplo, gozando de un servicio con mayores atributos o generar un ahorro en caso la migración se produzca a un plan tarifario de menor valor.

Por tanto, con el fin de establecer si corresponde imponer una sanción, el Consejo Directivo ha establecido que es necesario conocer si las migraciones de planes tarifarios efectuadas fuera del plazo establecido, supusieron un beneficio efectivo para el usuario.

Criterio:

“Aun cuando sean el abonado solicite que la migración de plan tarifario se realice en una fecha elegida por éste, en cumplimiento de la regulación establecida, la empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud”.

(...)

No obstante, sin perjuicio de la vigencia de dicha norma, este Consejo Directivo no puede desconocer que las migraciones pueden mejorar la situación de un usuario; sea, por ejemplo, gozando de un servicio con mayores atributos o generar un ahorro en caso la migración se produzca a un plan tarifario de menor valor. Por tanto, con el fin de establecer si en el presente caso corresponde imponer una sanción a TELEFÓNICA, es necesario conocer si las migraciones de plan tarifario objeto del procedimiento de supervisión, supusieron un beneficio efectivo para el usuario.”



3.1.15. Carga de la prueba para la exclusión de responsabilidad³⁵

La carga de la prueba a efecto de atribuirle responsabilidad a los administrados por las infracciones que sirven de base para sancionarlos, corresponde a la administración.

Sin embargo, corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad. En esa línea, Nieto García³⁶, quien señala lo siguiente al hacer referencia a la jurisprudencia del Tribunal Supremo Español:

“(...) por lo que se refiere a la carga probatoria en cualquier acción punitiva, es el órgano sancionador a quien corresponde probar los hechos que hayan de servir de soporte a la posible infracción, mientras que al imputado le incumbe probar los hechos que puedan resultar excluyentes de su responsabilidad”.

Por lo tanto, a efectos de que los Órganos Resolutivos del OSIPTTEL apliquen los eximentes de responsabilidad establecidos en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG -caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada-, la empresa operadora deberá remitir los medios probatorios suficientes, que acrediten estar inmersa en dicho supuesto.

Criterio:

“Para la aplicación de los eximentes de responsabilidad, la empresa operadora deberá remitir los medios probatorios suficientes que acrediten estar inmersa en algunos de los supuestos que la norma haya establecido como excluyente de responsabilidad”.

3.1.16. Solución del problema antes de la recepción del reclamo³⁷

El artículo 8° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, prohíbe a las empresas operadoras, entre otros, impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, tal como se indica a continuación:

“Artículo 8°.- Prácticas prohibidas en el procedimiento de reclamos

En la atención y tramitación de reclamos, recursos y quejas, las empresas operadoras se encuentran prohibidas de:

1. *Impedir o negar la presentación de reclamos, recursos y quejas, bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente Reglamento. (...)”*

No obstante, la normativa ha previsto la posibilidad de que la empresa operadora pueda establecer mecanismos para solucionar el problema presentado por el usuario, antes del inicio formal de un procedimiento de reclamos; ello a fin de promover una solución oportuna y eficiente para el usuario; tal como se detalla en el artículo 19° del referido Reglamento de Reclamos:



³⁵ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 070-2013-CD/OSIPTTEL; N° 122-2015-CD/OSIPTTEL y N° 158-2016-CD/OSIPTTEL.

³⁶ NIETO GARCÍA, Alejandro. “Derecho Administrativo Sancionador. 4ta Edición totalmente reformada. Madrid Tecnos. 2005. P. 424.

³⁷ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 119-2014-CD/OSIPTTEL.

“Artículo 19°.- Solución anticipada de reclamos

Las empresas operadoras podrán establecer mecanismos para solucionar las reclamaciones de los usuarios con anterioridad al inicio del procedimiento de reclamo.

La solución otorgada por la empresa operadora al usuario deberá ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y contar con la aceptación del usuario. La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo.

Para acreditar la aceptación del usuario, las empresas operadoras deberán contar con la grabación del audio o la constancia correspondiente que demuestre la aceptación expresa del usuario a la solución anticipada y a su ejecución.

En estos casos, la carga de la prueba sobre la aceptación del usuario y la obligación de conservar los registros que la acrediten, corresponderá a la empresa operadora”.

Del citado dispositivo, se advierte que la posibilidad de otorgar una solución al problema del usuario -cuando éste haya solicitado la presentación del reclamo-, al ser un mecanismo alternativo de solución anticipada, y que no forma parte del procedimiento de reclamos establecido en el Reglamento de Reclamos; debe ser comunicada al usuario al momento en que este pretende realizar el reclamo.

Además, dicho mecanismo debe ser empleado, de manera opcional únicamente en caso cuente con la conformidad expresa del usuario, caso contrario, tendrá que procederse a registrar el reclamo y otorgar el trámite que establece dicho Reglamento.

En tal sentido, la empresa operadora no puede negarse a recibir los reclamos que requieran presentar sus usuarios, ni de manera expresa ni de manera tácita, a través de la creación de obstáculos o trabas en la presentación de los mismos.

Criterio:

“La posibilidad de solucionar de manera anticipada el reclamo del usuario, no deberá ser empleado para que la empresa operadora impida la presentación o se niegue a recibir los reclamos. Por lo que, en caso aplique un mecanismo de solución anticipada, éste debe ser comunicado al usuario al momento que realiza el reclamo y, empleado, de manera opcional únicamente en caso cuente con la conformidad expresa del usuario, caso contrario debe proceder a registrar el reclamo y otorgar el trámite correspondiente”.

3.1.17. Derecho a recibir información necesaria³⁸

El derecho a la información se encuentra amparado en primer lugar por el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, donde se establece que toda persona tiene derecho a acceder a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado.

Cabe indicar que, este derecho conlleva a su vez la obligación para los proveedores de bienes y servicios, de brindar la información necesaria para la toma de decisiones.

³⁸ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 027-2013-CD/OSIPTEL



En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, el derecho de información y la obligación de brindarla, se encuentran establecidos en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, que dispone lo siguiente:

“Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

(i) El servicio ofrecido; (...).”

El citado dispositivo contiene la obligación general de brindar información a los abonados y/o usuarios; asimismo, si bien el citado dispositivo ha establecido una lista de información que como mínimo la empresa operadora se encuentra obligada a brindar para la contratación y/o uso de un servicio; también incluye toda información que pueda resultar relevante para los abonados o usuarios, en aras a resguardar los intereses de los usuarios frente a la asimetría informativa existente entre la empresa operadora y el abonado o usuario.

Lo indicado es razonable, dado que siendo el sector de las telecomunicaciones uno de connotación dinámica, como consecuencia de la demanda de los consumidores por nuevos servicios de telecomunicaciones y nuevas características de los mismos, y del desarrollo permanente de mejoras tecnológicas, no puede pretenderse que una norma, como el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, especifique mediante una lista cerrada la información que obligatoriamente debe proveer cualquier operador de servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, en atención al aludido dinamismo, el tipo de información a ser proporcionado tenderá a variar, pudiendo inclusive devenir en obsoletos algunos aspectos regulados con el transcurso del tiempo.

Consecuentemente, corresponde analizar en cada situación qué información es necesaria, para que los abonados y/o usuarios tomen una decisión o realicen una elección adecuadamente informada en la contratación y/o uso o consumo de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Criterio:

“La obligación de información a los usuarios por parte de las empresas operadoras, no se limita al listado del artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso; sino que debe considerarse aquella necesaria para que el servicio que adquiera el usuario resulte idóneo para el fin ordinario para el cual contrata”.

3.1.18. Información sobre las características del equipo terminal³⁹

Conforme se ha señalado, el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso prevé que toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la

³⁹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 038-2013-CD/OSIPTEL y N° 153-2012-CD/OSIPTEL.



contratación del servicio público de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado. Ello incluye la obligación de brindar información sobre las características y limitaciones de los equipos terminales, a través de los cuales es posible la prestación del servicio.

Sobre el particular, cabe indicar que cuando un usuario consulta sobre las características y limitaciones del servicio ofrecido por la empresa operadora, no discrimina entre las condiciones del servicio (plan tarifario) y el equipo terminal.

Al respecto, es evidente que existe un supuesto tangible de asimetría informativa, en el entendido que la empresa operadora tiene, en comparación con los usuarios y el público en general, mayor información relevante sobre los productos que ofrece; por lo que, si el interesado en acceder a un determinado servicio no obtiene información con las características que resalta el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso, es probable que su decisión de consumo no sea eficiente.

En tal sentido, corresponde a la empresa operadora informar sobre las características y limitaciones, no solo del servicio, sino también las asociadas al equipo terminal.

Criterio:

“La empresa operadora se encuentra obligada a brindar información sobre las características y limitaciones del servicio ofrecido, el cual incluye información tanto del plan tarifario como del equipo terminal, toda vez que el usuario espera obtener información sobre el desarrollo de la prestación del servicio que se le prestará”.

3.1.19. Diccionario de la Real Academia Española⁴⁰

Como se ha indicado, la doctrina reconoce como criterio de interpretación de las normas, entre otros, al método literal, el cual consiste en averiguar lo que la norma denota mediante el uso de las reglas lingüísticas propias del entendimiento común del lenguaje escrito en el que se produjo la norma.

Tomando en consideración que la legislación se comunica a los ciudadanos, mediante la palabra, resulta razonable que, a fin de no generar duda sobre el significado de alguna palabra o expresión, se recurra al Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua.

De este modo, recurrir a dicho Diccionario para definir el significado de una palabra, no vulnera el Principio de Tipicidad⁴¹.

Criterio:

“Para definir el significado de una palabra o expresión resulta válido recurrir al Diccionario de la real Academia española”.



⁴⁰ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 180-2012-CD/OSIPTEL; N° 150-2012-CD/OSIPTEL y N° 123-2016-CD/OSIPTEL

⁴¹ Más aún, en el Expediente N° 03756-2011-PA/TC, el máximo intérprete de la Constitución Peruana recurre a dicho diccionario para dotar de contenido a la expresión “consagrar”.

3.1.20. Muestra Estadística⁴²

Conforme establece el Reglamento General de Supervisión, la acción de supervisión tiene como objeto formar convicción sobre la comisión de una infracción o descartar tal situación.

Ahora bien, el citado Reglamento, en su artículo 16°, establece que es una facultad del OSIPTEL establecer muestras estadísticas para el desarrollo de acciones de supervisión, tal como se indica en el artículo:

“Artículo 16°.- Muestreo

Para las acciones de supervisión, el OSIPTEL podrá determinar que éstas se realicen sobre muestras. (...)”

No obstante, cabe indicar que en la mayoría de los tipos infractores establecidos en la normativa del OSIPTEL, es posible sancionar el incumplimiento de la empresa operadora, independientemente de la cantidad de incumplimientos.

Ahora bien, cabe reiterar que conforme al Principio de Discrecionalidad establecido en la LDFF, es el OSIPTEL quien determina los planes y métodos de trabajo para la consecución de los fines de supervisión⁴³.

Teniendo en cuenta ello, procedería evaluar el uso de una muestra estadística, durante el desarrollo de acciones de supervisión, frente a aquellos casos en los que, por la naturaleza de la obligación, no cabe la posibilidad de actuar pruebas que con certeza permitan establecer o descartar una situación de hecho específica.

Criterio:

“El OSIPTEL tiene la facultad de actuar muestras estadísticas para el desarrollo de acciones de supervisión, frente a aquellos casos en los que, por la naturaleza de la obligación, no cabe la posibilidad de actuar pruebas que con certeza permitan establecer o descartar una situación de hecho específica”.

3.1.21. Continuidad en la prestación del servicio⁴⁴

La obligación de brindar los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida, además de encontrarse establecida en los contratos de concesión suscritos entre las empresas operadoras y el Estado Peruano, se encuentra prevista en el artículo 44 del TUO de las Condiciones de Uso, bajo los siguientes términos:



⁴² El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 150-2012-CD/OSIPTEL y N° 147-2013-CD/OSIPTEL

⁴³ Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y facultades del OSIPTEL

Artículo 3.- Principios de la supervisión

Las acciones de supervisión que realice OSIPTEL se rigen por los siguientes principios:

8...)

d. Discrecionalidad.- En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada.

⁴⁴ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 035-2015-CD/OSIPTEL; N° 140-2014-CD/OSIPTEL; N° 130-2015-CD/OSIPTEL; N° 131-2014-CD/OSIPTEL; N° 143-2015-CD/OSIPTEL; N° 048-2015-CD/OSIPTEL y N° 158-2016-CD/OSIPTEL.

“Artículo 44.- Continuidad del servicio

La empresa operadora está obligada a cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida, sujetándose a lo establecido en la presente norma y en las disposiciones que para tal efecto emita el OSIPTEL”.

La importancia de esta obligación radica en la naturaleza misma de la prestación de los servicios públicos, que son considerados servicios esenciales que deben estar a disposición de los usuarios.

Precisamente, debe recordarse que tal y como ha señalado el Tribunal Constitucional⁴⁵, es fundamental, como lo es para el OSIPTEL, proteger la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, y en consecuencia, es imprescindible desplegar todos los esfuerzos necesarios tendientes a lograr su cabal observancia.

Asimismo, dicho Colegiado ha reconocido que aun cuando el Estado haya concedido la gestión del servicio a los particulares, subsiste el deber estatal de garantizar, regular y vigilar el disfrute efectivo de los servicios públicos, dada su naturaleza esencial y continua para toda la población⁴⁶.

Ahora bien, toda vez que la obligación de continuidad del servicio se encuentra a cargo de las empresas operadoras, una interrupción del servicio importa justamente, el incumplimiento por parte de estas de dicha obligación. No obstante ello, considerando que la norma reconoce que existen casos en los cuales las interrupciones se producen por causas no imputables a las empresas operadoras (caso fortuito, fuerza mayor u otra circunstancia fuera de control de las empresas, así como casos de mantenimiento correctivo o de emergencia), corresponde a éstas acreditar tal situación.

Criterio:

“La empresa operadora es responsable por la continuidad en la prestación del servicio público de telecomunicaciones; salvo aquellos casos en los que se encuentre inmersa en algún supuesto de exoneración, lo cual deberá ser acreditado por ésta”.

3.1.22. Plazo para efectuar las devoluciones generadas por interrupciones del servicio⁴⁷

Si bien el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso regula el régimen de las devoluciones generadas como consecuencia de interrupciones en la prestación del servicio, dicho dispositivo, respecto a los plazos para efectuar las devoluciones, se

⁴⁵ En la sentencia del 15 de febrero de 2005, recaída en el Expediente N° 00034-2004-PI/TC, se precisa lo siguiente:

“De esta manera, es importante tomar en cuenta que existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, en grandes rasgos, a un servicio como público y en atención a los cuales, resulta razonable su protección como bien constitucional de primer orden y actividades económicas de especial promoción para el desarrollo del país. Estos son:

- a) Su naturaleza esencial para la continuidad.
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo.
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad.
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

⁴⁶ En el fundamento 42 de la Sentencia recaída en el Expediente N° 00034-2004-PI/TC se señala:

42. Por ello, aun cuando el Estado –en ejercicio de su libre configuración política- haya concedido y autorizado la gestión del servicio a los particulares, debido a objetivos de orden económico tales como lograr mayor eficiencia en la prestación, ello no le resta capacidad de intervención, pues la garantía de disfrute efectivo de los servicios públicos es una obligación frente a la cual el estado no puede verse ajeno; de ahí que aun subsista el deber estatal de garantizarlo, regularlo y vigilarlo, dada su naturaleza esencial y continua para toda la población.

⁴⁷ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 086-2016-CD/OSIPTEL; N° 146-2016-CD/OSIPTEL; N° 147-2016-CD/OSIPTEL y N° 163-2016-CD/OSIPTEL.



remite a los plazos establecidos en el artículo 40° de la misma norma; tal como se advierte a continuación:

“Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

- (i) *Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.*

(...)

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40. (...)

(Sin subrayado en el original)

Ahora bien, conforme al artículo 40° de la aludida norma, se presentan los siguientes escenarios:

- (i) Devoluciones que no son expresamente ordenadas por el OSIPTEL, pero que las empresas operadoras se encuentran obligadas de acuerdo a la normativa.
- (ii) Devoluciones que son expresamente ordenadas por el OSIPTEL, a través de una comunicación o acto administrativo.

Respecto al escenario (i), la empresa operadora debe efectuar las devoluciones a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior de haberse detectado el pago indebido o en exceso, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

Respecto al escenario (ii), considerando que el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso establece que las devoluciones masivas ordenadas por el OSIPTEL se realizarán de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución, el cómputo del plazo se realizará conforme a los plazos establecidos en el documento respectivo.

Criterio:

“La empresa operadora debe efectuar las devoluciones por las interrupciones del servicio, en el plazo establecido en el artículo 40 del TUO de las Condiciones de Uso, contado a partir de la comunicación al OSIPTEL. Solo en el supuesto que la empresa operadora cuestione la responsabilidad del origen de la interrupción, el plazo para efectuar la devolución se contabilizará a partir de la comunicación remitida por el OSIPTEL a través del cual determina la responsabilidad y ordena la devolución”.



3.1.23. Prescripción de la obligación de devolver⁴⁸

El Código Civil establece que los plazos de prescripción solo pueden ser fijados por Ley⁴⁹; lo cual, no sucede en el caso de devoluciones que se generan a favor del usuario, como consecuencia de las interrupciones.

Cabe indicar que, en la relación jurídica involucrada en la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, el abonado debe pagar el monto que la empresa ha facturado por el servicio, salvo que efectúe algún reclamo; por lo que, en estos casos, no es posible considerar que existe un pago en exceso o un pago indebido, y con ello aplicar los plazos de prescripción establecidos en el Código de Consumo⁵⁰.

Aunado a ello, cabe indicar que la devolución generada como consecuencia de las interrupciones, es considerada una acción personal (*actio in personam*), toda vez que, producto de una relación contractual, la empresa operadora está obligada a efectuar las devoluciones por los montos facturados ante una prestación no efectiva.

En tal sentido, al no haberse establecido en la Ley el plazo límite para el caso de devoluciones generadas como consecuencia de interrupciones del servicio, resulta aplicable lo previsto en el artículo 2001º, inciso 1, del Código Civil; el mismo que establece que el plazo de prescripción es de diez (10) años, tal como se detalla a continuación:

“Plazos de Prescripción

Artículo 2001.- Prescriben, salvo disposición diversa de la ley:

1.- A los diez años, la acción personal, la acción real, la que nace de una ejecutoria y la de nulidad del acto jurídico. (...)”

Teniendo en cuenta lo señalado, el abonado afectado por interrupciones en la prestación del servicio expedito su derecho a solicitar dicha devolución, en tanto no haya transcurrido el plazo establecido en el inciso 1 del artículo 2001º del Código Civil.

Criterio:

“El abonado afectado por interrupciones en la prestación del servicio expedito su derecho a solicitar dicha devolución, en tanto no haya transcurrido el plazo de diez (10) años desde que se configuró la obligación de devolver”.



⁴⁸ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 086-2016-CD/OSIPTEL; N° 146-2016-CD/OSIPTEL; N° 147-2016-CD/OSIPTEL y N° 163-2016-CD/OSIPTEL.

⁴⁹ Principio de Legalidad en plazos prescriptorios

Artículo 2000.- Sólo la ley puede fijar los plazos de prescripción.

⁵⁰ **Artículo 99.- Pagos en exceso**

Los pagos hechos en exceso del precio estipulado son recuperables por el consumidor y devengan hasta su devolución el máximo de los intereses compensatorios y moratorios que se hayan pactado, y en su defecto el interés legal. La acción para solicitar la devolución de estos pagos prescribe a los dos (2) años contados a partir de la fecha en que tuvo lugar el pago. En el caso de pagos indebidos, el plazo de prescripción es de cinco (5) años.

3.1.24. Prescripción de la potestad sancionadora del OSIPTEL en el caso de devoluciones generadas por interrupción del servicio⁵¹

La prescripción, por efecto del paso del tiempo, torna incompetente al órgano sancionador para iniciar o proseguir con el procedimiento sancionador⁵².

Conforme a ello, el numeral 250.1 del artículo 250° del TUO de la LPAG señala que la facultad de la autoridad administrativa para determinar la existencia de infracciones prescribe, en principio, en el plazo que establezcan las leyes especiales⁵³.

Precisamente, el numeral 31.1 del artículo 31° de la Ley LDFF, establece que tratándose de infracciones leves, la facultad del ente regulador para la imposición de sanciones prescribe a los dos (2) años⁵⁴.

De otro lado, el numeral 250.2 del artículo 250° del TUO de la LPAG estipula que el cómputo del plazo de prescripción comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido o desde que cesó, en caso se tratarse de una acción continuada⁵⁵.

Con relación al incumplimiento de las devoluciones generadas como consecuencia de interrupciones en la prestación del servicio, éstas deberán ser efectuadas:

- (i) A más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior de haberse detectado el pago indebido o en exceso, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, o
- (ii) De acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

Ahora bien, acorde con la doctrina, las infracciones instantáneas con efectos permanentes, conforme ha precisado Víctor Baca⁵⁶, producen un estado de cosas contrario al ordenamiento jurídico, que se mantiene. En estos casos, aunque los efectos de la conducta infractora sean duraderos y permanezcan en el tiempo, la consumación de ésta es instantánea.

⁵¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 086-2016-CD/OSIPTEL; N° 146-2016-CD/OSIPTEL; N° 147-2016-CD/OSIPTEL y N° 163-2016-CD/OSIPTEL.

⁵² MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. 8°. ed. Lima. Gaceta Jurídica, 2009. Pg. 733.

⁵³ "Artículo 250.- Prescripción

250.1 La autoridad declara de oficio la prescripción y da por concluido el procedimiento cuando advierte que se ha cumplido el plazo para determinar la existencia de infracciones. Asimismo, los administrados pueden plantear la prescripción por vía de defensa y la autoridad debe resolverla sin más trámite que la constatación de los plazos. (...)"

⁵⁴ "Artículo 31.- Prescripción

31.1 La facultad de OSIPTEL para la imposición de sanciones administrativas prescribe:

- a) A los 2 (dos) años tratándose de infracciones leves;
- b) A los 3 (tres) años tratándose de infracciones graves; y,
- c) A los 4 (cuatro) años tratándose de infracciones muy graves (...)."

⁵⁵ "Artículo 250.- Prescripción

(...)

250.2 El cómputo del plazo de prescripción de la facultad para determinar la existencia de infracciones comenzará a partir del día en que la infracción se hubiera cometido en el caso de las infracciones instantáneas o infracciones instantáneas de efectos permanentes, desde el día que se realizó la última acción constitutiva de la infracción en el caso de infracciones continuadas, o desde el día en que la acción cesó en el caso de las infracciones permanentes. (...)"

⁵⁶ BACA ONETO, Víctor Sebastián. "La prescripción de las infracciones y su clasificación en la Ley del Procedimiento Administrativo General". En Derecho y Sociedad N° 37.



Para determinar el tipo de infracción que constituye determinado incumplimiento, debe analizarse tanto la conducta infractora como la acción concreta que aquella tipifica como ilícito administrativo.

En esa línea, De Palma del Teso⁵⁷ ha señalado que: “*corresponde al legislador la decisión de tipificar determinada conducta como infracción permanente o de estado y, en consecuencia, establecer el momento en que se consuma el ilícito. Por tanto, como se ha dicho, ni la Administración ni los Tribunales tienen potestad para disponer cuándo se consuma una infracción y, por tanto, el inicio del cómputo de la prescripción. Esta es una decisión que debe adoptar el legislador, de otro modo se estaría vulnerando el principio de tipicidad de las infracciones y el principio de seguridad jurídica*”. Es decir, para determinar cuándo se consuma una conducta y, por ende, establecer ante qué tipo de infracción nos encontramos, habrá que analizar cómo ha sido tipificada la conducta por quien emitió la norma.

En el caso del incumplimiento de la devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso a los abonados por parte de las empresas operadoras, la infracción se configura al término del plazo establecido para realizar dicha devolución, conforme establece el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso y se encuentra tipificada en el artículo 2° del Anexo 5° de la referida norma. Sin embargo, en tanto la devolución no ha sido realizada, los efectos de la conducta infractora permanecen en el tiempo, a pesar de que la consumación de ésta se haya producido al término del plazo establecido para efectuar la devolución.

En ese sentido, dicha infracción sería del tipo instantánea con efectos permanentes; por lo que, conforme establece también la doctrina, el inicio del cómputo del plazo de prescripción no puede ser otro que el momento de la comisión de la infracción, es decir, desde el vencimiento del plazo establecido para efectuar la devolución⁵⁸. Cabe indicar, que dicha infracción ha sido tipificada como leve y, por tanto, su plazo de prescripción es de dos (2) años.

Criterio:

“El incumplimiento de la devolución generada como consecuencia de la interrupción del servicio por parte de las empresas operadoras, es considerada una infracción del tipo instantánea con efectos permanentes; por lo que dicha infracción al haber sido tipificada como leve, su plazo de prescripción es de dos (2) años”.

3.1.25. Expansión de la telefonía móvil en zonas rurales⁵⁹

La provisión del servicio de telecomunicaciones en las áreas rurales, responde directamente a las necesidades de las poblaciones más aisladas de aquellas localidades donde la empresa privada de telefonía no ha incursionado, por no considerarla un mercado suficientemente atractivo o por desconocimiento del verdadero potencial de demanda de estas poblaciones.

⁵⁷ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. “Las infracciones administrativas continuadas, las infracciones permanentes, las infracciones de estado y las infracciones de pluralidad de actos: distinción a efectos del cómputo de plazo de prescripción”. En Civitas, Revista Española de Derecho Administrativo, N° 112. 2001. Pág. 563.

⁵⁸ GARBERÍ LLOBREGAT, José y BUITRÓN RAMÍREZ, Guadalupe. “El Procedimiento Administrativo Sancionador”. Tirant lo Blanch, 4° edición. Valencia, España 2001. Pág. 162 y 163.

⁵⁹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 006-2014-CD/OSIPTEL



En esa misma línea, el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio Telefónico bajo la Modalidad de Teléfonos Públicos en Centros Poblados Rurales, aprobado por Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL, ha considerado que la realidad y la problemática relacionada con la operatividad y disponibilidad del servicio en áreas rurales, necesita una regulación que no perjudique a las empresas operadoras, pero tampoco a los pobladores de los centros poblados rurales que hacen uso de estos servicios.

Es cierto que el Estado promueve la expansión de la telefonía móvil, pero también lo es que dentro de su política de acceso universal, la prestación del servicio telefónico en la modalidad de teléfonos públicos en las áreas rurales tiene un papel fundamental para la integración y desarrollo de los pobladores de las zonas más alejadas del interior del país, que viven en situación de pobreza o extremo pobreza.

Aunado a ello, cabe indicar que en un centro poblado, caserío o anexo, no todos cuentan con un terminal móvil, por ello, el servicio telefónico en la modalidad de teléfonos públicos cubriría esta falencia, al brindar acceso a un servicio trascendental para un país en vías de desarrollo como el Perú.

Criterio:

“En un centro poblado rural, la expansión del servicio de telefonía móvil no exime a la empresa operadora de su obligación de prestar el servicio de telefonía de uso público rural”.

3.1.26. Promociones que tienen injerencia en abonados y/o usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones⁶⁰

El artículo 11° del Reglamento General de Tarifas, aprobado por Resolución N° 060-2000-CD-OSIPTEL, establece la obligación a las empresas operadoras de comunicar al OSIPTEL las tarifas y ponerlas en conocimiento del público en general, a través de medios informáticos; tal como se advierte a continuación:

“Artículo 11.- Obligación de comunicar tarifas al OSIPTEL y ponerlas a disposición pública

Las empresas operadoras deben comunicar al OSIPTEL y poner a disposición del público en general la información de las tarifas que apliquen por la prestación de sus servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las características o atributos del servicio asociado a cada tarifa, así como las restricciones aplicables. Estas obligaciones corresponden a las Tarifas Establecidas, Planes Tarifarios, Tarifas Promocionales, y aquellas tarifas que se deriven de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado. (...)”

Del citado dispositivo, se advierte que dicha obligación incluye a las tarifas derivadas de las promociones por las que se realiza un ofrecimiento de carácter temporal, relacionadas a la contratación del acceso o la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones que prestan las empresas operadoras. Ello, toda vez que no es lógico que la promoción que afecte a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, no deba ser comunicada ni puesta a conocimiento del público en general.

⁶⁰ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 012-2013-CD/OSIPTEL



En virtud a lo expuesto, por más que se trata de un producto nuevo, resulta evidente que corresponde a la Empresa operadora el registro de dicha promoción, a fin de que el público en general pueda estar informado acerca de las condiciones para su aplicación.

Criterio:

“Las promociones sobre otros servicios que incluyen mejoras en la contratación y/o en las condiciones de la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, debe ser comunicada al OSIPTEL y puesta en conocimiento del público en general, en los términos establecidos en el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas”.

3.1.27. Publicación de tarifas provenientes contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado⁶¹

La exigencia del registro de tarifas provenientes contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, deviene de una norma jurídica, a cuyo cumplimiento se encuentra obligada toda empresa operadora; pues debe registrar cada uno de los tipos de tarifas a los que se refiere el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas (tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones, así como las tarifas provenientes contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado).

Sin perjuicio de lo anterior, es de indicar que la obligación de registrar en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) las tarifas provenientes de contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, data del mes de setiembre del año 2002, en que se modificó el artículo 11° del Reglamento General de Tarifas, a través de la Resolución N° 048-2002-CD/OSIPTEL.

De otro lado, en cuanto a la finalidad del registro de las tarifas provenientes contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado, es de señalar que, en efecto, dicho registro tiene como propósito la transmisión de información veraz y transparente que pueda ser aprovechada por otros agentes económicos, cuya situación es diferente a la de los clientes residenciales y comerciales de las empresas operadoras.

Por ejemplo, en el caso de las contrataciones públicas, para determinar el Valor Referencial del bien, servicio u obra a contratar, las entidades de la Administración Pública están obligadas a realizar un estudio de las posibilidades de precios y condiciones que ofrece el mercado, para lo cual, además de la información obrante en el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado -OSCE, dichas entidades pueden recurrir a otros medios idóneos para tal propósito, como portales y/o páginas web, entre otros.

Criterio:

“La empresa operadora está en la obligación de registrar en el SIRT las tarifas provenientes contratos suscritos en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado,

⁶¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 037-2013-CD/OSIPTEL



toda vez que constituye una fuente relevante de información que pueda ser aprovechada por otros agentes económicos –entidades de la administración pública y entidades privadas”.

3.1.28. Responsabilidad de la prestación del servicio de telefonía de uso público rural⁶²

La responsabilidad de la prestación del servicio de telefonía pública en áreas rurales, recae la empresa operadora, en virtud de las obligaciones asumidas en sus contratos de concesión, para una efectiva y permanente prestación de dicho servicio.

Por tanto, es importante señalar que si bien es posible que la empresa preste el servicio a través de terceros –arrendatarios, por ejemplo-, es su obligación establecer los mecanismos necesarios para velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio Telefónico bajo la Modalidad de Teléfonos Públicos en Centros Poblados Rurales y/o su contrato de concesión. Esto es, las empresas no pueden pretender excluirse de responsabilidad, alegando que dichos terceros no cumplieron con las obligaciones previstas en los acuerdos privados suscritos entre estos y tales empresas.

Criterio:

“La empresa operadora puede prestar el servicio a través de terceros –arrendatario-; sin embargo, es su obligación establecer los mecanismos necesarios para velar por el cabal cumplimiento de dicha obligación”.

3.1.29. Definición de Interés Público⁶³

El concepto de “interés público” no ha sido definido por el TUO de la LPAG ni por alguna otra norma del ordenamiento jurídico peruano.

Ahora bien, siguiendo a García de Enterría⁶⁴, la utilidad pública y similares conceptos como necesidad pública, interés público, interés nacional – son lo que se denomina en teoría de derecho público “*conceptos jurídicos indeterminados*” y “*se trata de conceptos con los que las leyes definen supuestos de hecho o áreas de intereses o actuaciones perfectamente identificables, aunque lo hagan en términos indeterminados, que luego tendrán que concretarse en el momento de su aplicación*”.

Por su parte, a través de la Sentencia emitida en el Expediente N 00090-2004-AA/TC, de fecha 5 de julio de 2004, el Tribunal Constitucional ha establecido qué debe entenderse sobre el particular:

“10. (...)

Conviene puntualizar que uno de los conceptos jurídicos caracterizados por su indeterminación es el interés público.

11. El interés público tiene que ver con aquello que beneficia a todos; por ende, es sinónimo y equivalente al interés general de la comunidad.

⁶² El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 125-2013-CD/OSIPTEL y N° 095-2015-CD/OSIPTEL.

⁶³ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 057-2016-CD/OSIPTEL.

⁶⁴ Una nota sobre el interés general como concepto jurídico indeterminado”, Revista Española de Derecho Administrativo, núm. 89, enero-marzo de 1996, pp. 83.



Su satisfacción constituye uno de los fines del Estado y justifica la existencia de la organización administrativa. (...)

En tal sentido, la afectación al interés público debe ser comprendida como un vicio que involucra la vulneración del Principio de Legalidad y Seguridad Jurídica; y que trasciende al resto de empresas operadoras y/o a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Criterio:

“Si bien la normativa vigente no define el interés público, la afectación a éste debe ser entendida como un vicio que involucra la vulneración del Principio de Legalidad y Seguridad Jurídica; y que trasciende al resto de empresas operadoras y/o a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

3.1.30. Información sobre el horario de atención de otros medios habilitados para el pago de servicios⁶⁵

El artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso establece como obligación de la empresa operadora que disponga de una página web de Internet, incluir un vínculo que direcciona, entre otros, hacia la información sobre la dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios; obligación que se encuentra recogida en el artículo 6° de la citada norma, donde se establece que la empresa operadora debe brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa sobre la dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora, conforme se indica a continuación:

“Artículo 6.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

(...)

(xvi) La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora. (...)

“Artículo 8.- Información en la página web de la empresa operadora

Adicionalmente a las obligaciones contenidas en la presente norma, la empresa operadora que disponga de una página web de Internet deberá incluir en su página principal un vínculo visiblemente notorio y de fácil acceso, bajo la denominación “Información a Abonados y Usuarios” que direcciona hacia:

(...)

(iv) La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios;



⁶⁵ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 017-2016-CD/OSIPTEL.

(v) La dirección y el horario de las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora, así como de cualquier otro establecimiento autorizado para recepción de reclamos por averías, reclamos, recursos, quejas y solicitudes de los abonados y/o usuarios que se derive de la aplicación de la presente norma; (...)

De lo señalado, se infiere que el citado artículo 8° establece el medio- página web- a través del cual la empresa operadora debe brindar al usuario la información que ha sido señalada como obligatoria en el artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso.

En esa línea, la naturaleza de la obligación que establece el numeral (xiii) del artículo 6° y el numeral (iv) del artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso es semejante, tal como se detalla a continuación:

<p>Numeral (xiii) del artículo 6°</p>	<p>La dirección de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios, así como <u>el horario de atención de las oficinas de pago de la empresa operadora.</u></p>	<p>Numeral (iv) del artículo 8°</p>	<p>La dirección y el horario de las oficinas de pago y otros medios habilitados para el pago de los servicios.</p>
--	---	--	--

Una interpretación sistemática y razonable de la normativa citada, es que el numeral (iv) del artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso, establece como obligación a la empresa operadora, incluir en su página web un vínculo que dirigiera hacia la información sobre:

- (i) La dirección y el horario de atención de sus oficinas de pago, y
- (ii) La dirección de otros medios habilitados para el pago de los servicios.

En esta línea interpretativa, la obligación de informar el horario para el pago de los servicios, está referido, únicamente, al horario de las propias oficinas de pago de las empresas operadoras, más no de aquellos otros lugares habilitados como medios de pago.

Criterio:

“La obligación de las empresas operadoras de informar, en su página web, el horario para el pago de los servicios, está referido, únicamente, al horario de las propias oficinas de pago de las empresas operadoras, más no de aquellos otros lugares habilitados como medios de pago”.

3.1.31. Contenido del mecanismo de contratación⁶⁶

La obligación a la que hace referencia el artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso, está referida a la entrega de información que acredite la solicitud y/o aceptación de la contratación; la cual comprende no solo el requerimiento para contratar el servicio o la manifestación de voluntad expresada en la aceptación, sino que también abarca – al ser intrínseca- la acreditación de las características y condiciones bajo las cuales el abonado aceptó contratar.



⁶⁶ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de la Resolución N° 080-2016-CD/OSIPTEL

En una relación de consumo, el abonado, a diferencia de la empresa operadora que comercializa el servicio en el mercado, desconoce las características y condiciones del servicio ofrecido por ésta. Por ello, es importante que en el contrato quede expresamente acreditada la conformidad del abonado respecto a las características y condiciones específicas del servicio que está contratando: tarifas, planes, penalidades, plazos, entre otros.

Ahora bien, conforme establecen los artículos 9°, 10°, 16° y 17° del TUO de las Condiciones de Uso, el contrato de abonado está compuesto por:

- (i) Las cláusulas generales de contratación aprobadas por el OSIPTEL,
- (ii) Clausulas adicionales en las que el abonado consigne su opción, respecto de cualesquiera de las alternativas de adquisición, arrendamiento u otra modalidad de utilización de equipos, su mantenimiento u otras condiciones inherentes al servicio,
- (iii) Anexos, en donde se consigne información sobre las tarifas aplicables, duración del plazo forzoso aplicable y detalle de penalidades aplicables.

En esa línea, la contratación de un servicio público de telecomunicaciones abarca no solo el acceso al servicio, sino también las condiciones y características bajo las cuales se prestará el servicio; por lo que, no es posible que el documento a través del cual el abonando manifiesta su aceptación para la contratación del servicio, no contenga los anexos donde se especifiquen las condiciones y características del servicio.

Más aún, cuando el abonado que conoce las características y condiciones del servicio que han sido pactadas, puede adoptar decisiones de consumo más convenientes, y en caso de controversia, podrá invocarlos.

Criterio:

“La contratación de un servicio público de telecomunicaciones abarca no solo el acceso al servicio sino también las condiciones y características bajo las cuales se prestará el servicio, es decir, información sobre las tarifas aplicables, duración del plazo forzoso aplicable y detalle de penalidades aplicables, entre otros”.

3.1.32. Plazo de conservación del contrato⁶⁷

El contrato constituye el acuerdo en el que intervienen el abonado y la empresa operadora para la adquisición de servicios, a cambio de una contraprestación económica⁶⁸. Cabe indicar, que los contratos contienen los derechos y obligaciones de las partes, así como las características y/o restricciones del servicio contratado.

Ahora bien, conforme establecen los artículos 9° y 10° del TUO de las Condiciones de Uso, la empresa operadora está obligada a conservar el contrato y sus anexos, si los hubiere, pudiendo emplear para ello cualquier soporte informático que permita su almacenamiento y conservación.



⁶⁷ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 112-2016-CD/OSIPTEL y N° 080-2016-CD/OSIPTEL

⁶⁸ Artículo 1351° del Código Civil y artículo 45° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, aprobado mediante Ley N° 29571.

Conviene señalar que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 059-2012-CD-OSIPTEL, mediante la cual se incluyó como obligación de las empresas operadoras la conservación de los contratos, se sustenta la razón por la que es necesario establecer dicha obligación; tal como se desprende de la siguiente cita:

“Derecho a solicitar copia de los contratos de abonado (Artículo 7°-A)

(...)

Es importante recordar que, el artículo 98° de las Condiciones de Uso señala que las empresas operadoras tienen la carga de la prueba respecto de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, las empresas operadoras deben conservar los contratos de abonado, toda vez que de generarse una controversia entre la empresa operadora y el abonado que origine un procedimiento de reclamo, es la empresa operadora la parte obligada a probar la existencia del contrato en cuestión.

Por tal motivo, teniendo en cuenta que las empresas operadoras ya debían incurrir en el costo de custodia y conservación de los contratos de abonado, a fin de hacer frente a los procedimientos de reclamo y dado que no resulta razonable que los abonados puedan acceder a sus contratos sólo cuando exista un procedimiento de reclamo iniciado, se ha considerado pertinente establecer el derecho de los abonados a acceder a sus contratos, así como a obtener una copia de éste en el momento que así lo requerían.

Para ello, se ha establecido expresamente la obligación a cargo de las empresas operadoras de conservar el contrato de abonado y sus respectivos anexos. Asimismo, sobre la base de los comentarios de las empresas operadoras, se ha considerado pertinente establecer que para el cumplimiento de dicha obligación, las empresas operadoras se encuentran facultadas a emplear cualquier soporte informático que permita el almacenamiento y conservación de los contratos de abonado y sus anexos, reduciendo de este modo, los costos en los que empresa incurre para tal efecto. (...)”

Por otra parte, es importante señalar que la obligación de conservar los contratos, está relacionada con la carga de la prueba sobre la contratación del servicio público de telecomunicaciones y, por tanto, con su derecho a facturar los cargos que se generen como consecuencia del mismo, conforme se establece en el artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso⁶⁹.

Teniendo en cuenta lo señalado, la empresa operadora debe conservar el contrato, durante el periodo que le permita exhibirlo ante posibles eventualidades; es el caso de:

- (i) Se genere una controversia entre la empresa operadora y el abonado, como un reclamo, y es aquella quien debe probar la existencia de la relación contractual con este; o
- (ii) El requerimiento de información por parte del OSIPTEL, como consecuencia de una acción de supervisión.

⁶⁹ **“Artículo 120.- Carga de la prueba**

*La carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación a que se refiere el artículo 117 y de lo dispuesto en el artículo 118, corresponde a la empresa operadora.
(...)”*



Cabe resaltar que el OSIPTEL ha considerado incluso que, a efecto de cumplir con la obligación de conservación del contrato sin que incremente sus costos, las empresas operadoras pueden emplear cualquier soporte informático que permita el almacenamiento y conservación del contrato de abonado⁷⁰.

Ahora bien, a través de la Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL, vigente a partir del 1 de octubre de 2015, se precisó que la empresa operadora deberá conservar los contratos en tanto subsista la relación contractual con el abonado, salvo que el referido vínculo haya sido resuelto; en cuyo caso la empresa operadora deberá conservar el contrato de abonado hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato.

Criterio:

“La empresa operadora tiene la obligación de conservar los contratos en tanto subsista la relación contractual con el abonado, y una vez resuelto dicho vínculo, deberá conservarlo hasta por un período de diez (10) años, contados a partir de la fecha de efectiva de terminación del contrato”.

3.1.33. Forma de efectuar las compensaciones o devoluciones generadas por la interrupción del servicio⁷¹

La regulación referida a la interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado que genera a obligación de devolución y/o compensación, ha tenido diversas modificaciones en el tiempo, tal como se advierte a continuación:

Resolución	Fecha de Publicación
Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, que aprueba las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	11.12.2003
Resolución N° 084-2006-CD/OSIPTEL que modificó, entre otros, el artículo 35°	21.12.2006
Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, que aprueba el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	27.1.2012
Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL que modificó, entre otros, el artículo 45°	12.11.2014
Resolución N° 056-2015-CD/OSIPTEL que modificó, entre otros, el artículo 45°	05.06.2015

A través de la modificación efectuada al TUDO de las Condiciones de Uso mediante Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL, se precisó la forma en que la empresa operadora debía efectuar las devoluciones y/o compensaciones, como consecuencia de las interrupciones del servicio. Cabe señalar que, hasta el 1 de enero de 2015, la normativa no prohibía de manera expresa que las empresas operadoras efectúen las devoluciones y/o compensaciones a los abonados afectados por la interrupción del servicio, en servicios, de manera alternativa a las devoluciones en dinero.

Sin embargo, a partir del 2 de enero de 2015, fecha en que entró en vigencia la citada Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL, en ningún caso la empresa operadora puede

⁷⁰ Artículo 10° del TUDO de las Condiciones de Uso.

⁷¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido, a través de las Resoluciones N° 146-2016-CD/OSIPTEL; N° 147-2016-CD/OSIPTEL y N° 163-2016-CD/OSIPTEL.



realizar dichas devoluciones a través de una forma de pago distinta a la que el abonado realizó el pago por el servicio (entiéndase dinero), tal como se indica a continuación:

“Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.

En caso se trate de servicios que utilizan sistemas de tarjeta de pago, la empresa operadora deberá informar a OSIPTEL los mecanismos y metodología que utilizará para realizar la devolución o compensación a los abonados y usuarios.

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40. (...)”

(Sin subrayado en el original)

Teniendo en cuenta ello, a efecto de determinar las disposiciones a ser aplicables para las devoluciones y/o compensaciones generadas como consecuencia de las interrupciones, debe someterse a un análisis de aplicación de las normas en el tiempo.

Al respecto, conforme establece el artículo 109° de la Constitución Política del Perú, toda norma es obligatoria a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial⁷². Complementariamente a ello, en su artículo 103°, dicha Carta Magna estipula que la norma es aplicable a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes⁷³. Por tanto, queda claro que la norma rige a partir de su entrada en vigencia y carece de efectos retroactivos.

Además, el Principio de Irretroactividad de la norma se sustenta en la seguridad jurídica⁷⁴, es decir la certeza de los administrados sobre el ordenamiento aplicable. Por ello, no es posible aplicar hacia el pasado normas jurídicas posteriores a fin de resolver situaciones acontecidas con anterioridad.

Ahora bien, la obligación de devolver y/o compensar para toda empresa operadora, se origina como consecuencia del incumplimiento de la obligación de continuidad (interrupción del servicio). Asimismo, no debe perderse de vista el hecho que la obligación de devolver no tiene carácter autónomo, sino que está aparejada a una

⁷² “Artículo 109.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte”.

⁷³ “Artículo 103.- Pueden expedirse leyes especiales porque así lo exige la naturaleza de las cosas, pero no por razón de las diferencias de las personas. La ley, desde su entrada en vigencia, se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes y no tiene fuerza ni efectos retroactivos; salvo, en ambos supuestos, en materia penal cuando favorece al reo. La ley se deroga sólo por otra ley. También queda sin efecto por sentencia que declara su inconstitucionalidad. La Constitución no ampara el abuso del derecho.”

⁷⁴ LOPEZ MENUDO, Francisco. El principio de irretroactividad en las normas jurídico/administrativas; op. cit., pp. 37-41.



interrupción producida. Es decir, para efectos del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, no surge la obligación de devolver si es que no se ha producido una interrupción del servicio.

Por tanto, a la luz del principio jurídico de que lo “accesorio sigue la suerte de lo principal”, el tratamiento jurídico de las devoluciones –aun cuando no se hayan realizado hasta el 2 de enero de 2015- debería ser aquel previsto en la norma vigente de cuando se produjo la interrupción del servicio.

Teniendo en cuenta ello, las disposiciones de la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL que modifican el régimen de la continuidad de la prestación del servicio, entre ellos las reglas de devolución establecidas en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, han de aplicarse a las interrupciones suscitadas a partir del 2 de enero de 2015.

Bajo ese contexto, las devoluciones y/o compensaciones generadas como consecuencia de la interrupción del servicio de telecomunicaciones acontecidos hasta el 1 de enero de 2015, podrán realizarse en dinero o en servicios.

Criterio:

“Las devoluciones y/o compensaciones generadas como consecuencia de la interrupción del servicio de telecomunicaciones ocurridas hasta el 1 de enero de 2015, podrán realizarse en dinero o en servicios. Mientras que, las devoluciones y/o compensaciones por interrupciones ocurridas a partir del 2 de enero de 2015 solo podrán realizarse en dinero”.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda elevar al Consejo Directivo el presente informe, que recopila los treinta y tres (33) criterios resolutivos más relevantes contenidos en las resoluciones emitidas por dicho Colegiado durante el periodo de julio del año 2012 a diciembre del año 2016, en el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores en segunda instancia; para que, de estimarlo conveniente, disponga su aprobación.

Asimismo, de darse dicha aprobación, se recomienda que este informe sea remitido a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) y el área de Procedimientos Administrativos de la Gerencia General, a efecto de que se constituya como referencia en el análisis de los procedimientos sancionadores que tramiten.

Atentamente,





ANEXO I
Resoluciones emitidas por Consejo Directivo entre los meses de julio de 2012 y diciembre de 2016

Año	Expediente	Resolución	Empresa Operadora	Artículo Incumplido
	00004-2011-GG-GFS/PAS	093-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	6° de las Condiciones de Uso
	00007-2012-GG-GFS/PAS	094-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
	00058-2011-GG-GFS/PAS	095-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
	00009-2012-GG-GFS/PAS	096-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00006-2011-GG-GFS/PAS	097-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00008-2012-GG-GFS/PAS	105-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	107-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00032-2010-GG-GFS/PAS	108-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	17° del RGIS
	00053-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	109-2012-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00003-2012-GG-GFS/MC	112-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	2° del Reglamento de Calidad
	00002-2012-GG-GFS/MC	113-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	2° del Reglamento de Calidad
	00017-2011-GG-GFS/MC	114-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	26° del Reglamento de Tarifas
	00027-2011-GG-GFS/PAS	115-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	28° del Reglamento de Tarifas
	00032-2011-GG-GFS/PAS	119-2012-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	130-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
	00053-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	136-2012-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	139-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00011-2010-GG-GFS/PAS	140-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	13° del Reglamento de Calidad
	00060-2011-GG-GFS/PAS	144-2012-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00037-2011-GG-GFS/PAS	149-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	4°, 7°, 8° y 10° del Reglamento de Continuidad



	00039-2011-GG-GFS/PAS	150-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00044-2011-GG-GFS/PAS	151-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00013-2012-GG-GFS/PAS	152-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
	00031-2011-GG-GFS/PAS	153-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00015-2012-GG-GFS/PAS	155-2012-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00011-2011-GG-GFS/MC	156-2012-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	Cláusula contractual
	00005-2012-GG-GFS/PAS	164-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
	00001-2012-GG-GFS/MC	165-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	35° y 39° de las Condiciones de Uso
	00016-2012-GG-GFS/PAS	170-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00002-2011/TRASU/ST-PAS	172-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	47° del RGIS
	00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	173-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00047-2011-GG-GFS/PAS	179-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	5° de la Norma Complementaria de guía telefónica a través del 103
	00030-2011-GG-GFS/PAS	180-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	6° de las Condiciones de Uso
	00041-2012-GG-GFS/PAS	182-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	183-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
	00006-2012-GG-GFS/PAS	184-2012-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00033-2012-GG-GFS/PAS	185-2012-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
	00005-2012-GG-GFS/MC	188-2012-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	4° de Lineamientos de Competencia
2013	00036-2012-GG-GFS/PAS	006-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00042-2012-GG-GFS/PAS	011-2013-CD/OSIPTTEL	Rural Telecom S.A.C.	7° y 10° del Reglamento de Continuidad
	00049-2012-GG-GFS/PAS	012-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	34° de las Condiciones de Uso
	00022-2012-GG-GFS/PAS	015-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso



00034-2012-GG-GFS/PAS	018-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00026-2012-GG-GFS/MC	026-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	Información periódica Res. 121-2003-CD-OSIPTTEL
00003-2012-GG-GFS/PAS	027-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	6° de las Condiciones de Uso
00026-2010-GG-GFS/PAS	029-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	33° de las Condiciones de Uso
00045-2012-GG-GFS/PAS	032-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	34° de las Condiciones de Uso
00004-2012-GG-GFS/PAS	033-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	10° del Reglamento de Continuidad
00043-2012-GG-GFS/PAS	034-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00039-2012-GG-GFS/PAS	037-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° del Reglamento de Tarifas
00033-2011-GG-GFS/PAS	038-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	6° de las Condiciones de Uso
00012-2012-GG-GFS/MC	040-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Información periódica Res. 121-2003-CD-OSIPTTEL
00014-2012-GG-GFS/MC y 00015-2012-GG-GFS/MC	048-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Información periódica Res. 121-2003-CD-OSIPTTEL
0001-2012/TRASU/ST-PAS	051-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	17° del RGIS
00026-2012-GG-GFS/PAS	052-2013-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00081-2012-GG-GFS/PAS	056-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	058-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
00010-2012-GG-GFS/PAS	064-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	7° de las Condiciones de Uso
00052-2012-GG-GFS/PAS	065-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00035-2012-GG-GFS/PAS	066-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00080-2012-GG-GFS/PAS	069-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00050-2012-GG-GFS/PAS	070-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° del Reglamento de Tarifas
00074-2012-GG-GFS/PAS	074-2013-CD/OSIPTTEL	Supercable Televisión S.R.Ltda	12° del RGIS



00054-2012-GG-GFS/PAS	075-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° del Reglamento de Tarifas
00002-2013-GG-GFS/PAS	076-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	16° del Reglamento de Calidad
00037-2012-GG-GFS/PAS	080-2013-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00011-2011-GG-GFS/MC	082-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	Cláusula contractual
00001-2012-GG-GFS/PAS	084-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° del Reglamento de Tarifas
00004-2013-GG-GFS/MC	085-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Reglamento de Calidad
00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	086-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
00084-2012-GG-GFS/PAS y 00091-2012-GG-GFS-PAS	092-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	34° de las Condiciones de Uso
00067-2012-GG-GFS/PAS	097-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00076-2012-GG-GFS/PAS	098-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	43° del Reglamento de Tarifas
00068-2012-GG-GFS/PAS	100-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00106-2012-GG-GFS/PAS	102-2013-CD/OSIPTTEL	Nextel del Perú S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
00083-2012-GG-GFS/PAS	103-2013-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00020-2012-GG-GFS/PAS	104-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	33° de las Condiciones de Uso
00024-2012-GG-GFS/PAS	106-2013-CD/OSIPTTEL	Americatel Perú S.A.	33° de las Condiciones de Uso
00094-2012-GG-GFS/PAS	108-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	34° de las Condiciones de Uso
00005-2013-GG-GFS/PAS	116-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Reglamento de Calidad
00082-2012-GG-GFS/PAS	117-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34° de las Condiciones de Uso
00063-2012-GG-GFS/PAS	119-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	33° de las Condiciones de Uso
00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	122-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	123-2013-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
00028-2007-GG-GFS/PAS	124-2013-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	35° de las Condiciones de Uso 39° de las Condiciones de Uso



	00060-2012-GG-GFS/PAS	125-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	4°, 7° y 8° del Reglamento de Continuidad 17° del RGIS
	00104-2012-GG-GFS/PAS	130-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00075-2012-GG-GFS/PAS	132-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	17° y 42° del RGIS
	00066-2012-GG-GFS/PAS	133-2013-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	4° y 6° del Reglamento de Llamada por Llamada Móvil
	00019-2012-GG-GFS/PAS	134-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° del Reglamento de Tarifas
	00111-2012-GG-GFS/PAS	140-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	10° del Reglamento de Continuidad
	00088-2012-GG-GFS/PAS	141-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	43° del TUO de las Condiciones de Uso 17° del RGIS
	00040-2012-GG-GFS/PAS	142-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	48° de las Condiciones de Uso 43° del Reglamento de Tarifas
	00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	144-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00002-2012-GG-GFS/PAS	146-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43° de Reglamento de Tarifas 17° del RGIS
	00077-2012-GG-GFS/PAS	147-2013-CD/OSIPTEL	Gilat To Home Perú S.A.	8° del Reglamento de Continuidad
	00009-2013-GG-GFS/PAS	149-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00021-2012-GG-GFS/MC	150-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	45° del TUO de las Condiciones de Uso
	00029-2012-GG-GFS/PAS	151-2013-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00003-2013-GG-GFS/PAS	152-2013-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00004-2013-GG-GFS/PAS	155-2013-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00016-2013-GG-GFS/PAS	157-2013-CD/OSIPTEL	Nextel del Perú S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00065-2011-GG-GFS/PAS	165-2013-CD/OSIPTEL	Americatel Perú S.A.	13° del Reglamento de Calidad
	00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	171-2013-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
	00012-2013-GG-GFS/PAS	172-2013-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	43° del Reglamento de Tarifas
2014	00051-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva)	005-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	00090-2012-GG-GFS/PAS	006-2014-CD/OSIPTEL	Rural Telecom S.A.C.	primer párrafo del numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas
	00031-2007-GG-GFA/PAS	008-2014-CD/OSIPTEL	Nextel del Perú S.A.	Artículo 4° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
	00003-2013/TRASU/ST-PAS	010-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 38° de la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios
	00002-2013/TRASU/ST-PAS	011-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 26° de la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios
	00014-2013-GG-GFS/PAS	012-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



00035-2007-GG-GFS/PAS	013-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 34° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
0011-2013-GG-GFS/PAS	019-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
021-2013-GG-GFS/PAS	020-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00002-2012-GG-GFA/PAS	021-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	tercer párrafo del numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas
00033-2013-GG-GFS/PAS	028-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	primer párrafo del numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas
00011-2011-GG-GFS/PAS	029-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	Artículo 25° del Reglamento del Sistema Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia aplicable a los servicios públicos móviles
00110-2012-GG-GFS/PAS	030-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00032-2013-GG-GFS/PAS	033-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 19° del Reglamento General de Tarifas
00017-2013-GG-GFS/PAS	034-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00052-2011-GG-GFS/PAS	036-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00001-2013-GG-GFS/PAS	037-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00051-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva)	040-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00010-2013-GG-GFS/PAS	041-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00064-2011-GG-GFS/PAS	046-2014-CD/OSIPTEL	Velatel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de Interconexión
00019-2013-GG-GFS/PAS	047-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00031-2013-GG-GFS/PAS	048-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 8° del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00024-2013-GG-GFS/PAS	054-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	numeral segundo del artículo 43° y artículo 11° del Reglamento General de Tarifas
00012-2011-GG-GFS/PAS	055-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 25° del Reglamento del Sistema Llamada por Llamada en el servicio portador de larga distancia aplicable a los servicios públicos móviles
00083-2013-GG-GFS/PAS	056-2014-CD/OSIPTEL	Convergencia Perú S.A.	Artículo 11° y 15° del Reglamento General de Tarifas
00022-2013-GG-GFS/PAS	059-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 7° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



00099-2012-GG-GFS/PAS	064-2014-CD/OSIPTEL	Gilat To Home Perú S.A.	Artículo 11° del Reglamento General de Tarifas
00066-2013-GG-GFS/PAS	065-2014-CD/OSIPTEL	Nextel del Perú S.A.	Artículos 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00025-2013-GG-GFS/PAS	066-2014-CD/OSIPTEL	Econocable Media S.A.C.	Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00070-2012-GG-GFS/PAS	067-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 62° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00075-2013-GG-GFS/PAS	069-2014-CD/OSIPTEL	Rural Telecom S.A.C.	Artículo 4° y 10° del Reglamento sobre continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales
00038-2013-GG-GFS/PAS	075-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	artículo 15° del Reglamento General de Tarifas
00072-2012-GG-GFS/PAS	076-2014-CD/OSIPTEL	Nextel del Perú S.A.	Artículo 6° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00023-2013-GG-GFS/PAS	079-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 7° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00052-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva)	081-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00051-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva)	083-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
0071-2013-GG-GFS/PAS	092-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículos 39° y 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00069-2013-GG-GFS/PAS	093-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículos 44°, 45°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00067-2013-GG-GFS/PAS	094-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00068-2013-GG-GFS/PAS	097-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00042-2013-GG-GFS/PAS	102-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 11° del Reglamento sobre continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en los centros poblados rurales
00052-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva)	107-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



	00072-2013-GG-GFS/PAS	109-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	00073-2013-GG-GFS/PAS	111-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles .S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
	00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	117-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	8° de las Condiciones de Uso
	00054-2013-GG-GFS/PAS	119-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	32° de la Directiva de Reclamos
	00004-2013-TRASU/ST-PAS	122-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	27° de la Directiva de Reclamos
	00078-2013-GG-GFS/PAS	127-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	17° y 19° de Reglamento General de Infracciones y Sanciones 7° Reglamento de Continuidad
	00003-2013-GG-GFS/PAS	130-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00081-2013-GG-GFS/PAS	131-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	7° de RFIS 44°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso
	00086-2013-GG-GFS/PAS	132-2014-CD/OSIPTEL	Nextel del Perú S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00055-2013-GG-GFS/PAS	135-2014-CD/OSIPTEL	Telefónica Móviles S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00062-2013-GG-GFS/PAS	136-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00008-2013-GG-GFS/PAS	137-2014-CD/OSIPTEL	Internexa Perú S.A.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00089-2013-GG-GFS/PAS	140-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	12° del RGIS 44° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso
	00010-2007-GG-GFS/MC	141-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	39° de las Condiciones de Uso
	00064-2013-GG-GFS/PAS	142-2014-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	43° del Reglamento de Tarifas
	00087-2012-GG-GFS/PAS	143-2014-CD/OSIPTEL	Televisión San Martín S.A.C.	16° del TUO de las Condiciones de Uso
	00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	147-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	8° de las Condiciones de Uso
	00030-2005-GG-GFS/PAS	148-2014-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	53° de las Condiciones de Uso
	00058-2012-GG-GFS/PAS	152-2014-CD/OSIPTEL	Inversiones Osa S.A.C.	44° del TUO de las Condiciones de Uso
	00100-2013-GG-GFS/PAS	153-2014-CD/OSIPTEL	Gilat To Home Perú S.A.	17 y 19° del RGIS 11° del Reglamento de Continuidad
2015	00020-2014-GG-GFS/PAS	007-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica Intenational Wholesale Service Perú S.A.C.	44 del TUO Condiciones de Uso
	00018-2014-GG-GFS/PAS	011-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44, 45, 48 y 49 del TUO Condiciones de Uso
	00069-2012-GG-GFS/PAS	014-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	10 del TUO Condiciones de Uso
	00041-2011-GG-GFS/PAS	017-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	34 de Condiciones de Uso
	00072-2014-GG-GFS/PAS	027-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	44 del TUO Condiciones de Uso
	00016-2014-GG-GFS/PAS	035-2015-CD/OSIPTEL	Level 3 Perú S.A.	45 del TUO Condiciones de Uso
	00038-2014-GG-GFS/PAS	041-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44 del TUO Condiciones de Uso 7 RFIS
	00083-2014-GG-GFS/PAS	042-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	44 del TUO Condiciones de Uso
	00047-2013-GG-GFS/PAS	048-2015-CD/OSIPTEL	Level 3 Perú S.A.	45 del TUO Condiciones de Uso



	00039-2014-GG-GFS/PAS	049-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	109 del TUO Condiciones de Uso
	00077-2014-GG-GFS/PAS	068-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	16 Reglamento de Calidad
	00062-2014-GG-GFS/PAS	069-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	16 Reglamento de Calidad
	00071-2014-GG-GFS/PAS	070-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	44 del TUO Condiciones de Uso
	00023-2014-GG-GFS/PAS	071-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44 y 45 del TUO Condiciones de Uso
	00058-2014-GG-GFS/PAS	076-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	13 Reglamento de Calidad
	00006-2014/TRASU/ST-PAS	080-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	57 Directiva de Reclamos
	00003-2014/TRASU/ST-PAS	086-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	13 RFIS
	00024-2014-GG-GFS/PAS	087-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	11 Reglamento de Continuidad
	00093-2014-GG-GFS/PAS	091-2015-CD/OSIPTEL	Netline Perú S.A.	33 y 118 TUO Condiciones de Uso
	0001-2014-GG-GFS/PAS	094-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43 Reglamento de Tarifas
	00088-2014-GG-GFS/PAS	097-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	44 TUO Condiciones de Uso
	00077-2013-GG-GFS/PAS	103-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	44 y 45 TUO Condiciones de Uso
	00081-2014-GG-GFS/PAS	107-2015-CD/OSIPTEL	Convergia Perú S.A.	33 TUO Condiciones de Uso
	00052-2013-GG-GFS/PAS	109-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	44 TUO Condiciones de Uso
	00006-2015-GG-GFS/PAS	120-2015-CD/OSIPTEL	Americatel Perú S.A.	12 RFIS
	00084-2013-GG-GFS/PAS	122-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43 TUO Condiciones de Uso 9 RFIS 56 Directiva de Reclamos
	00004-2014/TRASU/ST-PAS	123-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	21 Directiva de Reclamos
	00004-2015-GG-GFS/PAS	127-2015-CD/OSIPTEL	Level 3 Perú S.A.	44 TUO Condiciones de Uso
	00006-2014-GG-GFS/PAS 00008-2014-GG-GFS/PAS	129-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	12 RGIS 7 RFIS
	00023-2015-GG-GFS/PAS	130-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	44, 45 y 49 TUO Condiciones de Uso
	00080-2014-GG-GFS/PAS	132-2015-CD/OSIPTEL	Gilat to Home S.A.	11 Reglamento de Continuidad
	00007-2013-GG-GFS/MC	134-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Medida Correctiva
	00082-2014-GG-GFS/PAS	136-2015-CD/OSIPTEL	Gilat to Home S.A.	11 Reglamento de Continuidad 17 y 19 RGIS
	00012-2015-GG-GFS/PAS	142-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	43 Reglamento de Tarifas
	00050-2014-GG-GFS/PAS	143-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	44 y 45 TUO Condiciones de Uso
	00051-2014-GG-GFS/PAS	146-2015-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	43 TUO Condiciones de Uso
	00011-2015-GG-GFS/PAS	147-2015-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	43 TUO Condiciones de Uso
	00046-2013-GG-GFS/PAS	149-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	44 TUO Condiciones de Uso
	00007-2013-GG-GFS/MC	152-2015-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Medida Correctiva
2016	00002-2015-GG-GFS/PAS	006-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	00004-2014-GG-GFS/PAS	001-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 12° y 17° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
	00001-2015/TRASU/ST-RA	012-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones



00085-2013-GG-GFS/PAS	017-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Numeral (iv) del artículo 8° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00010-2015-GG-GFS/PAS	025-2016-CD/OSIPTEL	Star Global Com S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00008-2015-GG-GFS/PAS	024-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00033-2015-GG-GFS/PAS	026-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas
00003-2014-GG-GFA/PAS	028-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00020-2015-GG-GFS/PAS	031-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículos 44°, 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00021-2015-GG-GFS/PAS	034-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 44°, 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00034-2015-GG-GFS/PAS	036-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 62° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00029-2007-GG-GFS/PAS	027-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 4° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00003-2015-GG-GFS/PAS	029-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00022-2015-GG-GFS/PAS	040-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Numeral (ii) del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas
00055-2015-GG-GFS/PAS	051-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 44°, 45° y 48° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00013-2015-GG-GFS/PAS	052-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00078-2014-GG-GFS/PAS	059-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 12° del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00002-2015/TRASU/ST-PAS	063-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00008-2013-GG-GFS/MC	062-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00045-2014-GG-GFS/PAS	065-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 12° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00056-2013-GG-GFS/PAS	075-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 17° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
0002-2016/TRASU/ST-PAS	066-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00053-2015-GG-GFS/PAS	068-2016-CD/OSIPTEL	Internexa Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



00046-2015-GG-GFS/PAS	067-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículos 44° y 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00050-2015-GG-GFS/PAS	072-2016-CD/OSIPTEL	Level 3Perú S.A.	Artículos 44° y 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00029-2013-GG-GFS/PAS	076-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 17° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00058-2015-GG-GFS/PAS	057-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Tercer párrafo del artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00062-2015-GG-GFA/PAS	080-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 120° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00073-2014-GG-GFS/PAS	084-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 12° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00065-2015-GG-GFS/PAS	085-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículos 9° y 120° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00031-2014-GG-GFS/PAS	086-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00051-2015-GG-GFS/PAS	091-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00017-2015-GG-GFS/PAS	095-2016-CD/OSIPTEL	Americatel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00015-2015-GG-GFS/PAS	097-2016-CD/OSIPTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 15° del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios
0058-2015-GG-GFS/PAS	099-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 9° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00003-2015-GG-GFS/PAS	100-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
0059-2015-GG-GFS/PAS	103-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
0095-2013-GG-GFS/PAS	104-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 17° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones
00049-2015-GG-GFS/PAS	105-2016-CD/OSIPTEL	Americatel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00057-2015-GG-GFS/PAS	106-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00064-2015-GG-GFS/PAS	112-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 9° y 120° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00088-2015-GG-GFS/PAS	113-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 7° del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales



00008-2015-GG-GFS/PAS	114-2016-CD/OSIPTTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00026-2014-GG-GFS/MC	116-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Imposición de Medida Correctiva
0004-2015-TRASU/ST-PAS	119-2016-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
0055-2014-GG-GFS/PAS	120-2016-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso
00029-2015-GG-GFS/PAS	121-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 4° del Reglamento sobre la Continuidad en la Prestación del Servicio Telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos en los Centros Poblados Rurales
00049-2014-GG-GFS/PAS	123-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 17° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00056-2015-GG-GFS/PAS	126-2016-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículos 44° y 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
0016-2015-GG-GFS/PAS	134-2016-CD/OSIPTTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 15° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles
00090-2015-GG-GFS/PAS	146-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00085-2015-GG-GFS/PAS	147-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
00084-2015-GG-GFS/PAS	149-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Numeral 11 del Anexo 2 de la Norma que regula el Procedimiento para la Entrega de Información al OSIPTTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondientes a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias
00009-2016-GG-GFS/PAS	151-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 52° y 107° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00046-2014-GG-GFS/PAS	153-2016-CD/OSIPTTEL	Entel Perú S.A.	Artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00075-2015-GG-GFS/PAS	154-2016-CD/OSIPTTEL	Level 3 Perú S.A.	Artículos 44° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
00035-2014-GG-GFS/PAS	155-2016-CD/OSIPTTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones



	00080-2015-GG-GFS/PAS	158-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículos 44°, 45°, 48° y 49° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	00079-2015-GG-GFS/PAS	161-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica Multimedia S.A.C.	Artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
	00017-2012-GG-GFS/PAS	162-2016-CD/OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C.	Artículos 21° y 32° de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones
	00028-2016-GG-GFS/PAS	163-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
	0018-2015-GG-GFS/PAS	164-2016-CD/OSIPTEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 15° del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles

