

A	:	SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	INFORME QUE SUSTENTA LA GUÍA DE CÁLCULO PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DEL OSIPTEL
FECHA	:	25 de noviembre de 2019

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ASISTENTE DE SEGUIMIENTO DE MERCADO	HENRY CISNEROS MONASTERIO
	ESPECIALISTA EN GESTIÓN	JORGE HUAMAN SANCHEZ
	COORDINADOR DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS	RUBEN GUARDAMINO BASKOVICH
REVISADO POR	SUBGERENTE DE REGULACIÓN (E)	MARCO VILCHEZ ROMAN
APROBADO POR	GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA	LENNIN QUISO CORDOVA



Contenido

I. OBJETIVO	9
II. ANTECEDENTES LEGALES	9
III. DIAGNOSTICO ACTUAL Y CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDUCTAS INFRACTORAS	11
IV. MARCO CONCEPTUAL PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS	14
4.1. Consideraciones legales sobre infracciones, sanciones y multas	14
4.2. Marco normativo	17
4.3. Análisis económico de sanciones	18
4.4. Enfoques para el cálculo de multas	22
4.4.1. El Beneficio Ilícito o Daño Causado	24
4.4.2. Probabilidad de detección: Criterios de asignación	25
4.4.3. Cálculo de factores de actualización según enfoque	26
4.4.4. Parametrización: Componentes del Beneficio Ilícito y del Daño Causado	28
V. ANÁLISIS DE CONDUCTAS INFRACTORAS	33
5.1. Conducta N° 1: Incumplimiento en la entrega de información	33
5.2. Conducta N° 2: Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de Cobertura)	42
5.3. Conducta N° 3: Interrupciones y/o devoluciones	45
5.4. Conducta N° 4: Interrupciones y/o compensaciones (Arrendamiento de circuitos)	57
5.5. Conducta N° 5: Verificación de la identidad en servicios móviles	66
5.6. Conducta N° 6: No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración (Carga de la prueba)	73
5.7. Conducta N° 7: Cuestionamiento de titularidad de líneas móviles prepago	75
5.8. Conducta N° 8: No entregar recibos a los abonados	81
5.9. Conducta N° 9: Portabilidad	86
5.10. Conducta N° 10: Incumplimiento de los indicadores de calidad (TINE y TLLI)	94



5.11. Conducta N° 11: Incumplimiento de los compromisos de mejora en indicadores de calidad	98
5.12. Conducta N° 12: Publicación de información inexacta o incompleta de los indicadores de calidad	103
5.13. Conducta N° 13: Brindar servicio móvil en equipos terminales no válidos (RENTESEG).....	107
5.14. Conducta N° 14: Declaración indebida de cobertura.....	110
5.15. Conducta N° 15: No remitir información sobre las estaciones base y/o CCPP con cobertura según los formatos establecidos en el reglamento de cobertura.....	113
VI. CONCLUSIONES.....	118
VII. ANEXOS	123
ANEXO N°1: Guía de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL	123
ANEXO N°2: Clasificación de los formatos de la NRIP según el grado de afectación por el incumplimiento de entrega	130
ANEXO N°3: Glosario de parámetros	135
BIBLIOGRAFÍA	136



Lista de Gráficos

Gráfico N° 1: Multas a estimar para el año 2019 12

Gráfico N° 2: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículos 7 y 9 RFIS – Conducta N° 1)..... 39

Gráfico N° 3: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículos 10 y 11 RFIS – Conducta N° 1). 40

Gráfico N° 4: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 RFIS – Conducta N° 1)..... 41

Gráfico N° 5: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 NRIP – Conducta N° 1) 41

Gráfico N° 6: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 – Conducta N° 2) 45

Gráfico N° 7: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3) 55

Gráfico N° 8: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 48 – Conducta N° 3) 56

Gráfico N° 9: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 49 – Conducta N° 3) 57

Gráfico N° 10: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 91 – Conducta N° 4) 65

Gráfico N° 11: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 92 – Conducta N° 4) 65

Gráfico N° 12: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4) 66

Gráfico N° 13: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5) 72

Gráfico N° 14: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5) 72

Gráfico N° 15: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 120 – Conducta N° 6) 75

Gráfico N° 16: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7) 80

Gráfico N° 17: Sistema de multa escalonada en función al número de recibos 85

Gráfico N° 18: Sistema de multa escalonada en función al número de líneas – Artículo 20 92

Gráfico N° 19: Sistema de multa escalonada en función al número de líneas – Artículo 22 93

Gráfico N° 20: Multa Propuesta – Ejemplo (Ítem 7 del anexo 15 – Conducta N° 10).. 98

Gráfico N° 21: Multa Propuesta – Ejemplo (Ítem 11 del Anexo 15 – Conducta N° 11)103

Gráfico N° 22: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 10 – Conducta N° 12).....106

Gráfico N° 23: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 34 – Conducta N° 13).....110

Gráfico N° 24: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 14).....113

Gráfico N° 25: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 15).....117



Lista de Cuadros

Cuadro N° 1: Cuerpos normativos considerados para el análisis de conductas infractoras 10

Cuadro N° 2: Principales conductas infractoras por reglamento de análisis 13

Cuadro N° 3: Rangos de multas establecidas según el artículo 25.1 de la Ley N°27336 23

Cuadro N° 4: Muestra de criterios para determinar la probabilidad de detección 25

Cuadro N° 5: Cálculo del Factor de Actualización - Enfoque de Beneficio Ilícito 27

Cuadro N° 6: Cálculo del Factor de Actualización - Enfoque de Daño Causado 28

Cuadro N° 7: Estimación del parámetro de Inversión Total 29

Cuadro N° 8: Estimación del parámetro de Mantenimiento y gestión de sistemas... 30

Cuadro N° 9: Estimación del parámetro de Conocimiento del proceso regulatorio . 31

Cuadro N° 10: Estimación del parámetro de Comunicar interrupciones al OSIPTEL 31

Cuadro N° 11: Estimación del parámetro de Beneficio por línea activa indebidamente 32

Cuadro N° 12: Tipificación de infracciones – Conducta N° 1 35

Cuadro N° 13: Probabilidad de detección – Conducta N° 1 35

Cuadro N° 14: Tabla de graduación de infracciones – RFIS 37

Cuadro N° 15: Valoración de la información remitida 37

Cuadro N° 16: Ratios de impacto de la información no remitida 38

Cuadro N° 17: Tabla de graduación de infracciones – NRIP 38

Cuadro N° 18: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículos 7 y 9) 39

Cuadro N° 19: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículos 10 y N°11) 40

Cuadro N° 20: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículo 8 – RFIS) 40

Cuadro N° 21: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículo 8 – NRIP) 41

Cuadro N° 22: Tipificación de infracciones – Conducta N° 2 42

Cuadro N° 23: Probabilidad de detección – Conducta N° 2 43

Cuadro N° 24: Graduación de la infracción (Artículo 6 – Conducta N° 2) 44

Cuadro N° 25: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 8 – Conducta N° 2) 44

Cuadro N° 26: Tipificación de infracciones – Conducta N° 3 48

Cuadro N° 27: Probabilidad de detección – Conducta N° 3 49

Cuadro N° 28: Graduación de la infracción (Artículo 45 – Conducta N° 3) 50

Cuadro N° 29: Estimación del parámetro de Comunicar interrupciones a los abonados 52

Cuadro N° 30: Graduación de la infracción (Artículo 48 – Conducta N° 3) 52



Cuadro N° 31: Estimación del parámetro de Comunicar cronogramas y/o planes de trabajo al OSIPTEL.....	53
Cuadro N° 32: Graduación de la infracción (Artículo 49 – Conducta N° 3).....	54
Cuadro N° 33: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3).....	55
Cuadro N° 34: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3).....	55
Cuadro N° 35: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 48 – Conducta N° 3).....	56
Cuadro N° 36: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 49 – Conducta N° 3).....	56
Cuadro N° 37: Tipificación de infracciones – Conducta N° 4.....	59
Cuadro N° 38: Probabilidad de detección – Conducta N° 4.....	60
Cuadro N° 39: Estimación del parámetro de Comunicar suspensión del servicio a arrendatarios.....	61
Cuadro N° 40: Graduación de la infracción (Artículo 91 – Conducta N° 4).....	61
Cuadro N° 41: Graduación de la infracción (Artículo 92 – Conducta N° 4).....	62
Cuadro N° 42: Graduación de la infracción (Artículo 93 – Conducta N° 4).....	64
Cuadro N° 43: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 91 – Conducta N° 4).....	64
Cuadro N° 44: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 92 – Conducta N° 4).....	65
Cuadro N° 45: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4).....	66
Cuadro N° 46: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4).....	66
Cuadro N° 47: Tipificación de infracciones – Conducta N° 5.....	69
Cuadro N° 48: Probabilidad de detección – Conducta N° 5.....	69
Cuadro N° 49: Graduación de la infracción (Artículo 11-A – Conducta N° 5).....	70
Cuadro N° 50: Graduación de la infracción (Artículo 11-C – Conducta N° 5).....	71
Cuadro N° 51: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5).....	71
Cuadro N° 52: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5).....	71
Cuadro N° 53: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5).....	72
Cuadro N° 54: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5).....	72
Cuadro N° 55: Tipificación de infracciones – Conducta N° 6.....	73
Cuadro N° 56: Probabilidad de detección – Conducta N° 6.....	74
Cuadro N° 57: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 6 (RFIS).....	74
Cuadro N° 58: Graduación de la infracción por Carga de la prueba (migración) – Ejemplo (Artículo 120 – Conducta N° 6).....	75
Cuadro N° 59: Tipificación de infracciones – Conducta N° 7.....	77
Cuadro N° 60: Probabilidad de detección – Conducta N° 7.....	78
Cuadro N° 61: Estimación del parámetro de Costos por constancias y registros	78
Cuadro N° 62: Estimación del parámetro de Ingresos por líneas prepago no dadas de baja.....	79
Cuadro N° 63: Graduación de la infracción – Ejemplo (Conducta N° 7).....	79
Cuadro N° 64: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7).....	80
Cuadro N° 65: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7).....	80
Cuadro N° 66: Tipificación de infracciones – Conducta N° 8.....	82



Cuadro N° 67: Probabilidad de detección – Conducta N° 8.....	82
Cuadro N° 68: Insumos para la construcción del Factor de Actualización.....	83
Cuadro N° 69: Estimación del parámetro de Costo por reconexión.....	84
Cuadro N° 70: Graduación de la infracción (Conducta N° 8).....	84
Cuadro N° 71: Escala de multas propuesta.....	85
Cuadro N° 72: Graduación de la infracción (Conducta N° 8).....	86
Cuadro N° 73: Tipificación de la infracción – Conducta N° 9.....	88
Cuadro N° 74: Probabilidad de detección – Conducta N° 9.....	89
Cuadro N° 75: Insumos para la construcción de la multa escalonada.....	89
Cuadro N° 76: Ajuste de los Parámetros Benlin y Mantygest – Artículo 20.....	90
Cuadro N° 77: Ajuste de los Parámetros Benlin y Mantygest – Artículo 22.....	91
Cuadro N° 78: Graduación de la infracción (Conducta N° 9).....	91
Cuadro N° 79: Escala de multas propuesta – Artículo 20.....	92
Cuadro N° 80: Escala de multas propuesta – artículo 22.....	93
Cuadro N° 81: Escala de multas propuesta.....	94
Cuadro N° 82: Tipificación de la infracción – Conducta N° 10.....	95
Cuadro N° 83: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 10.....	96
Cuadro N° 84: Estimación del parámetro de Inversión por minuto saliente.....	96
Cuadro N° 85: Graduación de la infracción (Conducta N° 10).....	97
Cuadro N° 86: Costo evitado – Ejemplo (Ítem 7 del anexo 15 – Conducta N° 10).....	97
Cuadro N° 87: Tipificación de la infracción – Conducta N° 11.....	100
Cuadro N° 88: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 11.....	100
Cuadro N° 89: Estimación del parámetro de Inversión por antena para asegurar TEMT o CV.....	101
Cuadro N° 90: Graduación de la infracción (Conducta N° 11).....	102
Cuadro N° 91: Costo evitado – Ejemplo (Ítem 11 del Anexo 15 – Conducta N° 11).....	103
Cuadro N° 92: Tipificación de la infracción – Conducta N° 12.....	104
Cuadro N° 93: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 12.....	105
Cuadro N° 94: Graduación de la infracción (Conducta N° 12).....	106
Cuadro N° 95: Tipificación de la infracción – Conducta N° 13.....	108
Cuadro N° 96: Probabilidad de infracción – Conducta N° 13.....	108
Cuadro N° 97: Graduación de la infracción (Conducta N° 13).....	109
Cuadro N° 98: Tipificación de la infracción – Conducta N° 14.....	111
Cuadro N° 99: Probabilidad de infracción – Conducta N° 14.....	111
Cuadro N° 100: Graduación de la infracción (Conducta N° 14).....	112
Cuadro N° 101: Graduación de la infracción – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 14).....	112
Cuadro N° 102: Tipificación de la infracción – Conducta N° 15.....	115
Cuadro N° 103: Probabilidad de infracción – Conducta N° 15.....	115
Cuadro N° 104: Graduación de la infracción (Conducta N° 15).....	116



Cuadro N° 105: Graduación de la infracción – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 15)117

Cuadro N° 106: Lista de conductas infractoras comprendidas en la guía de cálculo para la determinación de multas.....118



I. OBJETIVO

Dada la diversidad de obligaciones existentes, su heterogeneidad y la organización industrial del sector de las telecomunicaciones, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) requiere optimizar su esfuerzo en el ejercicio de las funciones que tiene a cargo, entre ellas, la función fiscalizadora y sancionadora, mediante la cual se imponen multas y sanciones a las empresas operadoras y otros agentes dentro de su alcance, por el incumplimiento de la legislación aplicable, de las regulaciones y las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Por lo anterior, el presente documento tiene como objetivo desarrollar una guía de cálculo para la determinación de multas que proporcione los enfoques y fórmulas para la determinación de los valores de las multas a imponer por la comisión de 15 conductas infractoras, las cuales se evalúan en los Procedimientos Administrativos Sancionadores (en adelante, PAS) que gestiona el OSIPTEL.

La disposición de esta guía de cálculo para la determinación de multas contribuirá a alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los principios de transparencia, disuasión y simplicidad.

II. ANTECEDENTES LEGALES

De acuerdo al Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, para el cumplimiento de sus objetivos, este organismo regulador cuenta, entre otras, con la función supervisora, mediante la cual verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, así como de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad supervisada.

En esa línea, ante el incumplimiento o la inobservancia de la legislación aplicable por parte de las entidades supervisadas, el OSIPTEL ejerce su función fiscalizadora y sancionadora la cual, conforme al reglamento antes citado, se define de la siguiente manera:



"Artículo 40.- Definición de Función Fiscalizadora y Sancionadora

La función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTEL imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión."

Conforme al Artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, las infracciones administrativas son calificadas como muy graves, graves y leves, considerando los siguientes límites mínimos y máximos de las multas correspondientes:

Infracción	Multa Mínima	Multa Máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

En virtud de lo expuesto, debido al amplio conjunto de normas sujetos al ámbito de acción del OSIPTEL, en el presente documento se efectuará el análisis de las conductas infractoras correspondientes a las principales obligaciones de los cuerpos normativos supervisados en los últimos años, conforme al detalle del siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Cuerpos normativos considerados para el análisis de conductas infractoras

Norma de análisis	Identificador de la norma
Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Res. N° 138-2012-CD-OSIPTEL
Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Res. N° 087-2013-CD-OSIPTEL
Norma de Requerimientos de Información Periódica	Res. N° 096-2015-CD-OSIPTEL
Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía fija	Res. N° 166-2013-CD-OSIPTEL
Reglamento General de Calidad	Res. N° 123-2014-CD-OSIPTEL
Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338	D.S. N° 007-2019-IN
Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico	Res. N°135-2013-CD-OSIPTEL

Elaboración: OSIPTEL



III. DIAGNOSTICO ACTUAL Y CARACTERIZACIÓN DE LAS CONDUCTAS INFRACTORAS

En el marco de su función supervisora, el OSIPTEL verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, así como de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad supervisada.

En ese sentido, el acervo normativo que se encuentra bajo el ámbito de la función supervisora del OSIPTEL es muy amplio y diverso, y comprende no solo las normas emitidas por este organismo, sino también a las obligaciones establecidas en los contratos de concesión de las empresas operadoras, y aquellas que devienen de normas de rango superior, como por ejemplo, del Decreto Legislativo N° 1338 que crea el Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG)¹; de la Ley N° 29904 – Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica; normas de defensa de la competencia, entre otros dispositivos legales.

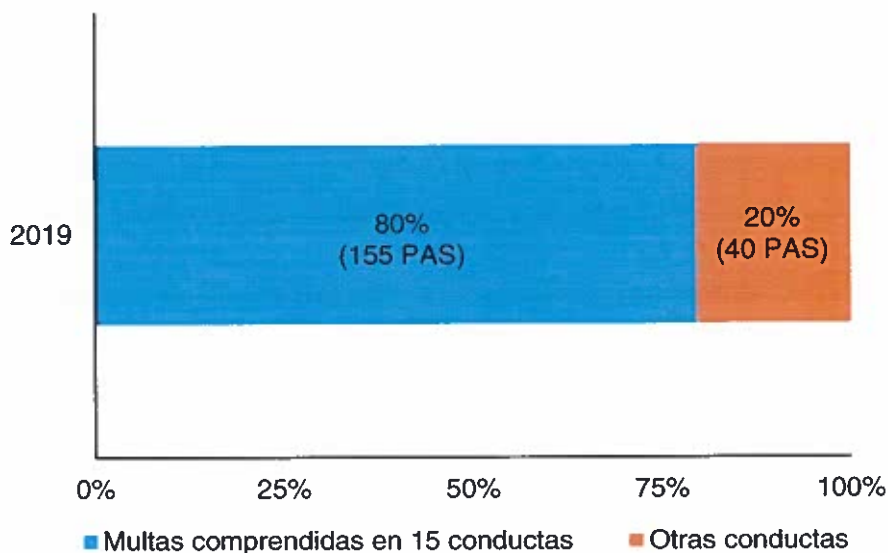
Por consiguiente, el análisis de las conductas infractoras referidas al conjunto total de las obligaciones establecidas por la legislación vigente requiere de un desarrollo progresivo y acumulativo, producto del cual el presente documento representa el avance en la identificación del primer grupo de infracciones para las cuales se establecerán los criterios metodológicos y valores de multas correspondientes.

Así pues, con el fin de identificar en este primer grupo a las infracciones más recurrentes, se toma en consideración que entre enero y diciembre de 2019, el OSIPTEL tiene previsto la evaluación aproximada de 195 PAS, de los cuales, el 80% se concentran en 15 conductas infractoras.

¹ Decreto legislativo que crea el registro nacional de terminales móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.



Gráfico N° 1: Multas a estimar para el año 2019



Elaboración: OSIPTEL

Las principales conductas infractoras observadas en este período están referidas a: el incumplimiento en la entrega de información requerida (25%), infracciones relativas a las interrupciones y/o no devoluciones (16%), infracciones asociadas a la portabilidad (11%), el incumplimiento de los valores meta en indicadores de calidad (10%), entre otros. El Cuadro N° 3 presenta el listado detallado de las principales conductas infractoras observadas.



Cuadro N° 2: Principales conductas infractoras por reglamento de análisis

LISTA DE CONDUCTAS INFRACTORAS MÁS RECURRENTES				
N°	Tipo de conducta	Normas involucradas	Cantidad de PAS	%
1	Relativas a la entrega de requerimientos de información	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones Norma de Requerimiento de Información Periódica 	39	20%
2	Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de cobertura)	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	3	2%
3	Interrupciones y/o devoluciones		25	13%
4	Interrupciones y/o compensaciones (arrendamiento de circuitos)		9	5%
5	Verificación de la identidad en servicios móviles	TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	8	4%
6	No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración		4	2%
7	Cuestionamiento de titularidad en líneas móviles prepago		3	2%
8	No entrega de recibos a los abonados		1	1%
9	Objetar indebidamente las consultas previas y solicitudes de portabilidad	Reglamento de Portabilidad	17	9%
10	Incumplimiento de los indicadores de calidad (TINE y TLLI)		15	8%
11	Incumplimiento de los compromisos de mejora en indicadores de calidad	Reglamento General de Calidad	13	7%
12	Publicación de información inexacta de los indicadores de calidad		7	4%
13	Brindar el servicio móvil en equipos terminales no válidos	D.S. N° 009-2017-IN (RENTESEG)	4	2%
14	Declaración indebida de cobertura		4	2%
15	No remitir información sobre las estaciones base y/o CCPP con cobertura según los formatos establecidos	Reglamento de Cobertura	3	2%
			155	100%

Elaboración: OSIPTEL



IV. MARCO CONCEPTUAL PARA LA DETERMINACIÓN DE MULTAS**4.1. Consideraciones legales sobre infracciones, sanciones y multas**

El OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de estas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones².

Asimismo, el OSIPTEL tiene como objetivos específicos:

- a) Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones;
- b) Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones;
- c) Garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones;
- d) Velar por el cabal cumplimiento de los contratos de concesión;
- e) Cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios en el mercado de telecomunicaciones;
- f) Establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables;
- g) Facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones, y;
- h) Los demás que establezcan las leyes y reglamentos pertinentes.

Ahora bien, para el cumplimiento de dichos objetivos, el OSIPTEL ha venido ejerciendo sus funciones normativas, reguladora, supervisora, fiscalizadora, sancionadora, de solución de controversias y atención de reclamos de usuarios en segunda instancia.

² Artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.



Así, en virtud a la función normativa el OSIPTEL ha emitido distintos reglamentos que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como los derechos de los abonados y/o usuarios, tales como el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Reglamento General de Tarifas, Reglamento de Portabilidad Numérica de los servicios de telefonía fija y móvil; Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión, entre otras. Asimismo, se han emitido diversos mandatos de interconexión y de compartición de infraestructura entre empresas. Además, en el caso de la función reguladora se han establecido tarifas y sistemas tarifarios para determinados servicios.

Por otra parte, en virtud de su Función Supervisora, el OSIPTEL viene verificando el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo, verifica el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada y que sea de competencia de éste organismo.

Cabe indicar que de manera complementaria, en virtud de la función fiscalizadora y sancionadora, el OSIPTEL impone sanciones a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Las normas vigentes emitidas por el OSIPTEL establecen, en cada caso, un Régimen de Infracciones y Sanciones, preestableciendo la conducta infractora y la sanción asociada al tipo de infracción que configura, es decir, a la calificación de la infracción, conforme a la escala establecida en el artículo 25° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.

En esa misma línea, el esquema vigente de multas contempla tres (03) rangos: leve (de 0,5 a 50 UIT), grave (de 51 a 150 UIT) y muy grave (de 151 a 350 UIT), con un tope máximo



de hasta 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

A partir de lo descrito, en un esquema regulatorio ideal, la vinculación entre comportamientos que suponen incumplimientos y la gravedad de los mismos alineados a rangos de multas, resultarían variables suficientes para disuadir a los administrados de desplegar comportamientos que impliquen infracciones administrativas o, de lo contrario, de reincidir en el mismo comportamiento una vez impuesta alguna multa.

Pese a ello, la situación observada en la aplicación de los Regímenes de Infracciones y Sanciones aprobados por el OSIPTEL, es que no se valida los fines para los cuales fueron desarrollados en la medida que, en algunos casos, no se generan incentivos necesarios para disuadir la comisión de la infracción.

A modo de ejemplo, se ha evidenciado casos en los que, habiéndose precalificado una infracción como leve, frente a un evento particular y específico, a pesar de la evaluación de la gravedad del daño, perjuicio económico, beneficio ilícito, repetición y/o dolo que corresponda aplicar al caso en concreto; la sanción no puede ser mayor a 50 UIT, lo cual no disuadiría la conducta infractora, ni incentiva el cumplimiento de obligaciones impuestas por el OSIPTEL.

De la misma manera, se ha verificado que dichos regímenes, reducen la posibilidad de este regulador para graduar la sanción a imponer en caso de multas graves o muy graves para empresas con menores ingresos o niveles de venta, dado que existe el riesgo de no poder graduar la sanción por debajo del límite mínimo, teniendo en cuenta el tamaño y la capacidad económica del sancionado, así como el impacto de la conducta ilícita en el mercado.

Así, podría ocurrir que una infracción calificada ex ante como grave, en el caso concreto no revista perjuicio económico, beneficio ilícito, repetición y dolo y, sin embargo, tenga que sancionarse con una multa no menor de 51 UIT, considerando que la escala de multas vigente establece dicho monto mínimo para las infracciones graves.



Lo expuesto evidencia que el régimen de infracciones y sanciones vigente, al no viabilizar que el regulador imponga multas que se ajusten a las circunstancias de cada caso en específico, impacta en su reputación dado que su intervención no es percibida como razonable ni oportuna.

En consecuencia, es necesario que exista un correlato entre las sanciones a aplicar (escala de multas) y los fines que deben cumplir las mismas, frente a los comportamientos que sean detectados en la etapa de supervisión e imputados, posteriormente, en la etapa instructora.

Bajo este contexto es importante indicar que si bien la imposición de sanciones no goza de carácter discrecional en el sentido de que deben cumplirse los principios de tipicidad y legalidad para imponer una sanción, no así sucede con la determinación de la multa, las cuales se fijan conforme lo establece la Ley de Funciones y Facultades del OSIPTEL.³

Es así que la Ley de Funciones y Facultades establece que los niveles de multa están estrictamente limitados entre los umbrales mínimos y máximos de las calificaciones (infracciones leve, grave y muy grave).⁴ Esto es, que el OSIPTEL determina el monto de la multa en función a su discrecionalidad.

4.2. Marco normativo

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada
- Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL

³ “Artículo 17.- Escala de Sanciones

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

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

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

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

⁴ Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa

25.1 Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:



- Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones

4.3. Análisis económico de sanciones

Desde una perspectiva de planificador social, el problema central de la agencia encargada de la ejecución pública del cumplimiento de la ley puede ser visto como un problema de maximización de una función de bienestar, considerando entre sus componentes a los beneficios obtenidos por el infractor, el daño causado por las conductas infractoras, los costos incurridos para evitar la generación del daño, el costo de captura del infractor, y el costo de imposición de la correspondiente sanción. En ese sentido, se entenderá como bienestar social a la suma de los beneficios obtenidos por cometer una infracción, menos el valor neto de los daños generados a la sociedad y los costos incurridos para ejercer el cumplimiento de las normas (*enforcement*)⁵:

$$W(e, M) = \underbrace{\int_{\bar{B}=p(e)M}^{\infty} Bf(B)dB}_{\text{Beneficio esperado agregado de los agentes infractores}} - \underbrace{[1 - F(\bar{B})]D}_{\text{Daño social esperado agregado por la comisión de infracciones}} - \underbrace{e}_{\text{Costos públicos de la supervisión}}$$

Así, en un escenario donde no se considera el uso de sanciones no pecuniarias y se introducen los costos asociados a la imposición de la multa, se plantea la siguiente expresión, proveniente de la optimización del problema de bienestar social del regulador⁶:

⁵ Por los gastos de enforcement, se entienden los gastos en que incurre la agencia supervisora para la aprehensión e imposición del castigo a los infractores.

⁶ Para un mayor detalle acerca de la derivación de una multa óptima, ver (Dammert, Gallardo, & Quiso, 2004) y (Vásquez & Gallardo, 2006)



$$m^* = \frac{D}{pq} + \frac{s}{q} + k$$

Donde, m^* es la multa óptima; D , el daño; p , la probabilidad de detección; q , la probabilidad de imponer la sanción al infractor luego del proceso legal correspondiente; s , el costo de la etapa de procesamiento legal al infractor; y k , el costo de imponer la multa al infractor.

No obstante, desde una perspectiva de disuasión de comportamientos considerados como socialmente indeseables, la decisión de infringir las normas parte de un análisis costo-beneficio de los individuos. De acuerdo con este enfoque, un individuo sólo cometerá un acto si éste le genera un retorno privado, es decir, si su beneficio esperado supera al costo esperado, considerándose asimismo que el costo esperado incluye a la posibilidad de recibir una sanción por parte de las autoridades. En caso que el beneficio esperado se encuentre por debajo del costo esperado, el individuo sería disuadido de cometer la infracción; de ocurrir lo contrario, la acción sería cometida.

De manera similar a lo expresado líneas arriba, en un escenario donde no se considera el uso de sanciones no pecuniarias y se introducen los costos asociados a la imposición de la multa, se plantea la siguiente expresión:

$$m^* = \frac{B}{pq} + \frac{s}{q} + k$$

Donde, m^* es la multa óptima; B , el beneficio privado ilícito; p , la probabilidad de detección; q , la probabilidad de imponer la sanción al infractor luego del proceso legal correspondiente; s , el costo de la etapa de procesamiento legal al infractor; y k , el costo de imponer la multa al infractor.

Si se buscara resarcir el daño causado por la comisión de una infracción -asumiendo que la agencia no incurre en gastos para ejercer el cumplimiento de las normas (costo de *enforcement*) y que la determinación del infractor se produce con certeza y sin errores- la sanción que debería enfrentar un infractor debería ser igual al daño cometido. No obstante, para disuadir actos considerados socialmente no deseables, en lugar de considerar el daño,



bastaría hacer que la infracción no sea privadamente rentable para el infractor, considerando el beneficio privado ilícito⁷ obtenido por éste último.

De acuerdo con (Polinsky & Shavell, 1994) cuando la agencia está en capacidad de estimar correctamente la ganancia obtenida por el infractor, la imposición de una multa igual al beneficio esperado por el infractor -que considere la probabilidad de que la infracción sea detectada y sancionada por las autoridades- conseguiría el objetivo de disuadir actos no deseables. El mismo resultado se obtendría si la agencia se encuentra en capacidad de calcular correctamente el daño, siempre que el valor de este último exceda el monto de la ganancia obtenida por el infractor.

No obstante, podrían presentarse escenarios donde, debido a una infraestimación en el cálculo, la multa resultante termine siendo menor que la multa que debería corresponder. De ser este el caso, es decir, cuando se advierta que existe una alta probabilidad de subestimar el daño o la ganancia ilícita, deberá emplearse el daño, siempre y cuando el valor de este sea superior a la ganancia del infractor; pues de otro modo, cualquier subestimación de la ganancia ilícita no disuadirá al potencial infractor de incumplir la regulación, dado que el beneficio de cometer la infracción será mayor al costo de asumir el pago de la multa, sin importar que tan grande pueda ser el daño o la externalidad que ocasione.

En línea con lo anterior, debe tenerse en cuenta que existen escenarios⁸ donde resulta socialmente deseable que los potenciales infractores adquieran información sobre el daño o externalidad negativa que su incumplimiento podría ocasionar, a fin de generar incentivos óptimos para que incurran en actividades que eviten dichos incumplimientos, considerando que en tales escenarios, es el potencial infractor y no la agencia, quien se encuentra en mejor capacidad de efectuar una evaluación ex ante sobre la magnitud y la probabilidad de ocurrencia de dicho daño al menor costo.

⁷ En el marco de esta teoría, el beneficio esperado del infractor se puede entender como la ganancia "directa" que obtiene el infractor, el costo evitado o las inversiones postergadas no realizadas.

⁸ Véase Garoupa y Obidzinsky (2007).



Por las razones expuestas, corresponde considerar como regla general que la cuantificación de sanciones que imponga el OSIPTEL se sustente en un enfoque disuasivo, en virtud del cual el cálculo de la multa tomará en cuenta el beneficio privado ilícito obtenido por el infractor; de modo que, al no obtener ningún beneficio neto como consecuencia de su actividad infractora, el potencial infractor elegirá ex ante no trasgredir la ley.

No obstante, es necesario también considerar la existencia de escenarios en los que, dada la naturaleza de las infracciones, el daño resultante es sustantivamente mayor al beneficio privado ilícito del infractor. Esto se debería a la existencia de afectaciones que puedan impactar en forma masiva a los usuarios, así como a la existencia de externalidades negativas. Esta situación, por ejemplo correspondería a incumplimientos relacionados con la falta de disponibilidad del servicio.

En estos casos, el OSIPTEL puede considerar a la estimación del daño para efectos del cálculo de la multa. Esto se debe a que estos incumplimientos, al estar a menudo asociados a afectaciones a cantidades significativas de usuarios, suelen implicar altos niveles de daño para la sociedad. A su vez, el beneficio ilícito que obtendría la empresa por incurrir en estas infracciones correspondería al costo evitado producto de no realizar acciones de mantenimiento adecuadas que impidan la provisión del servicio. De esta forma, se podría esperar que infracciones de esta naturaleza estén asociadas a altos niveles de daño⁹, así como a bajos niveles de beneficio ilícito, o costo evitado, para las empresas operadoras, de forma que la imposición de multas basadas en el beneficio ilícito podría ser insuficiente para generar la precaución necesaria en las empresas operadoras.

Hasta este punto se ha asumido que la agencia no incurre en gastos para ejercer el cumplimiento de las normas, lo cual dista de ser así, ya que la probabilidad de detección y sanción depende, entre otros factores, de los recursos de la agencia para la detección de la infracción y la evaluación de la responsabilidad del infractor en el procedimiento/proceso que se instaure para tales efectos. En tal sentido, un mayor o menor nivel de gasto de estos recursos dependerá de muchos factores, entre ellos, el grado de acatamiento de las

⁹ Asimismo, la interrupción de los servicios generaría externalidades negativas asociadas con la falta de posibilidad de comunicación de los usuarios, lo que implicaría un daño aún mayor.



decisiones de la agencia, el nivel de especialización de los infractores, su nivel de riqueza, su percepción sobre la probabilidad y magnitud de las sanciones, las estrategias de supervisión empleadas por la agencia, el empleo de tecnología, entre otros.

Debe tenerse en cuenta que, tanto el costo de *enforcement* como la probabilidad de que el infractor sea descubierto, son ambos, funciones crecientes de la frecuencia de la comisión de infracciones, pues si bien, el aumento del número de infracciones suele llevar aparejado un incremento de los recursos asignados a su persecución; tal aumento conlleva también a que, con cada detección, se incremente la probabilidad de detección, debido a que la agencia se familiariza con el modus operandi del infractor. Sabiendo ello, el infractor tiene un fuerte incentivo para evitar incumplimientos explícitos, prefiriendo “acatamientos creativos”¹⁰ o cometiendo infracciones poco frecuentes (pero de cuantioso beneficio y/o daño considerable), todo lo cual incrementa el empleo de recursos asignados a la persecución sin elevar la probabilidad de detección.

No obstante lo señalado, en el caso específico de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos sujetos al marco normativo de la Ley N° 27332, como es el caso del OSIPTEL, los costos administrativos asociados a las acciones de supervisión, fiscalización y sanción por parte del OSIPTEL, expresados como k en las formulaciones precedentes, no se incluyen en la fórmula de cálculo de la multa a imponer, toda vez que dichos costos son internalizados por las empresas supervisadas mediante el pago del aporte por supervisión.

4.4. Enfoques para el cálculo de multas

Como ha sido señalado anteriormente, efectuar la estimación del daño provocado por una conducta infractora puede estar sujeto a errores de medición o restricciones de información.

¹⁰ Proceso mediante el cual los agentes regulados evitan tener que violar las normas, y lo hacen esquivando el alcance de una norma, violando su espíritu. Es gráfico el ejemplo empleado por Baldwin, Cave y Lodge (2012). Supóngase que, para proteger a las tiendas pequeñas, un gobierno legisla la prohibición que señala que las tiendas que posean un terreno superior a los 10,000 metros cuadrados no pueden abrir los domingos por la tarde. Una empresa minorista podría cumplir creativamente tal norma dividiendo las operaciones que realiza en 12,000 metros cuadrados en dos operaciones enlazadas de 6,000 metros cuadrados. De esta manera cumple con la ley, pero evita el objetivo de la legislación.



En otros casos, los beneficios percibidos por dicha conducta pueden ser muy superiores al daño, con lo cual las multas óptimas (basadas en el daño) pueden ser subdisuasivas.

Si bien las multas óptimas deben considerar al daño generado, los objetivos de disuasión pueden alcanzarse tomando en cuenta los beneficios obtenidos por la conducta infractora.

En consecuencia, dependiendo de la naturaleza de la infracción y de la información disponible, puede optarse por la aplicación de una multa óptima con base en el daño causado, o una multa disuasiva con base en el beneficio ilícito:

$$\text{Multa Óptima}(D) = \frac{D}{pq} + \frac{s}{q} + k$$

$$\text{Multa Disuasiva}(B) = \frac{B}{pq} + \frac{s}{q} + k$$

Asimismo, para el ejercicio de su facultad sancionadora, el OSIPTTEL se encuentra sujeto a la escala de multas administrativas establecida por la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTTEL (Ley N°27336). Bajo este marco legal, el OSIPTTEL califica las infracciones en leves, graves o muy graves, y efectúa la graduación de las multas dentro de la escala correspondiente:

Cuadro N° 3: Rangos de multas establecidas según el artículo 25.1 de la Ley N°27336

Infracción	Multa Mínima	Multa Máxima
Leve	0,5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

Elaboración: OSIPTTEL

El marco legal vigente para la aplicación de sanciones establece que las multas a imponer sean graduadas con arreglo a la escala de multas determinada para cada tipo de infracción: leve, grave y muy grave. Por consiguiente, cuando la estimación de la multa de una conducta infractora se encuentre fuera del rango establecido para la tipificación de la infracción, debe ser reconducida al umbral correspondiente de acuerdo al siguiente criterio:

$$\text{Si } \text{Umbral}_{\text{Min}} \leq M_{\text{Estimada}} \leq \text{Umbral}_{\text{Max}} \rightarrow M_{\text{Graduada}} = M_{\text{Estimada}}$$



$$\text{Si } M_{\text{Estimada}} > \text{Umbral}_{\text{Max}} \rightarrow M_{\text{Graduada}} = \text{Umbral}_{\text{Max}}$$

$$\text{Si } M_{\text{Estimada}} < \text{Umbral}_{\text{Min}} \rightarrow M_{\text{Graduada}} = \text{Umbral}_{\text{Min}}$$

Es importante señalar que, si bien el numeral 3 del artículo 248 de la LPAG establece la necesidad de observar 7 criterios para la cuantificación de una multa, la guía explicita 4 de ellos, en lo que respecta al Beneficio ilícito y perjuicio económico causado (Daño causado) como enfoques de graduación, la Probabilidad de detección y la Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido por medio de su tipificación. Ello, debido a que estos criterios son directamente relacionados con el hecho punible y pueden ser calculados como base imponible de la multa, sobre la cual pueden descansar atenuantes y agravantes.

En cambio, los demás criterios que tienen que ver con la Reincidencia, Circunstancias por la comisión de la infracción e Intencionalidad, al ser criterios que buscan explicar si la multa calculada corresponde ser atenuada o agravada, son aplicados por medio de la incorporación de factores agravantes (AGRA) y atenuantes (ATE), según corresponda el caso, de tal manera que:

$$M_{\text{Propuesta}} = M_{\text{Graduada}} \times (100\% - \text{ATE} + \text{AGRA})$$

En esa línea, el esquema general para el cálculo de las multas de la presente guía depende fundamentalmente de la estimación de dos componentes que se describen a continuación: el beneficio ilícito o daño causado; y la probabilidad de detección.

4.4.1. El Beneficio Ilícito o Daño Causado

El beneficio ilícito es reflejado por el beneficio extraordinario que el infractor espera obtener producto de realizar la conducta infractora. Este posee dos elementos a estimar:

- a. **Costos Evitados:** Representan los gastos que el operador infractor hubiera incurrido para cumplir con la obligación establecida.
- b. **Ingresos Ilícitos:** Representan los ingresos obtenidos indebidamente por el infractor a través de su conducta.



En el caso del daño causado, su estimación corresponderá al análisis particular del impacto de la conducta infractora, y tiene como objetivo medir el cambio en el bienestar de los agentes involucrados en el alcance de dicha conducta.

4.4.2. Probabilidad de detección: Criterios de asignación

Se asume que la probabilidad de detección depende de las características bajo las cuales se realiza la verificación del cumplimiento de las obligaciones. Así, para asignar la probabilidad de detección en la determinación de una multa para una conducta infractora en particular, se tomará en consideración los siguientes valores y criterios:

Cuadro N° 4: Muestra de criterios para determinar la probabilidad de detección

Nivel de Probabilidad	Probabilidad	Criterios de asignación
Muy Alta	1,00	La supervisión comprende la revisión del 100% del universo a supervisar. La disponibilidad de información para la identificación de la infracción es completa.
Alta	0,75	La conducta infractora impacta de forma directa a los abonados y es observable por los afectados. La conducta infractora puede ser puesta a conocimiento del OSIPTTEL vía denuncia. La identificación de la infracción no requiere conocimiento especializado. La supervisión se efectúa de modo regular, planificada y/o periódica. Existe un historial público de conductas infractores similares anteriormente sancionadas.
Media	0,50	La supervisión se efectúa con una frecuencia media (forma parte de un procedimiento o plan de supervisión no periódico). La disponibilidad de información permite identificar la infracción. La selección de casos a supervisar se realiza sin considerar criterios estadísticos
Baja	0,25	La conducta infractora no impacta de forma directa a los afectados y no es directamente observable. La supervisión se realiza en forma eventual (se ha realizado pocas veces o recién se está realizando) La disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta. La conducta infractora es difícilmente observable por los afectados.
Muy Baja	0,10	La supervisión involucra zonas de difícil o convulsionada accesibilidad (obstáculos naturales). La disponibilidad de información presenta elevadas restricciones para la verificación de la conducta (alta asimetría de información). Se requiere la utilización de equipamiento costoso y/o sofisticado (obstáculos económicos)

Elaboración: OSIPTTEL



Cálculos intermedios para determinar la multa propuesta

Diversas conductas infractoras han mostrado poseer, para el cálculo de la multa, una serie de componentes comunes que pueden parametrizarse de forma anticipada.

En ese sentido, con la finalidad de simplificar el procedimiento de graduación, se busca realizar cálculos previos, explicando la metodología por la cual estos han sido obtenidos, y posteriormente utilizando dichos valores resultantes como dados para la determinación de multas según sea el caso.

En esa línea, a continuación se formulan los cálculos para los siguientes elementos:

- Los factores de actualización para los enfoques de beneficio ilícito y costo evitado.
- Los subcomponentes (parámetros) existentes para los componentes del enfoque de beneficio ilícito.
- Los parámetros existentes para el enfoque de daño causado.

4.4.3. Cálculo de factores de actualización según enfoque

Dado que transcurre un periodo de tiempo procedimental entre la detección de la infracción y la imposición de la multa, resulta necesario considerar el concepto del valor del dinero el tiempo durante este periodo, a fin de internalizar la variación del valor monetario de la multa. Para ello se aplicará un factor de actualización.

Por su parte, es necesario considerar que la probabilidad de detección, en la determinación de la multa, se aplica después de haber utilizado el factor de actualización correspondiente, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\text{Multa estimada} = \frac{\text{Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado}}{\text{Probabilidad de detección}}$$



De esta manera, para el caso del **enfoque de beneficio ilícito**, el factor de actualización considera como tasa al costo promedio ponderado de capital (WACC por sus siglas en inglés) estimado para el sector telecomunicaciones, el mismo que equivale a 8.623% ⁽¹¹⁾.

No obstante ello, posteriormente se desarrollará una propuesta para calcular un WACC sectorial para el mercado peruano, a fin de que pueda ser utilizado en la determinación de las multas, y actualizado periódicamente según el dinamismo del sector en el país.

En cuanto al periodo de actualización, el cual se define como el periodo de tiempo que transcurre desde la identificación de la infracción hasta la imposición de la multa, este se aproxima considerando el tiempo promedio de los plazos de prescripción¹² establecidos para las infracciones leves, graves y muy graves, tal como se describe el Cuadro N° 5.

Entonces, dichos insumos siguen la forma funcional del cuadro inferior para la determinación del factor de actualización, con la finalidad de poder calcular el valor presente de las distintas multas a imponer:

Cuadro N° 5: Cálculo del Factor de Actualización - Enfoque de Beneficio Ilícito

Infracción	Plazo de prescripción medio (meses)	WACC mensual	Fórmula	Factor de Actualización
Leve	12	0,69 %	$(1 + 0,69\%)^{12}$	1,0862
Grave	18	0,69 %	$(1 + 0,69\%)^{18}$	1,1321
Muy Grave	24	0,69 %	$(1 + 0,69\%)^{24}$	1,1799

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, el factor de actualización deducido se utilizaría de la siguiente manera:

$$BI_{\text{Actualizado}} = (\text{Costos evitados} + \text{Ingresos Ilícitos}) \times \text{Factor de Actualización}_{BI}$$

¹¹ Dicho valor corresponde al costo de capital (WACC) anual en soles, obtenido a partir de la estimación del profesor Aswath Damodaran para el servicio de telecomunicaciones a nivel global en el periodo de enero de 2019.

¹² Los plazos de prescripción han sido considerados conforme al Artículo 31 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N°27336, el cual establece los periodos de tiempo para la prescripción de sanciones administrativas, siendo estos de 2, 3 y 4 años en los casos de infracciones leves, graves y muy graves, respectivamente.



Para el caso del **enfoque de daño causado**, a diferencia del enfoque de beneficio ilícito, el factor de actualización considera a la tasa social de descuento sugerida por el Ministerio de Economía y Finanzas¹³(MEF), la misma que adopta un valor de 8.5% anual, y se emplea de forma análoga a lo señalado en el anterior enfoque:

Cuadro N° 6: Cálculo del Factor de Actualización - Enfoque de Daño Causado

Infracción	Plazo de prescripción medio (meses)	Tasa social de descuento mensual	Fórmula	Factor de Actualización
Leve	12	0,68 %	$(1 + 0,68\%)^{12}$	1,0850
Grave	18	0,68 %	$(1 + 0,68\%)^{18}$	1,1302
Muy Grave	24	0,68 %	$(1 + 0,68\%)^{24}$	1,1772

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, el factor de actualización deducido se utilizaría de la siguiente manera:

$$DC_{\text{Actualizado}} = (\text{Daño Causado}) \times \text{Factor de Actualización}_{DC}$$

4.4.4. Parametrización: Componentes del Beneficio Ilícito y del Daño Causado

Con la finalidad de simplificar el procedimiento, se han parametrizado aquellos componentes cuyo uso ha sido recurrente en anteriores metodologías. A continuación se describen cada uno de los parámetros que intervienen en la graduación de multas correspondientes a distintas conductas infractoras:

a. Inversión Total

Este parámetro representa el nivel de inversión que permite optimizar los sistemas con los que dispone la empresa operadora, a efectos de brindar el servicio móvil en un determinado centro poblado.

La estimación de este parámetro está basada en un modelo de empresa eficiente cuya inversión fue establecida en \$1 371 502 102 (ajustada al tipo de cambio de 2019), de la cual se obtiene la inversión requerida por cada centro poblado. Para tal efecto, se ha considerado una aproximación del número de centros poblados atendidos por las empresas

¹³ Véase (Seminario de Marzi, 2017)



operadoras. A continuación, se realizó la conversión a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.

Cuadro N° 7: Estimación del parámetro de Inversión Total

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Invtot	67,8	$\frac{\text{Inversión US\$} \times \text{Tipo de cambio (2019)}}{\text{Total CCPP atendidos aprox. (modelo de costos)} \times \text{UIT}}$
$\text{Invtot} = \frac{\$1\,371\,502\,102,1 \times \text{S/ } 3,37}{15\,873 \times \text{S/ } 4\,300} = 67,8 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, es preciso indicar que, en lo sucesivo, se adoptará el nombre **Invtot** para hacer referencia a este parámetro en aquellas conductas que lo requieran como insumo para la estimación de la multa.

b. Mantenimiento y gestión de sistemas

Este parámetro representa el costo de mantener y gestionar un sistema operativo (equipo, software y personal) que minimice la ocurrencia de inconvenientes con el uso de cualquier tipo de servicio contratado por los consumidores y/o los diversos procedimientos que se puedan generar como consecuencia de su prestación, tales como:

- Ocurrencia de interrupciones.
- Generación de inadecuados procesos de devolución.
- Indebida activación de líneas (sin verificación de la identidad).
- Inadecuada atención de trámites y/o consultas.
- Incorrecta publicación de indicadores de calidad en las páginas web de las empresas operadoras.

La estimación de este parámetro ha considerado los costos mensuales de mantener un sistema operativo al año 2017, cuyo valor fue estimado en S/ 16 135 y luego ajustado por inflación al año 2019.



A continuación, se realizó la conversión a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.

Cuadro N° 8: Estimación del parámetro de Mantenimiento y gestión de sistemas

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Mantyggest	3,9	$\frac{\text{Manten. del sist. mens. (2017)}}{\text{UIT}} \times \frac{\text{IPM 2019}}{\text{IPM 2017}}$
$\text{Mantyggest} = \frac{\text{S/ 16 135}}{\text{S/ 4 300}} \times \frac{108,79}{105,47} = 3,9 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, es preciso indicar que, en lo sucesivo, se adoptará el nombre **Mantyggest** para hacer referencia a este parámetro en aquellas conductas que lo requieran como insumo para la estimación de la multa.

c. Conocimiento del proceso regulatorio

Este parámetro representa el costo en el que debe incurrir una empresa operadora para dar a conocer internamente la normativa relacionada con los plazos y/u obligaciones establecidas en el artículo materia de infracción, a efectos de minimizar las posibles infracciones que se generen debido al desconocimiento de la norma por parte del personal del operador.

La estimación de este parámetro ha considerado que la capacitación se realiza con una frecuencia mensual y una duración total de tres días a cargo de un equipo de tres profesionales, cuyo salario mensual individual ha sido establecido en S/ 7 000. El valor obtenido se convierte a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.



Cuadro N° 9: Estimación del parámetro de Conocimiento del proceso regulatorio

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Conopro	0,67	$\frac{\text{Sueldo Mens.} \times \text{N}^\circ \text{personas} \times \text{N}^\circ \text{días de capacitación}}{\text{N}^\circ \text{días laborables} \times \text{UIT}}$
$\text{Conopro} = \frac{S/7\,000 \times 3 \times 3}{22 \times S/4\,300} = 0,67 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, es preciso indicar que, en lo sucesivo, se adoptará el nombre **Conopro** para hacer referencia a este parámetro en aquellas conductas que lo requieran como insumo para la estimación de la multa.

d. Comunicar interrupciones (o suspensiones) al OSIPTEL

Este parámetro representa el costo en el que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones de interrupción al OSIPTEL se realicen en los plazos establecidos según el reglamento bajo análisis.

La estimación de este parámetro considera el costo de una hora laboral de trabajo de un ingeniero de telecomunicaciones que labora 176 horas en un mes y cuyo salario mensual ha sido establecido en S/ 4 046. El valor obtenido se convierte a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.

Cuadro N° 10: Estimación del parámetro de Comunicar interrupciones al OSIPTEL

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Comosi	0,0053	$\frac{\text{Sueldo Laboral (Ing Telecom.)}}{\text{N}^\circ \text{Horas laborales} \times \text{UIT}}$
$\text{Comosi} = \frac{S/4\,046}{176 \times S/4\,300} = 0,0053 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL



Finalmente, es preciso indicar que, en lo sucesivo, se adoptará el nombre **Comosi** para hacer referencia a este parámetro en aquellas conductas que lo requieran como insumo para la estimación de la multa.

e. Beneficio por línea activa indebidamente

Este parámetro representa los ingresos que las empresas operadoras habrían obtenido como consecuencia de la activación indebida de líneas telefónicas del servicio público móvil. Para su estimación se consideró un ingreso promedio mensual por usuario de S/ 18,8, un periodo de permanencia de 7 meses (tiempo promedio después del cual un usuario decide portar o dar de baja su servicio en un determinado operador) y un margen de ganancia de 29,5%. Del producto de estos factores se obtiene un beneficio medio por línea igual a S/ 38,8. El valor obtenido se convierte a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.

Cuadro N° 11: Estimación del parámetro de Beneficio por línea activa indebidamente

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Benlin	0,009	$\frac{\text{Marg. Benef} \times \text{ARPU} \text{ móv. mens. 2017} \times \text{Meses prom. retención}}{\text{UIT}}$
$\text{Benlin} = \frac{0,295 \times \text{S/ } 18,81 \times 7}{\text{S/ } 4\,300} = 0,009 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, es preciso indicar que, en lo sucesivo, se adoptará el nombre **Benlin** para hacer referencia a este parámetro en aquellas conductas que lo requieran como insumo para la estimación de la multa.



V. ANÁLISIS DE CONDUCTAS INFRACTORAS

Las conductas analizadas comprenden un conjunto de infracciones asociadas a diferentes artículos de un mismo o de varios cuerpos normativos. A continuación se describen estas conductas evaluadas.

5.1. Conducta N° 1: Incumplimiento en la entrega de información

a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 1 considera el incumplimiento, por parte de las empresas operadoras del sector de las telecomunicaciones, de seis artículos (6) contenidos en dos textos normativos que se detallan a continuación:

• Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

“Artículo 7.- Incumplimiento de entrega de información

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 9.- Entrega de información inexacta

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

“Artículo 10.- Presentación de información falsa

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

“Artículo 11.- Conservación de la información



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

- **Norma de Requerimiento de Información Periódica**

“Artículo 8.- Régimen de Infracciones y Sanciones

*El incumplimiento de la obligación de entregar los reportes de información periódica a través del SIGEP, constituye Infracción Grave.
...”*

- b. Infracciones asociadas a la conducta**

En esta sección se describen las infracciones producto del incumplimiento con lo dispuesto en los artículos de los textos normativos descritos.

- **Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones**

- ✓ Infracciones asociadas a los artículos 7 y 9: La empresa operadora incumple con la entrega de información o, en su defecto, entrega información incompleta o inexacta.
- ✓ Infracciones asociadas a los artículos 10 y 11: La empresa operadora entrega información falsa o no cumple con la conservación de la información por el periodo dispuesto en una norma, acto administrativo o contrato.
- ✓ Infracciones asociadas al artículo 8: La empresa operadora remite información en formato, medio, soporte o cualquier otra forma distinta a la establecida por el OSIPTEL.

- **Norma de Requerimiento de Información Periódica**

- ✓ Infracciones asociadas al artículo 8: La empresa operadora no entrega los reportes de información periódica a través del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas (SIGEP).

- c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta**

Los artículos contemplados en esta conducta se encuentran tipificados según el siguiente detalle: grave (3 artículos), muy grave (2 artículos) y leve (1 artículo).



Cuadro N° 12: Tipificación de infracciones – Conducta N° 1

Artículos evaluados en la conducta	Textos normativos	Tipificación de la infracción
Artículo 7		Grave
Artículo 8		Leve
Artículo 9	Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones (RFIS)	Grave
Artículo 10		Muy grave
Artículo 11		Muy grave
Artículo 8	Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP)	Grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

Se ha establecido que la probabilidad de detección de los infracciones relativas a la Conducta N° 1 es **muy alta**, debido a que se trata de información que debe ser remitida al OSIPTEL por las empresas operadoras en el marco de sus obligaciones. Asimismo, se ha considerado que el OSIPTEL puede –directa e indubitablemente– verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión del 100% del universo a supervisar
- La disponibilidad de información es completa.

Cuadro N° 13: Probabilidad de detección – Conducta N° 1

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 7		
Artículo 8		
Artículo 9	Muy Alta	1
Artículo 10		
Artículo 11		
Artículo 8	Muy Alta	1

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología)**• Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones**

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a estos artículos consideró la estimación del beneficio ilícito mediante un enfoque estadístico basado en las multas graduadas ⁽¹⁴⁾ en el período 1996 a 2018.

En este enfoque se identificó las multas históricas graduadas para las infracciones leves, graves y muy graves a fin de poder estimar el valor histórico de las multas impuestas en anteriores PAS.

$$\text{Multa estimada}_j = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Multas graduadas historicas}}{n}$$

Donde:

- ✓ $i=1,2,3,\dots,n$; multas graduadas en el período 1996-2018
- ✓ $j=\text{leve, grave y muy grave}$

La multa estimada aplica para las pequeñas empresas mientras que para las micro, medianas y grandes empresas se consideró la desviación estándar de la muestra a fin de establecer las multas graduadas.

En ese sentido, esta metodología considera que los incumplimientos vinculados a las obligaciones de entrega de información para el caso de los artículos relacionados al RFIS, deben tomar en cuenta las eventuales multas que un agente infractor podría evitar por la verificación de las obligaciones que se encuentren asociadas directamente a la información requerida. Para ello se consideran 3 distintos rangos de multas evitables: de 0,5 a 50 UIT, de 51 a 150 UIT y de 150 a 350 UIT.

¹⁴ Para las infracciones leves se consideró una muestra de 334 multas, para las infracciones graves se consideró una muestra de 241 multas y para las infracciones muy graves se consideró una muestra de 31 multas.



Cuadro N° 14: Tabla de graduación de infracciones – RFIS

Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,5 – 50	1	17	33
51 – 150	40	70	100
150 – 350	115	188	261

Elaboración: OSIPTEL

Como se aprecia en el cuadro previo, la multa base a determinar deberá tomar en cuenta el tamaño de la empresa que comente la infracción y el valor esperado de la multa evitable asociada a la naturaleza de la información requerida.

- **Norma de Requerimiento de Información Periódica**

La metodología para cuantificar la distribución de multas consideró un enfoque basado en el valor de la información considerando la disposición a pagar de los usuarios por esta. La relevancia de la información para los usuarios se asignó considerando el número de visitas que estos realizan a las estadísticas del OSIPTEL. Finalmente, el esquema de multas se escaló considerando el tamaño de las empresas que remiten esta información.

El siguiente cuadro presenta el valor de la información estimado considerando que las empresas operadoras no remitieron determinados formatos solicitados en la NRIP, lo cual genera que los consumidores no puedan acceder a dicha información.

Cuadro N° 15: Valoración de la información remitida

Relevancia de la información	N° visitas año 2017	N° visitas por trimestre	Supuesto: Visitas/ usuario	N° usuarios por trimestre	Disposición a pagar	Valor de la información
Baja	764	191	4	48	S/. 50	S/. 2,387.5
Media	3,434	859	4	215	S/. 50	S/. 10,731.0
Alta	12,521	3,130	4	783	S/. 50	S/. 39,128.0

Elaboración: OSIPTEL

Posteriormente, la multa estimada corresponde a la graduada para las empresas con facturación mayor a 1 700 UIT. Este valor es ponderado por un ratio que distribuye el



porcentaje de impacto por tamaño empresa, el cual se establece con base en lo observado en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 16: Ratios de impacto de la información no remitida

	Micro (facturación hasta 150 UIT)	Pequeña (facturación de 151 a 1 700 UIT)	Mediana y Grande (facturación de más de 1 700 UIT)
Tasa de atribución del impacto por tamaño empresa	1.8%	21.5%	100%

Elaboración: OSIPTEL

Finalmente, la multa estimada se distribuye por tamaño de empresa considerando la tasa de impacto estimada anteriormente.

En ese sentido, esta metodología considera que los incumplimientos vinculados a las obligaciones de entrega de información para el caso de la NRIP, deben tomar en cuenta la relevancia de la información no remitida. Para ello se consideran 3 distintos niveles de relevancia de información: Baja, media y alta¹⁵.

Cuadro N° 17: Tabla de graduación de infracciones – NRIP

Relevancia de la información	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
Baja	0,010	0,118	0,568
Media	0,045	0,530	2,555
Alta	0,164	1,931	9,316

Elaboración: OSIPTEL

Como se aprecia en el cuadro previo, la multa base a determinar deberá tomar en cuenta el tamaño de la empresa que comente la infracción y la relevancia de la información no remitida de acuerdo a los formatos que corresponda.

¹⁵ La clasificación de los formatos de la NRIP, según el grado de afectación por el incumplimiento de entrega, se detalla en el Anexo 1.



f. Aplicación de las metodologías (RFIS y NRIP)

- **Texto Normativo: Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS) contiene cinco (5) artículos de análisis**

- ✓ **Infracciones asociadas al artículo 7 y artículo 9:** Una empresa operadora no remitió información o remitió información inexacta en el marco de un proceso de supervisión para verificar la comisión de una infracción cuyo valor de multa a imponer se encontraba en un rango de 150 a 350 UIT (v.g. objetar indebidamente una solicitud de portabilidad).

Cuadro N° 18: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículos 7 y 9)

Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,5 – 50	1	17	33
51 – 150	40	70	100
150 – 350	115	188	261

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 2: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículos 7 y 9 RFIS – Conducta N° 1)

Beneficio Ilícito	=	261 UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{261}{1}\right) \times 1,13 = 295,5 \text{ UIT}$
Multa Propuesta	=	150 UIT

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al artículo 10 y artículo 11:** Una empresa operadora entregó información falsa o no cumplió con la conservación de la información por el periodo dispuesto en una norma, en el marco de un proceso de supervisión para verificar la comisión de una infracción cuyo valor de multa a imponer se encontraba en un rango de 51 a 150 UIT.



Cuadro N° 19: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículos 10 y N°11)

Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,5 – 50	1	17	33
51 – 150	40	70	100
150 – 350	115	188	261

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 3: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículos 10 y 11 RFIS – Conducta N° 1)

Beneficio Ilícito	=	100 UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{100}{1}\right) \times 1,18 = 118$ UIT
Multa Propuesta	=	151 UIT

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al artículo 8:** Una empresa operadora remitió información de planes de forma agregada y mediante un enlace de descarga en Google Drive pese a que la información fue solicitada en forma desagregada y a través de un disco compacto. La solicitud fue realizada en el marco de un proceso de supervisión para verificar la comisión de una infracción cuyo valor de multa a imponer se encontraba en un rango de 0,5 a 50 UIT (v.g. comunicar interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado).

Cuadro N° 20: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículo 8 – RFIS)

Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,5 – 50	1	17	33
51 – 150	40	70	100
150 – 350	115	188	261

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 4: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 RFIS – Conducta N° 1)

Beneficio ilícito	=	33 UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{33}{1}\right) \times 1,09 = 35,85 \text{ UIT}$
Multa Propuesta	=	35,85 UIT

Elaboración: OSIPTEL

- **Infracciones asociadas a la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP)**
 - ✓ **Infracciones asociadas al artículo 8:** Una empresa operadora no remitió información sobre 10 de los 30 formatos solicitados en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP). Estos formatos se encuentran clasificados con relevancia baja.

Cuadro N° 21: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 1 (Artículo 8 – NRIP)

Relevancia de la información	Tamaño de empresa		
	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
Baja	0,010	0,118	0,568
Media	0,045	0,530	2,555
Alta	0,164	1,931	9,316

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 5: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 NRIP – Conducta N° 1)

Daño Causado	=	$0,568 \times 10 = 5,68 \text{ UIT}$
Multa Estimada	=	$\left(\frac{5,68}{1}\right) \times 1,13 = 6,43 \text{ UIT}$
Multa Propuesta	=	51 UIT

Elaboración: OSIPTEL



5.2. Conducta N° 2: Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de Cobertura)
a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 2 corresponde al incumplimiento de un (1) artículo contenido en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS).

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

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

b. Infracciones asociadas a la conducta

Esta conducta involucra vulneraciones al contrato de concesión pero, en este caso particular, se evaluó los incumplimientos asociados al plan de cobertura:

- Infracciones asociadas al artículo 6: Incumplir con las condiciones esenciales establecidas en los contratos de concesión asociadas al Plan de Cobertura.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

Los artículos evaluados en la conducta se encuentran tipificados en el régimen de sanciones de cada cuerpo normativo según lo señalado en el cuadro inferior:

Cuadro N° 22: Tipificación de infracciones – Conducta N° 2

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 6	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Muy grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la Conducta N° 2, esta se ha establecido como **muy alta**, debido a que los mecanismos utilizados por el OSIPTEL para detectar la conducta infractora están constituidos por la verificación y/o supervisión del cumplimiento del Plan de Cobertura en unidades geográficas ya determinados, a quienes se puede además, solicitar información sobre su estado situacional.



Por consiguiente, el OSIPTEL puede – directa e indubitablemente – verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión del 100% del universo a supervisar.
- La disponibilidad de información es completa.

Cuadro N° 23: Probabilidad de detección – Conducta N° 2

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 6	Muy alta	1

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología)

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Invtot**
- “Tiempo de postergación de la inversión¹⁶”, representado por la diferencia entre la fecha en que se hizo efectiva la inversión, y en la que se debió haber realizado, con lo cual se logra identificar el monto total de intereses que se obtuvieron producto de dicha inversión postergada.

En el componente de Ingreso Ilícito se consideró que estos son nulos para la comisión de esta infracción.

¹⁶ La tasa efectiva mensual utilizada para calcular el costo de oportunidad es el correspondiente al WACC mensual del sector de telecomunicaciones.



Cuadro N° 24: Graduación de la infracción (Artículo 6 – Conducta N° 2)

Conducta N° 2 : Artículo 6		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Invtot	67,8
	Tiempo de postergación de la inversión	t_i
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
$\text{Beneficio Ilícito} = \sum_{i=1}^n (67,8 \times 1,01^{t_i} - 67,8)$		
Donde: t_i = Número de meses que la inversión se postergo (Se considera el periodo desde que la inversión se debió realizar hasta la fecha efectiva en que se realizó.		

Elaboración: OSIPTEL

 Nota: Para este caso, el tiempo de postergación de la inversión (t_i) es una variable.

f. Aplicación de la metodología propuesta

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 8:** Una empresa operadora habría incumplido las condiciones esenciales establecidas como tales en su Contrato de Concesión Única, al verificarse que no habría ejecutado el Plan de Cobertura al primer año en 4 centros poblados. La inversión de la empresa se realizó 5 meses después de lo requerido.

Cuadro N° 25: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 8 – Conducta N° 2)

Costo Evitado	
Costo postergado de mantener a un centro poblado sin cobertura	$(67,8 \times 1,01^5 - 67,8)$
Número de centros poblados en los cuales no se ejecutó el Plan de cobertura	4
Tiempo de postergación de la inversión	5

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 6: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 8 – Conducta N° 2)

Beneficio Ilícito	=	$(67,8 \times 1,01^5 - 67,8) \times 4 = 9,51 \text{ UIT}$
Multa Estimada	=	$\left(\frac{9,51}{1}\right) \times 1,18 = 11,22 \text{ UIT}$
Multa Propuesta	=	151 UIT

Elaboración: OSIPTEL

5.3. Conducta N° 3: Interrupciones y/o devoluciones
a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 3 corresponde al incumplimiento de tres (3) artículos contenidos en el Texto Único Ordenado (TUO) de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

“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:

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.

(ii) Cuando la tarifa correspondiente se pague en forma posterior a la prestación del servicio, la empresa operadora no podrá exigir dicho pago por el período que duró la interrupción.

La empresa operadora deberá comunicar al OSIPTEL las interrupciones masivas: (a) hasta el día hábil siguiente de producida la causa, cuando éstas resulten atribuibles a la empresa operadora, y (b) dentro del plazo establecido en el artículo 49, cuando se deriven de supuestos de caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.



Lo establecido en los numerales (i) y (ii) del presente artículo, también será aplicable respecto de los servicios suplementarios o adicionales.

Una vez restituido el servicio, la empresa operadora deberá permitir que el abonado o usuario pueda continuar utilizando el saldo del crédito que le corresponda, inclusive durante el ciclo de facturación inmediato posterior, cuando dicho saldo no ha podido ser consumido en el ciclo de facturación regular debido a la interrupción del servicio. Esta regla será aplicable tanto para los servicios cuya tarifa o renta fija se paga de forma adelantada como para los que utilizan sistemas de tarjetas de pago.

Cuando las empresas operadoras que brinden servicios de distribución de radiodifusión por cable, dejen de transmitir alguna de las señales de programación que forman parte del servicio contratado por los abonados, deberán comunicar tales eventos al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producido dichos cambios, indicando la nueva señal de programación que sería incorporada a la parrilla que forma parte del plan tarifario contratado. Igualmente, las empresas operadoras deberán informar a sus abonados acerca de dichas modificaciones utilizando un mecanismo idóneo."

"Artículo 48. - Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento

En caso la empresa operadora requiera realizar trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas en su infraestructura que interrumpan los servicios que brinda, deberá: (i) comunicar esta situación a sus abonados y a OSIPTEL con una anticipación no menor de dos (2) días calendario, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio, y (ii) informar al OSIPTEL el periodo de duración de la interrupción del servicio derivado de los trabajos realizados, en un plazo no menor a un (1) día hábil, luego de culminado el trabajo de mantenimiento o mejoras tecnológicas.

Cuando a causa de los trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, se interrumpa el servicio por un periodo superior a sesenta (60) minutos consecutivos, se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47 respecto del exceso de dicho periodo.

En caso se requiera realizar un mantenimiento correctivo de emergencia que no haya podido ser previsto por la empresa operadora, la obligación de informar a los abonados acerca de esta situación, deberá realizarse con la mayor anticipación y diligencia posible, debiendo comunicarse el hecho al OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de iniciado el mantenimiento, y acreditada dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de efectuada dicha comunicación. En estos casos se aplicará lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47.

La obligación de comunicar al abonado acerca de la realización de trabajos de mantenimiento o mejoras tecnológicas, del mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio, deberá efectuarse mediante el uso de mecanismos documentados e idóneos que sean remitidos a cada uno de los abonados afectados. Adicionalmente, la empresa operadora deberá publicar en su página web de Internet, específicamente en la página principal, un aviso informando al público en general la ocurrencia de los trabajos de mantenimiento que conllevarán la interrupción de los servicios que se prestan, el mismo que se mantendrá por el periodo en que dure el trabajo a efectuarse.



OSIPTEL G.P.R.C. H. CISNEROS
OSIPTEL G.P.R.C. J. HUAMAN
OSIPTEL G.P.R.C. R. GUARDAMINO
OSIPTEL G.P.R.C. M. VILCHEZ
OSIPTEL G.P.R.C. E. LOUISO

Asimismo, la empresa operadora deberá informar al OSIPTEL acerca del cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, en un plazo no menor de cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de mantenimiento en referencia.”

“Artículo 49.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora, ésta deberá actuar con la diligencia debida. Asimismo, la empresa operadora deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- (i) *Comunicar y acreditar tales eventos al OSIPTEL, dentro del plazo establecido en sus respectivos contratos de concesión, de ser el caso, o comunicar dichos eventos dentro del día hábil siguiente de producida la causa y acreditar dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa.*
- (ii) *Presentar un cronograma y plan de trabajo a OSIPTEL para reparar y reponer el servicio, cuando la interrupción supere las setenta y dos (72) horas. Dicho cronograma deberá ser presentado dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de producida la causa, debiendo sustentarse en criterios de razonabilidad y proporcionalidad.*

En estos casos, la empresa operadora procederá con lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47, salvo que en el contrato de concesión de la respectiva empresa operadora se haya establecido lo contrario. En este último caso, si la empresa operadora no cumple o cumple de manera extemporánea con las obligaciones establecidas en los numerales (i) y (ii), o cuando el OSIPTEL determine la improcedencia de la acreditación o plan de trabajo, será de aplicación lo dispuesto en los artículos 45, 46 y 47.”

b. Infracciones asociadas a la conducta

Las conductas infractoras asociadas a la Conducta N° 3 involucran las siguientes vulneraciones:

- **Infracciones asociadas al artículo 45:** La infracción consiste en no comunicar al OSIPTEL las interrupciones masivas así como no realizar las devoluciones correspondientes en los plazos establecidos.
- **Infracciones asociadas al artículo 48:** La infracción consiste en no comunicar al OSIPTEL y/o abonados las interrupciones por trabajos de mantenimiento (o mejoras tecnológicas) o cuando se requería un mantenimiento correctivo de emergencia que impliquen la interrupción del servicio.



- **Infracciones asociadas al artículo 49:** No comunicar y/o acreditar ni presentar cronogramas y/o planes de trabajo (cuando la interrupción dure más de 72 horas) al OSIPTEL cuando la interrupción del servicio sea por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

Los artículos materia de infracción se encuentran tipificados según el régimen de infracciones y sanciones del reglamento en análisis (Anexo 5) según lo señalado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 26: Tipificación de infracciones – Conducta N° 3

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 45	Artículo 2 del Anexo 5 del	Leve
Artículo 48	TUO de Condiciones de	Leve
Artículo 49	Uso	Leve

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 3, esta se ha establecido como **alta**, debido a que los mecanismos utilizados por el OSIPTEL para detectar la conducta infractora están constituidos por el propio registro que realiza la empresa de la interrupción en el Sistema de Información y Registro de Interrupciones (en adelante, SISREP), así como la información proporcionada por las Oficinas Descentralizadas del OSIPTEL.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión se efectúa de forma periódica.
- La disponibilidad de información permite identificar la infracción.



Cuadro N° 27: Probabilidad de detección – Conducta N° 3

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 45	Alta	0,75
Artículo 48		
Artículo 49		

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología)
Infracción artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró tres subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Mantygest**
- El parámetro **Conopro**
- El parámetro **Comosi**

En el componente de Ingreso Ilícito se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa habría obtenido de forma ilícita:

- “Intereses generados por montos devueltos fuera de plazo¹⁷”, el cual permite cuantificar los intereses que habría obtenido la empresa infractora producto de no haber descontado los montos obtenidos en el período de interrupción, y que no fueron descontados en el plazo correspondiente.

¹⁷ La tasa efectiva mensual utilizada para calcular el costo de oportunidad es el correspondiente al WACC mensual del sector de telecomunicaciones.



El tiempo considerado para su deducción comprende la diferencia entre la fecha en que se realizó la devolución (de forma extemporánea) y la fecha en que se debió hacer efectiva.

- “Montos no devueltos”, el cual permite cuantificar los ingresos que las empresa han obtenido en el período de la interrupción por un servicio no brindado, y que no se devolvieron hasta la fecha de graduación de la multa.

Los subcomponentes descritos anteriormente se resumen en el siguiente cuadro conjuntamente con la fórmula para la graduación de la sanción.

Cuadro N° 28: Graduación de la infracción (Artículo 45 – Conducta N° 3)

Conducta N° 3 : Artículo 45 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
	Conopro	0,67
	Comosi	0,0053
Ingresos lícitos	Intereses generados por montos devueltos fuera de plazo	I₁
	Montos no devueltos	I₂

y además:

$$\text{Beneficio lícito} = 3,9 \times T_d + 0,67 \times T_n + 0,0053 \times C + (I_1 + I_2)$$

$$I_1 = \frac{\sum_{i=1}^n DX_i \times 1,01^{T_e} - \sum_{i=1}^n DX_i}{UIT}$$

$$I_2 = \frac{(\sum_{i=1}^m DN_i \times 1,01^{T_{nd}})}{UIT}$$

Donde:

T_d = Meses en que falló el sistema para realizar devoluciones
T_n = Meses de duración de interrupciones
C = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL
n = Número de casos en los que se devolvió de forma extemporánea
DX = Devoluciones extemporáneas
T_e = Tiempo de retraso promedio (devoluciones extemporáneas)
m = Número de casos en los que no se devolvió ningún monto
DN = Devoluciones no realizadas
T_{nd} = Tiempo de retraso promedio (devoluciones no realizadas)

Elaboración: OSIPTEL

Notas:

La variable T_n se mide a partir de la fecha de identificación de la infracción, hasta la graduación de la multa.



La variable T_d se mide a partir de los casos de devoluciones extemporáneas, y luego observando los meses correspondientes al plazo de devolver.

Es preciso considerar, que la metodología presentada ha involucrado conjuntamente lo señalado en el artículo 45, en lo que respecta a informar al OSIPTEL y a realizar las devoluciones, debido a las casuísticas que se han venido presentando, pero en caso que se requiera multar por la comisión de solo una de las acciones mencionadas, la fórmula se podría ajustar perfectamente por medio de la omisión de variables que esta contiene, como por ejemplo, en el caso en que solo se presente una infracción por notificación al OSIPTEL, se utilizarían los dos elementos intermedios del total de la fórmula, es decir, a los parámetros **Comosi** y **Conopro** en función al número de interrupciones no comunicadas y los meses de duración que estas tuvieron, respectivamente.

Infracción artículo 48. - Interrupción del servicio por trabajos de mantenimiento

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del "Beneficio Ilícito" mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró tres subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Conopro**
- El parámetro **Comosi**
- El parámetro **Comabon**

Este último parámetro es específico para este caso de infracción, y tiene relación con el costo que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones de interrupción a los abonados se realicen en los plazos establecidos según el reglamento en análisis.



Su estimación comprende el costo promedio de envío de mensajes en Lima y/o provincias, cuyos valores han sido proporcionados por la empresa de servicios postales Serpost, y de mensajes de texto por equipos móviles (SMS).

Cuadro N° 29: Estimación del parámetro de Comunicar interrupciones a los abonados

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Comabon	0,00089	$\frac{\text{Costo cartas Lima} + \text{Costos cartas Provinc.} + \text{Costos SMS}}{3 \times \text{UIT}}$
$\text{Comabon} = \frac{S/4,9 + S/6,5 + S/0,1}{3 \times S/4300} = 0,00089 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, para el caso del componente de ingreso ilícito, se consideró que estos son nulos para la comisión de esta infracción.

Cuadro N° 30: Graduación de la infracción (Artículo 48 – Conducta N° 3)

Conducta N° 3 : Artículo 48 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Conopro	0,67
	Comosi	0,0053
	Comabon	0,00089
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
$\text{Beneficio Ilícito} = 0,67 \times T + 0,0053 \times C_1 + 0,00089 \times C_2$		
Donde:		
T = Meses de infracción		
C₁ = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL		
C₂ = Número de usuarios a quienes no se pudo verificar la notificación de la interrupción		

Elaboración: OSIPTEL



Infracción artículo 49.- Interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró tres subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos subcomponentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Conopro**
- El parámetro **Comosi**
- El parámetro **Comcron**

Este último parámetro es específico para este caso de infracción, y tiene relación con el costo que debe incurrir una empresa operadora a fin de que la comunicación al OSIPTEL respecto a cronogramas y/o planes de trabajo requeridos se realice en los plazos establecidos según el reglamento de análisis.

Su estimación considera el salario mensual de un ingeniero de Telecomunicaciones, con base a una remuneración de S/ 4 046, el cual ha sido dividido por el número total de días laborables por dicho profesional al mes, y posteriormente, convertida a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas:

Cuadro N° 31: Estimación del parámetro de Comunicar cronogramas y/o planes de trabajo al OSIPTEL

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Comcron	0,043	$\frac{\text{Suelo laboral (Ing Telecom)}}{\text{N}^\circ \text{Días laborates} \times \text{UIT}}$
$\text{Comcron} = \frac{\text{S/ 4 046}}{22 \times \text{S/ 4 300}} = \mathbf{0,043 \text{ UIT}}$		

Elaboración: OSIPTEL



Por otro lado, para el caso del componente de ingreso ilícito, se consideró que estos son nulos para la comisión de esta infracción.

Cuadro N° 32: Graduación de la infracción (Artículo 49 – Conducta N° 3)

Conducta N° 3 : Artículo 49 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Conopro	0,67
	Comosi	0,0053
	Comcron	0,043
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
Beneficio Ilícito = 0,67 × T + 0,0053 × C₁ + 0,043 × C₂		
Donde: T = Meses de infracción C₁ = Número de interrupciones no comunicadas al OSIPTEL C₂ = Número de cronogramas y/o planes de trabajo no comunicados		

Elaboración: OSIPTEL

f. Aplicación de la metodología propuesta

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 45:** Una empresa operadora que ofrece el servicio de Internet fijo presentó fallos en su sistema de devoluciones por un periodo de 2 meses, y además, presentó interrupciones por un periodo de 5 meses, dentro de los cuales comunicó, de forma extemporánea, 30 interrupciones al OSIPTEL. Producto de las interrupciones, la empresa debió devolver S/ 70 000; no obstante, se observó que S/ 35 000 fueron devueltos en el plazo, S/ 30 000 fueron devueltos con 6 meses de retraso y S/ 5 000 no fueron devueltos hasta la fecha de graduación de la multa (10 meses transcurridos hasta la graduación)



Cuadro N° 33: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3)

Costo Evitado	
Mantygest	3,9 UIT
Conopro	0,67 UIT
Comosi	$0,0053 \times 30 = 0,16$ UIT
Meses en que falló el sistema para realizar devoluciones	2
Meses de duración de interrupciones	5
Meses de retraso (devoluciones extemporáneas)	6
Meses de retraso (devoluciones no realizadas)	10

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 34: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3)

Ingreso Ilícito	
Intereses por devoluciones extemporáneas	$\left(\frac{S/30\,000 \times 1,01^6 - S/30\,000}{4300} \right) = 0,29$ UIT
Devoluciones no realizadas	$\left(\frac{S/5\,000 \times 1,01^{10}}{4300} \right) = 1,25$ UIT

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 7: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 45 – Conducta N° 3)

$$\begin{aligned} \text{Beneficio Ilícito} &= 3,9 \times 2 + 0,67 \times 5 + 0,16 + (0,29 + 1,25) = 12,85 \text{ UIT} \\ \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{12,85}{0,75} \right) \times 1,09 = 18,61 \text{ UIT} \\ \text{Multa Propuesta} &= 18,61 \text{ UIT} \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 48:** La empresa operadora realizó 50 trabajos de mantenimiento por mejora tecnológica y/o trabajos correctivos de emergencia en un periodo de 5 meses. En este contexto, la empresa no comunicó y/o acreditó 20 interrupciones fuera del plazo. Por otro lado, las interrupciones afectaron a 10 000 usuarios pero no se cuenta con los



mecanismos documentados e idóneos para verificar la notificación de la interrupción a 2 000 usuarios.

Cuadro N° 35: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 48 – Conducta N° 3)

Costo Evitado	
Conopro	0,67 UIT
Comosi	$0,0053 \times 20 = 0,11$ UIT
Comabon	$0,00089 \times 2\,000 = 1,8$ UIT
Meses de Infracción	5

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 8: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 48 – Conducta N° 3)

Beneficio Ilícito	=	$0,67 \times 5 + (0,11 + 1,8) = 5,26$ UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{5,26}{0,75}\right) \times 1,09 = 7,62$ UIT
Multa Propuesta	=	7,62 UIT

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 49:** Una empresa operadora no comunicó y/o acreditó **25** interrupciones al OSIPTEL en un periodo de **5** meses. Adicionalmente, no comunicó **15** cronogramas y/o planes de trabajo en interrupciones cuya duración fue mayor a 72 horas.

Cuadro N° 36: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 49 – Conducta N° 3)

Costo Evitado	
Conopro	0,67 UIT
Comosi	$0,0053 \times 25 = 0,13$ UIT
Comcron	$0,043 \times 15 = 0,65$ UIT
Meses de Infracción	5

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 9: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 49 – Conducta N° 3)

$$\text{Beneficio Ilícito} = 0,67 \times 5 + (0,1 + 0,7) = 4,15 \text{ UIT}$$

$$\text{Multa Estimada} = \left(\frac{4,15}{0,75}\right) \times 1,09 = 6,01 \text{ UIT}$$

$$\text{Multa Propuesta} = 6,01 \text{ UIT}$$

Elaboración: OSIPTEL

5.4. Conducta N° 4: Interrupciones y/o compensaciones (Arrendamiento de circuitos)

a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 4 corresponde al incumplimiento de tres (3) artículos contenidos en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

“Artículo 91.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones

En los casos en que, por falta de pago, se requiera suspender el funcionamiento del servicio prestado a un arrendatario, el arrendador deberá comunicarle tal hecho con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, mediante documento escrito o correo electrónico que deje constancia de recepción.

En este caso, los arrendatarios que brinden servicios públicos de telecomunicaciones, deberán informar a sus usuarios sobre dicha circunstancia, mediante aviso escrito o cualquier medio que acredite acuse de recibo, dentro de los cinco (5) días calendario posteriores a la recepción de la respectiva comunicación del arrendador, salvo que, por cualquier medio, puedan garantizar que los servicios que brindan a sus usuarios no serán cortados, suspendidos o interrumpidos. Las mismas obligaciones establecidas en los párrafos precedentes serán aplicables para el supuesto previsto en el artículo 92.”

Artículo 92.- Suspensión del servicio por mantenimiento

En los casos en que, por mantenimiento, se requiera suspender el funcionamiento del servicio, el arrendador deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que el servicio no sea interrumpido por un período superior a sesenta (60) minutos, previa coordinación con el arrendatario respecto de la fecha y hora en que se realizará dicha interrupción.

Cuando la suspensión o interrupción del servicio afecte a arrendatarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a terceros, el arrendador deberá comunicar tal evento a OSIPTEL, dentro del día hábil siguiente de producida la causa.



"Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción

El arrendador tendrá la obligación de compensar a los arrendatarios que se encuentren habilitados para prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

Las interrupciones serán contabilizadas en forma acumulativa, por mes calendario.

En los casos de intermitencia de algún circuito, éstas se computarán desde el inicio y fin de cada evento de intermitencia. Las intermitencias de menos de un (1) minuto no se contabilizarán para el cálculo de la interrupción.

En el supuesto que el arrendador brinde medios de transmisión alternativos que permitan a los arrendatarios continuar gozando del servicio de todos los circuitos arrendados bajo las mismas condiciones técnicas y sin costo adicional alguno, la compensación se calculará desde el momento en que se inició la interrupción hasta que los medios alternativos se encuentren completamente operativos.

Para el cálculo del monto de la compensación, por cada circuito, se utilizarán los criterios que se especifican en el Anexo 3.

En todos los casos en que el servicio sea interrumpido, sin perjuicio del derecho a la compensación a que se refiere el presente artículo, el arrendador deberá descontar de la tarifa que se cobre finalmente al arrendatario el monto proporcional correspondiente al tiempo que duró la suspensión o interrupción, luego de transcurrido el tiempo permitido que corresponde al mínimo valor de indisponibilidad establecido en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA). Dicho descuento deberá efectuarse incluso si la interrupción se debe a caso fortuito o fuerza mayor.

Cuando la avería haya sido producida por causas atribuibles a los arrendatarios y ello genere daño de cualquier índole en perjuicio del arrendador, éste podrá exigir en la vía correspondiente, la indemnización por daños y perjuicios.

El arrendador y el arrendatario se encuentran obligados a poner a disposición de OSIPTEL los medios probatorios que hayan actuado para verificar en qué momento se produjo la falla y la responsabilidad de su ocurrencia.

Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo del presente artículo, los arrendatarios que consideren que el monto compensatorio establecido no resarce debida e integralmente el daño ocasionado por la interrupción o suspensión, tendrán expedita la vía pertinente para exigir el resarcimiento del daño ulterior que corresponda.

Los demás arrendatarios tendrán expedita la vía judicial para exigir la indemnización o compensación que corresponda por los daños y perjuicios que pudieran haber sufrido."



b. Infracciones asociadas a la conducta

Las conductas infractoras asociadas a la Conducta N° 4 involucran vulneraciones a los siguientes cuerpos normativos:

- **Infracciones asociadas al artículo 91:** El arrendador no comunica a los arrendatarios en el plazo correspondiente la suspensión del servicio por falta de pago.
- **Infracciones asociadas al artículo 92:** No comunicar al OSIPTEL las suspensiones o interrupciones por mantenimiento del servicio en el plazo correspondiente cuando estos afecten a arrendatarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a terceros.
- **Infracciones asociadas al Artículo 93:** No compensar a los arrendatarios cuando por causas no atribuibles a éstos, se suspendan los servicios de algún circuito, salvo en los supuestos de caso fortuito o fuerza mayor siempre que el arrendador hubiera actuado diligentemente.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

Los artículos evaluados en la conducta se encuentran tipificados en el régimen de infracciones y sanciones del reglamento en análisis (Anexo 5), el cual se presenta a continuación:

Cuadro N° 37: Tipificación de infracciones – Conducta N° 4

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 91	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de Condiciones de Uso	Leve
Artículo 92	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de Condiciones de Uso	Leve
Artículo 93	Artículo 3 del Anexo 5 del TUO de Condiciones de Uso	Grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 4, esta se ha establecido como **media**, debido a que los mecanismos utilizados por el



OSIPTEL para detectar la conducta infractora están constituidos por el propio registro que realiza la empresa de la interrupción en el SISREP, así como la información proporcionada por las Oficinas Descentralizadas del OSIPTEL. En caso de que no se lleve a cabo el registro de la interrupción, se dificultaría significativamente la detección de la infracción por parte del regulador.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión se efectúa de forma regular, y porque los casos supervisados se llevan a cabo sin ningún criterio estadístico.
- La disponibilidad de información permite identificar la infracción.

Cuadro N° 38: Probabilidad de detección – Conducta N° 4

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 91	Media	0,5
Artículo 92		0,5
Artículo 93		0,5

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología)

Artículo 91.- Suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Conopro**
- El parámetro **Comarre**



Este último parámetro es específico para este caso de infracción, y tiene relación con el costo que debe incurrir una empresa operadora a fin de que las notificaciones de interrupción a los arrendatarios se realicen en los plazos establecidos según el reglamento en análisis.

Su estimación comprende el costo promedio de envío de mensajes en Lima y/o provincias, cuyos valores han sido proporcionados por la empresa de servicios postales Serpost (S/4,5 y S/ 6,5 respectivamente), procediendo a obtener dicho costo promedio en términos de UIT.

Cuadro N° 39: Estimación del parámetro de Comunicar suspensión del servicio a arrendatarios

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Comarre	0,0013	$\frac{\text{Costo envío cartas Lima} + \text{Costo envío cartas Provincia}}{2 \times \text{UIT}}$
$\text{Comarre} = \frac{S/ 4,5 + S/ 6,5}{2 \times S/ 4\ 300} = 0,0013 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Por otro lado, para el caso del componente de ingreso ilícito, se consideró que estos son nulos para la comisión de esta infracción.

Cuadro N° 40: Graduación de la infracción (Artículo 91 – Conducta N° 4)

Conducta N° 4 : Artículo 91 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Conopro	0,67
	Comarre	0,0013
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
Beneficio Ilícito = 0,67 × T + 0,0013 × C		
Donde:		
T = Meses de infracción		
C = Número de arrendatarios a los cuales no se les comunicó la interrupción		

Elaboración: OSIPTEL



Artículo 92.- Suspensión del servicio por mantenimiento

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El Parámetro **Conopro**
- El Parámetro **Comosi**

En el componente de Ingreso Ilícito se consideró que estos son nulos para la comisión de esta infracción.

Cuadro N° 41: Graduación de la infracción (Artículo 92 – Conducta N° 4)

Conducta N° 4 : Artículo 92 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Conopro	0,67
	Comosi	0,0053
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
Beneficio Ilícito = 0,67 × T + 0,0053 × C		
Donde:		
T = Meses de infracción		
C = Número de suspensiones o interrupciones no comunicadas		

Elaboración: OSIPTEL

Artículo 93.- Compensación en caso de interrupción

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.



En el componente de Costo Evitado se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Mantyggest**
- El parámetro **Conopro**

En el componente de Ingreso Ilícito se consideró dos subcomponentes que permiten cuantificar los montos que la empresa habría obtenido de forma ilícita:

- “Intereses generados por montos descontados fuera de plazo¹⁸”, el cual permite cuantificar los intereses que habría obtenido la empresa infractora producto de no haber descontado los montos obtenidos en el período de interrupción y que no fueron descontados en el plazo correspondiente.

El tiempo considerado para su deducción comprende la diferencia entre la fecha en que se realizó la devolución (de forma extemporánea) y la fecha en que se debió hacer efectiva.

- “Montos no descontados”, el cual permite cuantificar los ingresos que las empresas han obtenido en el período de la interrupción por un servicio no brindado, y que no se devolvieron hasta la fecha de graduación de la multa.

Los subcomponentes descritos anteriormente se resumen en el siguiente cuadro conjuntamente con la fórmula para la graduación de la sanción.

¹⁸ La tasa efectiva mensual utilizada para calcular el costo de oportunidad es el correspondiente al WACC mensual del sector de telecomunicaciones.



Cuadro N° 42: Graduación de la infracción (Artículo 93 – Conducta N° 4)

Conducta N° 4 : Artículo 93 CdUso		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
	Conopro	0,67
Ingresos Ilícitos	Intereses generados por montos descontados pero fuera de plazo	D ₁
	Montos no descontados	D ₂

Beneficio Ilícito = $3,9 \times T_d + 0,67 \times T_i + (D_1 + D_2)$

y además:

$$D_1 = \frac{\sum_{i=1}^n DX_i \times 1,01^{T_e} - \sum_{i=1}^n DX_i}{UIT}$$

$$D_2 = \frac{(\sum_{i=1}^m DN_i \times 1,01^{T_{nd}})}{UIT}$$

Donde:

T_d = Meses en que falló el sistema para realizar descuentos
 T_i = Meses de duración de la interrupción
 n = Número de casos en los que se descontó de forma extemporánea
 DX = Descuentos extemporáneos
 T_e = Tiempo de retraso promedio (descuentos extemporáneos)
 m = Número de casos en los que no se descontó ningún monto
 DN = Descuentos no realizados
 T_{nd} = Tiempo de retraso promedio (descuentos no realizados)

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Para este caso, ambos sub-componentes del Ingreso Ilícito son variables.

f. Aplicación de la metodología propuesta

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 91:** Un arrendador no comunicó la suspensión del servicio a 10 arrendatarios dentro del plazo establecido en un periodo de 1 mes.

Cuadro N° 43: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 91 – Conducta N° 4)

Costo Evitado	
Comarre	$0,0013 \times 10 = 0,013$ UIT
Conopro	0,67 UIT
Meses de Infracción	1

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 10: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 91 – Conducta N° 4)

$$\begin{aligned} \text{Beneficio Ilícito} &= 0,67 \times 1 + 0,013 = 0,68 \text{ UIT} \\ \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{0,68}{0,5}\right) \times 1,09 = 1,48 \text{ UIT} \\ \text{Multa Propuesta} &= 1,48 \text{ UIT} \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 92:** Un arrendador no comunicó en el plazo establecido **10** interrupciones durante el periodo de **1** mes.

Cuadro N° 44: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 92 – Conducta N° 4)

Costo Evitado	
Comosi	$0,0053 \times 10 = 0,053 \text{ UIT}$
Conopro	0,67 UIT
Meses de Infracción	1

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 11: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 92 – Conducta N° 4)

$$\begin{aligned} \text{Beneficio Ilícito} &= 0,67 \times 1 + 0,053 = 0,72 \text{ UIT} \\ \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{0,72}{0,5}\right) \times 1,09 = 1,56 \text{ UIT} \\ \text{Multa Propuesta} &= 1,56 \text{ UIT} \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

Infracciones asociadas al Artículo 93: El sistema para realizar descuentos de un arrendador de circuitos presentó fallas durante un período de **2** meses. Se observó que las interrupciones duraron **3** meses, motivo por el cual se tuvieron que hacer descuentos a los arrendatarios. Del total de montos a descontar, **S/ 2 500** se efectuaron luego de **4** meses del plazo establecido y **S/ 500** no realizaron hasta la fecha de graduación de la multa (**10** meses transcurridos hasta la graduación).



Cuadro N° 45: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4)

Costo Evitado	
Mantygest	3,9 UIT
Conopro	0,67 UIT
Meses en que falló el sistema para realizar descuentos	2
Meses de duración de la interrupción	3
Meses de retraso (descuentos extemporáneas)	5
Meses de retraso (descuentos no realizadas)	10

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 46: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4)

Ingreso Ilícito	
Intereses por montos devueltos fuera de plazo	$\left(\frac{\$ / 2\ 500 \times 1,01^5 - \$ / 2\ 500}{4300}\right) = 0,02\ \text{UIT}$
Montos no devueltos	$\frac{(\$ / 500 \times 1,01^{10})}{\text{UIT}} = 0,12\ \text{UIT}$

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 12: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 93 – Conducta N° 4)

$$\begin{aligned} \text{Beneficio Ilícito} &= 3,9 \times 2 + 0,67 \times 3 + (0,02 + 0,12) = 9,95\ \text{UIT} \\ \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{9,95}{0,5}\right) \times 1,13 = 22,53\ \text{UIT} \\ \text{Multa Propuesta} &= 51\ \text{UIT} \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

5.5. Conducta N° 5: Verificación de la identidad en servicios móviles

a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 5 corresponde al incumplimiento de dos (2) artículos contenidos en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

“Artículo 11-A.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil



Para las contrataciones de servicios públicos móviles, las empresas operadoras están obligadas a verificar la identidad del solicitante del servicio, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C.

Luego de realizada la verificación biométrica, que consistirá en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la referida verificación; y en caso de existir coincidencia, deberá incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.

El reporte de la verificación, deberá consignar:

- (i) El número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.
- (ii) El número del servicio público móvil a ser contratado.
- (iii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
- (iv) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.

Este sistema será implementado obligatoriamente en las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles y en los distribuidores autorizados por las mismas.

Las empresas operadoras podrán utilizar el sistema de verificación biométrica de huella dactilar para servicios distintos al servicio público móvil.

En todos los casos, la carga de la prueba respecto al procedimiento de verificación realizado para acreditar la identidad del solicitante del servicio estará a cargo de la empresa operadora. Para estos efectos, la empresa operadora deberá conservar en sus sistemas, las verificaciones de identidad que han sido realizadas y cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9. El resultado de estas verificaciones deberá guardar coincidencia con la información que obra en el RENIEC.

En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante, sin perjuicio de la aplicación lo dispuesto en el artículo 2.”

“Artículo 11-C.- Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar

No resultará exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:

- (i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.
- (ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas.
- (iii) Cuando el solicitante del servicio no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por tratarse de persona extranjera.

Para el caso de los numerales (i) y (ii) antes indicados, la empresa operadora debe exigir al solicitante del servicio la exhibición del documento legal de identidad y requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada



debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora deberá conservar la referida declaración jurada.

Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactivará el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.

En el caso del numeral (ii), no será exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de éste, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC.

Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deberán seguir las reglas contenidas en el segundo párrafo del artículo 11.

En los casos que corresponda, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador y la declaración jurada, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9.

La empresa operadora deberá comunicar y acreditar al OSIPTEL las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.”

b. Infracciones asociadas a la conducta

Las conductas infractoras asociadas a la Conducta N° 5 involucran vulneraciones a los siguientes cuerpos normativos:

- **Infracciones asociadas al Artículo 11-A:** La empresa operadora no verificó la identidad del solicitante del servicio público móvil.
- **Infracciones asociadas al Artículo 11-C:** La empresa operadora no siguió los procedimientos asociados al sistema de verificación biométrico y no biométrico.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

Los artículos evaluados en la conducta se encuentran tipificados en el régimen de infracciones y sanciones del reglamento en análisis (Anexo 5), el cual se presenta a continuación:



Cuadro N° 47: Tipificación de infracciones – Conducta N° 5

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 11-A	Artículo 4 del Anexo 5 del TUO de Condiciones de Uso	Muy grave
Artículo 11-C		Muy grave

Elaboración: OSIPTTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la Conducta N° 5, esta se ha establecido como **media**, debido a que la verificación realizada por el OSIPTTEL depende de la revisión de las contrataciones efectuadas por la empresa operadora en cada caso en particular, debiendo considerarse el número de abonados con los que cuenta la empresa operadora, hecho que dificultaría la supervisión del regulador.

Sin embargo, el OSIPTTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión se efectúa de forma regular, y porque los casos supervisados se llevan a cabo sin ningún criterio estadístico.
- La disponibilidad de información permite identificar la infracción.

Cuadro N° 48: Probabilidad de detección – Conducta N° 5

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 11-A	Media	0,5
Artículo 11-C		0,5

Elaboración: OSIPTTEL

e. Graduación de la multa (Metodología)

Artículo 11-A.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.



En el componente de Costo Evitado se consideró un subcomponente que permite cuantificar el monto que la empresa no habría realizado producto del cual se originó la infracción:

- El parámetro **Mantygest**

En el componente de Ingreso Ilícito se consideró un subcomponente que permite cuantificar el monto que la empresa habría obtenido de forma ilícita:

- El parámetro **Benlin**

Cuadro N° 49: Graduación de la infracción (Artículo 11-A – Conducta N° 5)

Conducta N° 5 : Artículo 11-A		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
Ingresos Ilícitos	Benlin	0,009

Beneficio Ilícito = 3,9 × T + 0,009 × N

Donde:

T = Meses de infracción
N = Número de líneas activadas sin verificación de identidad

Elaboración: OSIPTEL

Artículo 11-C.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo consideró la estimación del “Beneficio Ilícito” mediante la cuantificación del costo evitado y el ingreso ilícito.

En el componente de Costo Evitado se consideró un subcomponente que permite cuantificar los montos que la empresa no habría realizado producto de los cuales se originó la infracción. Estos componentes para la infracción particular cuantifican las siguientes acciones:

- El parámetro **Mantygest**



En el componente de Ingreso Ilícito se consideró un subcomponente que permite cuantificar el monto que la empresa habría obtenido de forma ilícita:

- El parámetro **Benlin**

Cuadro N° 50: Graduación de la infracción (Artículo 11-C – Conducta N° 5)

Conducta N° 5 : Artículo 11-A		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
Ingresos Ilícitos	Benlin	0,009

Beneficio Ilícito = 3,9 × T + 0,009 × N

Donde:

T = Meses de infracción
N = Número de líneas activadas sin cumplir el procedimiento asociado al sistema de verificación no biométrico

Elaboración: OSIPTEL

f. Aplicación de la metodología propuesta

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 11-A:** Una empresa operadora no verificó la identidad del solicitante del servicio en un conjunto de **100** líneas móviles durante un periodo de **6** meses.

Cuadro N° 51: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5)

Costo Evitado	
Mantygest	3,9 UIT
Meses de Infracción	6

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 52: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5)

Ingreso Ilícito	
Benlin	0,009 UIT
Líneas activas sin verificación de la identidad	100

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 13: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 11-A – Conducta N° 5)

Beneficio Ilícito	=	$3,9 \times 6 + 0,009 \times 100 = 24,3$ UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{24,3}{0,5}\right) \times 1,18 = 57,34$ UIT
Multa Propuesta	=	151 UIT

Elaboración: OSIPTEL

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 11-C:** Una empresa operadora no cumplió con el procedimiento asociado al sistema de verificación de identidad no biométrico para en un conjunto de 200 líneas móviles durante un periodo de 8 meses.

Cuadro N° 53: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5)

Costo Evitado	
Mantygest	3,9 UIT
Meses de Infracción	8

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 54: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5)

Ingreso Ilícito	
Bentlin	0,009 UIT
Líneas activas sin cumplir con el procedimiento	200

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 14: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 11-C – Conducta N° 5)

Beneficio Ilícito	=	$3,9 \times 8 + 0,009 \times 200 = 33$ UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{33}{0,5}\right) \times 1,18 = 77,87$ UIT
Multa Propuesta	=	151 UIT

Elaboración: OSIPTEL



5.6. Conducta N° 6: No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración (Carga de la prueba)

a. Descripción de la conducta

La Conducta N° 6 corresponde al incumplimiento de un (1) artículo contenido en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

“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. La empresa operadora tiene la obligación de suministrar al abonado y a OSIPTEL, cuando le sea requerido, la información que acredite la solicitud y/o aceptación de los actos señalados en el artículo 117.

b. Infracciones asociadas a la conducta

Las conductas infractoras asociadas a la Conducta N° 6 involucran vulneraciones a los siguientes cuerpos normativos:

- Infracciones asociadas al Artículo 120: No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración (carga de la prueba).

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

El artículo materia de infracción se encuentra tipificado según el régimen de infracciones y sanciones del reglamento en análisis (Anexo 5) según lo señalado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 55: Tipificación de infracciones – Conducta N° 6

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 120	Artículo 2 del TUO de las condiciones de uso	Leve

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de los infracciones relativas a la Conducta N° 6, esta se ha establecido como **muy alta**, porque para la verificación del cumplimiento de la



obligación deben mediar requerimientos por parte del OSIPTEL estableciendo plazos, pudiendo verificar el cumplimiento de la remisión de forma oportuna y completa solamente con la data proporcionada por la empresa operadora.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede – directa e indubitablemente – verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión del 100% del universo a supervisar
- La disponibilidad de información es completa.

Cuadro N° 56: Probabilidad de detección – Conducta N° 6

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 120	Muy Alta	1

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología)

La graduación de la multa relacionada a la conducta infractora N° 6 considera la metodología de graduación del RFIS, la misma que ha sido explicada para el caso de las infracciones relativas a información (conducta N° 1), con la diferencia de que solo se considera el caso donde el valor esperado de la multa evitable se encontraría en un rango de 0,5 a 50 UIT, pues la conducta infractora bajo análisis (Conducta N° 6) se encuentra relacionada a la potencial verificación de las obligaciones establecidas para la utilización de mecanismos de contratación (Artículo 118 del TUO de las condiciones de uso)

Cuadro N° 57: Tabla de graduación de infracciones – Conducta N° 6 (RFIS)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
1	17	33

Elaboración: OSIPTEL



f. Aplicación de la metodología propuesta

- ✓ **Infracciones asociadas al Artículo 120:** Una empresa operadora incumplió con suministrar al OSIPTEL la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración realizada de un grupo líneas telefónicas (carga de la prueba), lo cual afectó la supervisión de una infracción cuyo valor de multa a imponer se encontraba en un rango de 0,5 a 50 UIT (v.g incumplimiento del artículo 118 referido al mecanismo de contratación).

Cuadro N° 58: Graduación de la infracción por Carga de la prueba (migración) – Ejemplo (Artículo 120 – Conducta N° 6)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
1	17	33

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 15: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 120 – Conducta N° 6)

Beneficio Ilícito	=	33 UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{33}{1}\right) \times 1,09 = 35,85$ UIT
Multa Propuesta	=	35,85 UIT

Elaboración: OSIPTEL

5.7. Conducta N° 7: Cuestionamiento de titularidad de líneas móviles prepago
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde al **artículo 12-A del Texto Único Ordenado de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, aprobado por Resolución N°138-2012-CD/OSIPTEL y modificatoria, que dispone lo siguiente:

"Artículo 12-A. Cuestionamiento de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago



En caso de existir cuestionamiento respecto a la titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, esta situación deberá ser comunicada personalmente por el presunto abonado, en cualquier de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, verbalmente o por escrito.

Luego de efectuado el cuestionamiento por el presunto abonado, la empresa operadora deberá:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s), debiendo especificar el (los) número(s) telefónico(s) o de abonado, el plazo máximo en que se retirará la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo, así como el código o número correlativo de identificación del cuestionamiento de titularidad, debiendo mantener un registro de los referidos cuestionamientos. La empresa operadora deberá conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad expedida al presunto abonado.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) Remitir durante un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde el retiro de la información a que se refiere el numeral precedente, mensajes de texto al (los) número(s) telefónico(s) o de abonado cuya titularidad se cuestiona, la necesidad de regularizar de manera presencial la titularidad del servicio en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, y que en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s). Transcurrido el plazo antes señalado y siempre que no se haya regularizado la titularidad, la empresa operadora suspenderá el servicio por un plazo de quince (15) días calendario. Luego de vencido este plazo, y de no haberse efectuado la respectiva regularización, la empresa operadora procederá a dar de baja el(los) servicio(s) cuestionado(s).

(...)“

Por tanto, se puede afirmar que la obligación de las empresas operadoras consiste en:

- Cumplir con todas las etapas del proceso referido al cuestionamiento de titularidad prepago (a. Entrega de constancia con determinadas características, b. Retiro de datos personales e incluir observación, y c. Remitir SMS informando sobre lo anterior y d. Dar de baja la línea).
- Remitir al OSIPTEL, en un plazo determinado, información completa y actualizada referida al número de cuestionamientos de titularidad recibidos.

b. Infracción asociada a la conducta

La conducta infractora N° 7 se resume en: **“Incumplir alguna de las etapas de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago y/o no remitir información de cuestionamiento de titularidad al OSIPTEL”**



c. Tipificación de la infracción

Por otro lado, según el artículo 3 del Régimen de Infracciones y Sanciones del referido reglamento, se tipifica el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 12-A como una **infracción grave**.

Cuadro N° 59: Tipificación de infracciones – Conducta N° 7

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 12-A	Artículo 3 del TUO de las condiciones de uso	Grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 7, esta se ha establecido como **muy baja**, debido a que, después de identificar los posibles incumplimientos, el OSIPTEL solicita la remisión de información asociada a los mecanismos de contratación efectuados por la empresa operadora, realizando supervisiones para obtener información de primera fuente respecto a dichos mecanismos, solicitando además información sobre las fechas en que se efectuaron los cuestionamientos y en las que se debieron ejecutar todas las obligaciones de la norma bajo análisis (por ejemplo, las etapas del proceso referido al cuestionamiento de titularidad), lo cual implica, en forma general, que el OSIPTEL recabe la información necesaria, por ejemplo, accediendo a información fuente, realizando cruces de información, entre otros.

Además, es preciso considerar que, si bien el OSIPTEL puede obtener indicios de incumplimiento mediante otras entidades o por los mismos abonados perjudicados, sería muy difícil considerar los casos de abonados que no adviertan la existencia de líneas a su nombre no contratadas por ellos.

Por consiguiente, el OSIPTEL no puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- Existen elevadas restricciones en la misma para verificar la conducta
- La supervisión se realiza en forma muy eventual



Cuadro N° 60: Probabilidad de detección – Conducta N° 7

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 12-A	Muy baja	0,1

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa es el de Beneficio Ilícito, en donde se han identificado valores para los dos componentes de dicho enfoque: Costos evitados e ingresos ilícitos.

Para el caso de los costos evitados, se consideran a aquellos subcomponentes que reflejan lo que la empresa no asume para cumplir con las obligaciones relacionadas a atender los procedimientos de cuestionamientos de titularidad iniciados por los abonados:

- El parámetro **Mantyggest**
- El parámetro **Conopro**
- El parámetro **Costoscr**

Este último parámetro es específico para este caso de infracción, y representa los costos¹⁹ promedio de elaboración de constancias y registros, en términos de UIT, según los tres incisos del referido artículo, en donde se asume un tiempo de ejecución máximo de quince minutos.

Cuadro N° 61: Estimación del parámetro de Costos por constancias y registros

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Costoscr	0,0017	$\frac{\text{Costo Salarial (i)} + \text{Costo Salarial (ii)} + \text{Costo Salarial (iii)}}{3 \times \text{UIT}}$
$\text{Costoscr} = \frac{S/2,09 + S/10,23 + S/10,23}{3 \times S/4300} = 0,0017 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

¹⁹ Dichos costos comprenden los salarios que debe pagar la empresa operadora a los asesores comerciales, abogados e ingenieros que laboran en las diferentes etapas del proceso.



Por parte de los ingresos ilícitos, se consideran a aquellos subcomponentes provenientes de las líneas que prestaron el servicio aun cuando su titularidad se encontraba siendo cuestionada, y por tanto, se debieron haber suspendido o dado de baja:

- El parámetro **Ingrelin**

Para su estimación se consideró, en términos de UIT, un beneficio medio por línea de S/ 13,60, el cual fue estimado considerando el producto de un ingreso promedio mensual por usuario de S/ 6,59, un margen de ganancia de 29,5% y un periodo de permanencia de 7 meses, el cual es un promedio del tiempo después del cual un usuario decide portar o dar de baja su servicio en un determinado operador.

Cuadro N° 62: Estimación del parámetro de Ingresos por líneas prepago no dadas de baja

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Ingrelin	0,0032	$\frac{\text{Marg. de benef.} \times \text{ARPU prom. Prepago} \times \text{Meses Prom. de retención}}{\text{UIT}}$
$\text{Ingrelin} = \frac{0,295 \times \text{S/ } 6,59 \times 7}{\text{S/ } 4\ 300} = 0,0032 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 63: Graduación de la infracción – Ejemplo (Conducta N° 7)

Conducta N° 7 : Artículo 12-A		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
	Conopro	0,67
	Costoscr	0,0017
Ingresos Ilícitos	Ingrelin	0,0032
$\text{Beneficio Ilícito} = 4,57 \times T + 0,0017 \times C + 0,0032 \times L$		
Donde:		
T = Meses de infracción		
C = Número de líneas que fueron cuestionadas por titularidad e incumplieron una de las etapas		
L = Número de líneas no dadas de baja por cuestionamientos de titularidad		

Elaboración: OSIPTEL



f. Aplicación de la metodología propuesta:

Una empresa operadora no cumplió con alguna de las tres primeras etapas del proceso de cuestionamiento de titularidad para el caso de **30** líneas, y asimismo no dio de baja a **15** líneas cuestionadas en el plazo correspondiente.

Las infracciones al procedimiento de cuestionamiento se dieron en **2** meses.

Cuadro N° 64: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7)

Costo Evitado	
Mantygest	3,9 UIT
Conopro	0,67 UIT
Costoscr	0,0017 × 30
Meses de infracción	2

Elaboración: OSIPTEL

Cuadro N° 65: Ingreso ilícito – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7)

Ingreso Ilícito	
Ingrelin	0,0032 × 15

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 16: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 12-A – Conducta N° 7)

$$\begin{aligned}
 \text{Beneficio Ilícito} &= 4,57 \times 2 + 0,0017 \times 30 + 0,0032 \times 15 = 9,24 \text{ UIT} \\
 \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{9,24}{0,1} \right) \times 1,13 = 104,61 \text{ UIT} \\
 \text{Multa Propuesta} &= 104,61 \text{ UIT}
 \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL



5.8. Conducta N° 8: No entregar recibos a los abonados**a. Descripción de la conducta**

Esta conducta corresponde al **artículo 34 del Texto Único Ordenado de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**, aprobado por Resolución N°138-2012-CD/OSIPTEL y modificatoria, que dispone lo siguiente:

"Artículo 34. Entrega de los recibos

(...)

La entrega del recibo deberá ser efectuada por lo menos cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento del mismo, salvo en los casos siguientes:

(i) Cuando el servicio sea prestado por empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por servicios públicos de telecomunicaciones sean inferiores o iguales a ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias; o,

(ii) Cuando el servicio sea habilitado mediante la modalidad prepago.

La empresa operadora podrá realizar la entrega de los recibos a través del medio electrónico o informático que hubiera dispuesto para tal efecto, salvo que el abonado solicite expresamente la remisión mediante documento impreso del recibo en el domicilio señalado por éste.

(...)"

Por tanto, se puede afirmar que la obligación de las empresas operadoras consiste en:

- Emitir y entregar el recibo correspondiente por los servicios efectivamente prestados, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 30 (Oportunidad de facturación).

b. Infracción asociada a la conducta

La conducta infractora N°8 se resume en: **"Incumplir con emitir y entregar el recibo dentro del plazo establecido y/o no haberlos efectuado a través del medio elegido por el usuario"**



c. Tipificación de la infracción asociada a la conducta

Por otro lado, según el artículo 2 del Régimen de Infracciones y Sanciones del referido reglamento, se tipifica el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 34 como una **infracción leve**.

Cuadro N° 66: Tipificación de infracciones – Conducta N° 8

Artículos evaluados en la conducta	Texto normativo	Tipificación de la infracción
Artículo 34	Artículo 2 del TUO de las condiciones de uso	Leve

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 8, esta se ha establecido como **baja**, debido a que, en la medida que los indicios de los potenciales incumplimientos se obtienen, mayormente por medio de quejas que presentan los usuarios, es necesario que el OSIPTEL lleve a cabo acciones de supervisión a efectos de acreditar los incumplimientos.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción, pero con dificultad, debido a que:

- La supervisión se realiza de forma eventual.
- La disponibilidad de información requiere de mayor esfuerzo para la verificación de la conducta.
- No existe historial respecto a conductas infractores similares anteriormente sancionadas.

Cuadro N° 67: Probabilidad de detección – Conducta N° 8

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 34	Baja	0,25

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa es de Daño causado, en donde se ha construido un sistema de escalamiento de multa considerando lo siguiente:

Cuadro N° 68: Insumos para la construcción del Factor de Actualización

VARIABLES UTILIZADAS	VALOR
Tasa social de descuento mensual	0,682%
Periodo de actualización medio	6
Costo por reconexión	10,27
Probabilidad (baja)	0,25
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	4 300

Elaboración: OSIPTEL

- La Tasa social de descuento mensual utilizada es el correspondiente a la calculada por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- El periodo de actualización considerado es el plazo de prescripción medio, considerando que el plazo total para el caso de un tipo de infracción leve corresponde a 12 meses (El resultado de utilizar dicho periodo es la obtención del factor de actualización para infracciones leves).
- El costo por reconexión fundamenta su valor en el siguiente supuesto: Si el pago por reconexión es mayor a reclamar, entonces el usuario reclamará, para lo cual internaliza pagar como máximo el costo por reconexión, mientras que si el pago por reconexión es menor a reclamar, entonces el usuario pagará efectivamente la tarifa por reconexión, equivalente a S/ 10.27
Por tanto, en cualquiera que fuese el caso, el usuario internalizará pagar como máximo el costo por reconexión, siendo este el valor propuesto para la formalización de la nueva metodología de cálculo.
- Se justificó el valor de probabilidad en el anterior punto, y se utilizó el valor de la UIT al año 2020.

Con lo anterior, se creó una función lineal que considera al número de recibos cuya entrega no se realizó dentro del plazo establecido y/o no se efectuó a través de los medios elegidos



por los abonados, o en general, con lo dispuesto en el artículo 34 del TUO de las condiciones de uso.

Sin embargo, para llegar a lo anterior, se modificó previamente al valor del costo por reconexión señalado, el cual se expresó en términos de UIT, y se ajustó por el factor de actualización leve por enfoque de daño, así como por la probabilidad respectiva (baja).

Cuadro N° 69: Estimación del parámetro de Costo por reconexión

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Costorecx	0,01	$\frac{\text{Costo de reconexión}}{\text{UIT}} \times \frac{\text{Factor de Actualización (Leve)}}{\text{Probabilidad (Baja)}}$
$\text{Costorecx} = \frac{S/10,27}{S/4\,300} \times \frac{1,09}{0,25} = 0,01 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL

Por consiguiente, se utiliza la función lineal que considera el valor del parámetro deducido en función al número de recibos cuya entrega no se realizó conforme a lo establecido por la norma:

Cuadro N° 70: Graduación de la infracción (Conducta N° 8)

Conducta N° 8 : Artículo 34		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costorecxadj	Costo por Reconexión (Ajustado por Probabilidad y Factor de Actualización)	0.01
Multa Propuesta = 0,01 × R		
Donde:		
R = N° de recibos cuya entrega no se efectuó conforme a lo establecido		

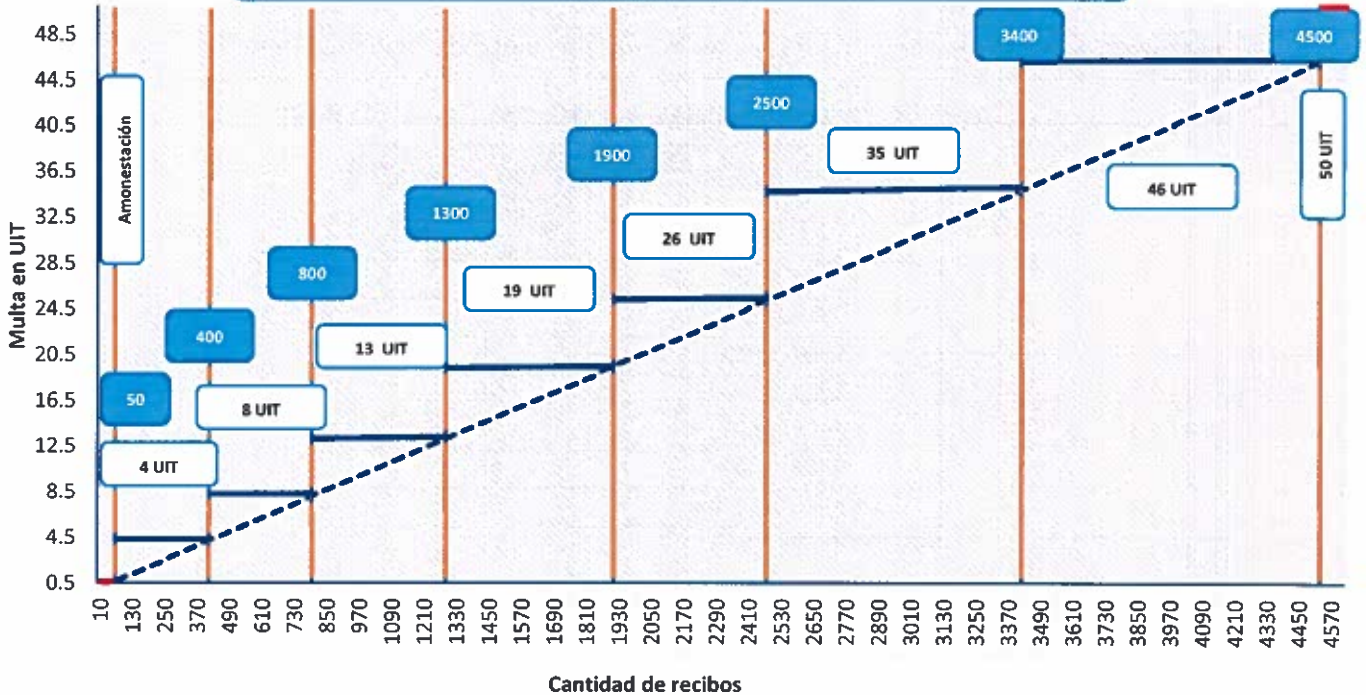
Elaboración: OSIPTEL

Utilizando la función del cuadro superior, se construyó la siguiente escala, en la cual se consideró una penalización en función a la cantidad de recibos cuya entrega no cumplió con lo dispuesto por la norma: A mayor cantidad de recibos afectados, mayor penalización, y viceversa.



Gráfico N° 17: Sistema de multa escalonada en función al número de recibos

SISTEMA DE MULTA ESCALONADA EN FUNCIÓN AL NÚMERO DE RECIBOS



Elaboración: OSIPTEL

De donde se resume la escala propuesta en el siguiente recuadro²⁰:

Cuadro N° 71: Escala de multas propuesta

Número de recibos	Multa UIT
< 51	Amonestación
51-400	4
401-800	8
801-1300	13
1301-1900	19
1901-2500	26
2501-3400	35
3401-4500	46
4500 < # recibos	50

Elaboración: OSIPTEL

²⁰ Es necesario precisar, que el cuadro la multa propuesta ya incorpora tanto la probabilidad de detección (Baja), como el factor de actualización correspondiente (Leve)



f. Aplicación de la metodología propuesta:

Una empresa operadora no cumplió con la entrega de 356 recibos dentro del plazo establecido y/o no los efectuó a través de los medios elegidos por los abonados.

Cuadro N° 72: Graduación de la infracción (Conducta N° 8)

Número de recibos	Multa UIT
< 51	Amonestación
51-400	4
401-800	8
801-1300	13
1301-1900	19
1901-2500	26
2501-3400	35
3401-4500	46
4500 < # recibos	50

Elaboración: OSIPTEL

Por consiguiente, se debe imponer una multa de **4 UIT** por los 356 recibos cuya entrega no se realizó de acuerdo al artículo 34 del TUO de las Condiciones de Uso.

5.9 Conducta N° 9: Portabilidad
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde a los **artículos 20 y 22 del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija**, aprobado por Resolución N°166-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; cuyas imputaciones obran en los expedientes N°00116-2018-GG-GSF/PAS y N°00013-2019-GG-GSF/PAS, que disponen lo siguiente:

"Artículo 20. Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consultará en línea al Concesionario Cedente si:

- (i) *El número telefónico consultado corresponde al Concesionario Cedente.*
- (ii) *El número telefónico consultado corresponde a la modalidad de pago contratada.*
- (iii) *El número telefónico consultado corresponde al documento legal de identificación.*
- (iv) *El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio.*



- (v) *El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.*
- (vi) *El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.*
- (vii) *El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.*
- (viii) *El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.*

(...)"

(Subrayado agregado)

"Artículo 22. Evaluación de la solicitud de portabilidad

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará la solicitud de portabilidad y la calificará como procedente siempre que:

- (i) *El número telefónico a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.*
- (ii) *El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.*
- (iii) *El número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente.*
- (iv) *El número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada.*
- (v) *El número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación.*
- (vi) *El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio.*
- (vii) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.*
- (viii) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.*
- (ix) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.*
- (x) *El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor.*
- (xi) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.*

(...)"



b. Infracción asociada a la conducta

La conducta infractora N°8 se resume en: **“Objetar indebidamente las consultas previas y las solicitudes de portabilidad”**

c. Tipificación de la infracción

Por otro lado, de acuerdo al Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 2) del Reglamento de Portabilidad, se tienen las siguientes tipificaciones:

Cuadro N° 73: Tipificación de la infracción – Conducta N° 9

Item del anexo 2	Texto normativo	Tipificación de la infracción
27	El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad; incurre en infracción grave (Artículo 20).	Grave
35	El Concesionario Cedente que objete indebidamente una solicitud de portabilidad, incurrirá en infracción muy grave (Artículo 22).	Muy grave

Elaboración: OSIPTEL

Por tanto, para el caso de la conducta infractora relacionadas a los artículos 20 y 22, se debe considerar una infracción **Grave** y **Muy grave** respectivamente.

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 9, esta se ha establecido como **alta**, debido a que la naturaleza de la infracción analizada implica que el OSIPTEL tenga conocimiento de los problemas presentados durante el procedimiento de portabilidad de una empresa operadora en específico, producto de acciones de supervisión ejecutadas en las instalaciones de dicha empresa, en donde se extrae y analiza información de sus sistemas para obtener el registro de abonados, la cual contrastada el total de información registrada en la Base de Datos Centralizada Principal de la Portabilidad Numérica (ABDCP) en relación a las consultas previas y solicitudes de portabilidad cuyas negativas fueron dadas de forma indebida.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:



- La supervisión se efectúa de modo regular.
- La disponibilidad de información es amplia (existe la ABDCP)
- La conducta infractora impacta de forma directa a los afectados (no pueden portarse)
- La conducta infractora es observable por los afectados.

Cuadro N° 74: Probabilidad de detección – Conducta N° 9

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 20 Artículo 22	Alta	0,75

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa es de beneficio ilícito, en donde se ha construido un sistema de escalamiento de multa considerando lo siguiente:

Cuadro N° 75: Insumos para la construcción de la multa escalonada

VARIABLES UTILIZADAS	VALOR
Wacc mensual del sector Telecom.	0,862%
Periodo de actualización medio	12 - 24
Benlin	0,009 UIT
Mantyggest	3,9 UIT
Probabilidad (baja)	0,75
Unidad Impositiva Tributaria (UIT)	4 300

Elaboración: OSIPTEL

- El Costo promedio ponderado del capital (WACC por sus siglas en inglés) utilizado es el correspondiente al del Sector de Telecomunicaciones calculado por Damoradan²¹.

²¹ Wacc calculado al 05/01/2019, disponible en :

http://www.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/data.html

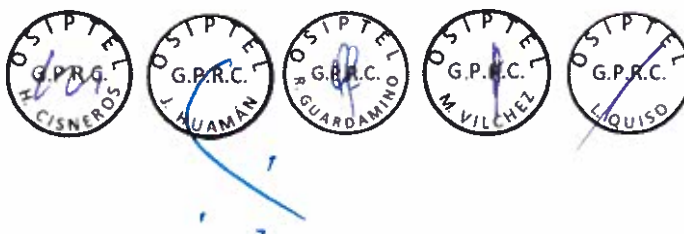

- El periodo de actualización medio es de 18 meses para el caso de infracciones relacionadas al artículo 20 (Grave), y de 24 meses para aquellas relacionadas al artículo 22 (Muy grave)
- El parámetro **Benlin**
- El parámetro **Mantygest**
- Se justificó el valor de probabilidad en el anterior punto, y se utilizó el valor de la UIT al año 2020.

Con lo anterior, se creó una función lineal que considera al número de líneas cuyas consultas previas y/o solicitudes de portabilidad se rechazaron indebidamente, para lo cual fue necesario, de forma previa, ajustar ambos parámetros por el factor de actualización respectivo (Grave o Muy grave), y por la probabilidad de detección (Alta) :

Cuadro N° 76: Ajuste de los Parámetros Benlin y Mantygest – Artículo 20

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Benadj20	0,0136	Benlin × $\frac{\text{Factor de Actualización (Grave)}}{\text{Probabilidad (Alta)}}$
Benadj20 = 0,009 × $\frac{1,13}{0,75}$ = 0,0136 UIT		
Magesadj20	5,89	Mantygest × $\frac{\text{Factor de Actualización (Grave)}}{\text{Probabilidad (Alta)}}$
Magesadj20 = 3,9 × $\frac{1,13}{0,75}$ = 5,89 UIT		

Elaboración: OSIPTEL



Cuadro N° 77: Ajuste de los Parámetros Benlin y Mantyggest – Artículo 22

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Benadj22	0,0142	Benlin × $\frac{\text{Factor de Actualización (Muy Grave)}}{\text{Probabilidad (Alta)}}$
Benadj22 = 0,009 × $\frac{1,18}{0,75}$ = 0,0142 UIT		
Magesadj22	6,14	Mantyggest × $\frac{\text{Factor de Actualización (Muy Grave)}}{\text{Probabilidad (Alta)}}$
Magesadj22 = 3,9 × $\frac{1,18}{0,75}$ = 6,14 UIT		

Elaboración: OSIPTEL

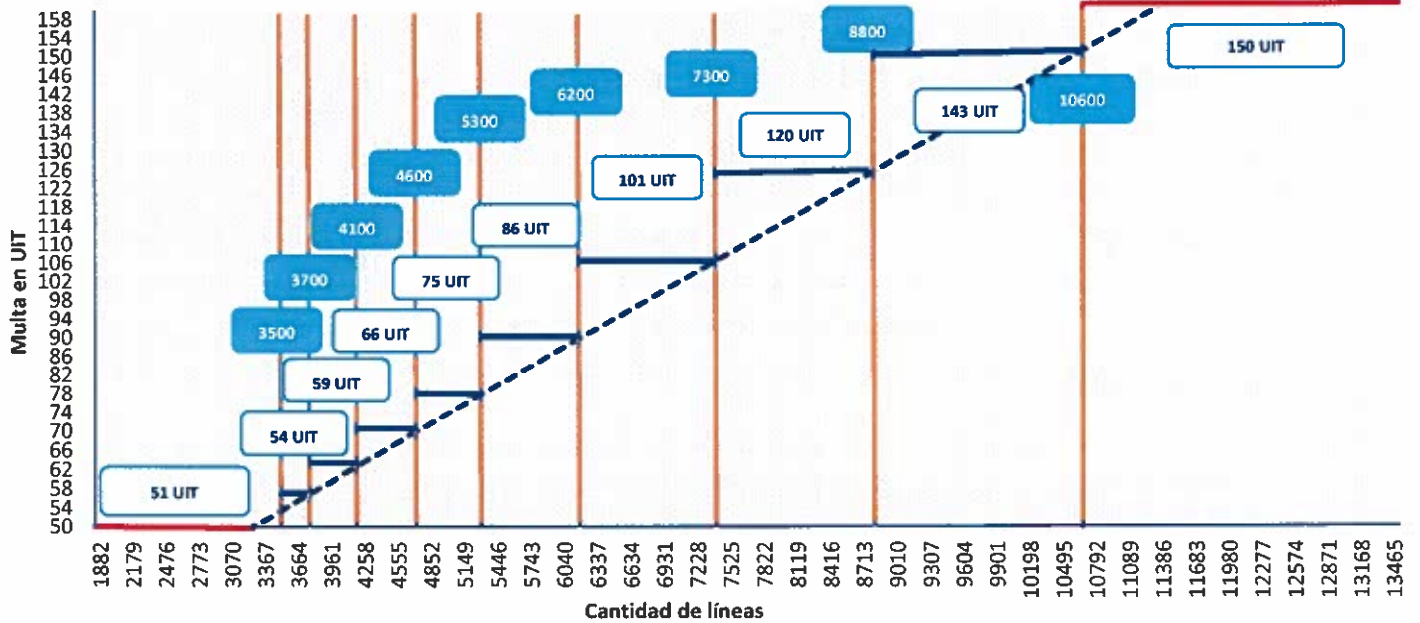
Cuadro N° 78: Graduación de la infracción (Conducta N° 9)

Conducta N° 9 : Artículo 20		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Magesadj20	5,89
Ingresos Ilícitos	Benadj20	0,0136
Multa propuesta = 5,89 + 0,0136 × N		
Conducta N° 9 : Artículo 22		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Magesadj22	6,14
Ingresos Ilícitos	Benadj22	0,0142
Multa propuesta = 6,14 + 0,0142 × N		
En donde:		
N = Número de consultas previas (artículo 20) o solicitudes de portabilidad (artículo 22) objetadas indebidamente		

Elaboración: OSIPTEL

Utilizando la función del cuadro superior, se construyó la siguiente escala, en la cual se consideró una penalización en función a la cantidad de líneas cuyas consultas previas y/o solicitudes fueron objetadas indebidamente: A mayor cantidad de líneas, mayor penalización, y viceversa.



Gráfico N° 18: Sistema de multa escalonada en función al número de líneas – Artículo 20
SISTEMA DE MULTA ESCALONADA EN FUNCIÓN AL NÚMERO DE LÍNEAS


Elaboración: OSIPTEL

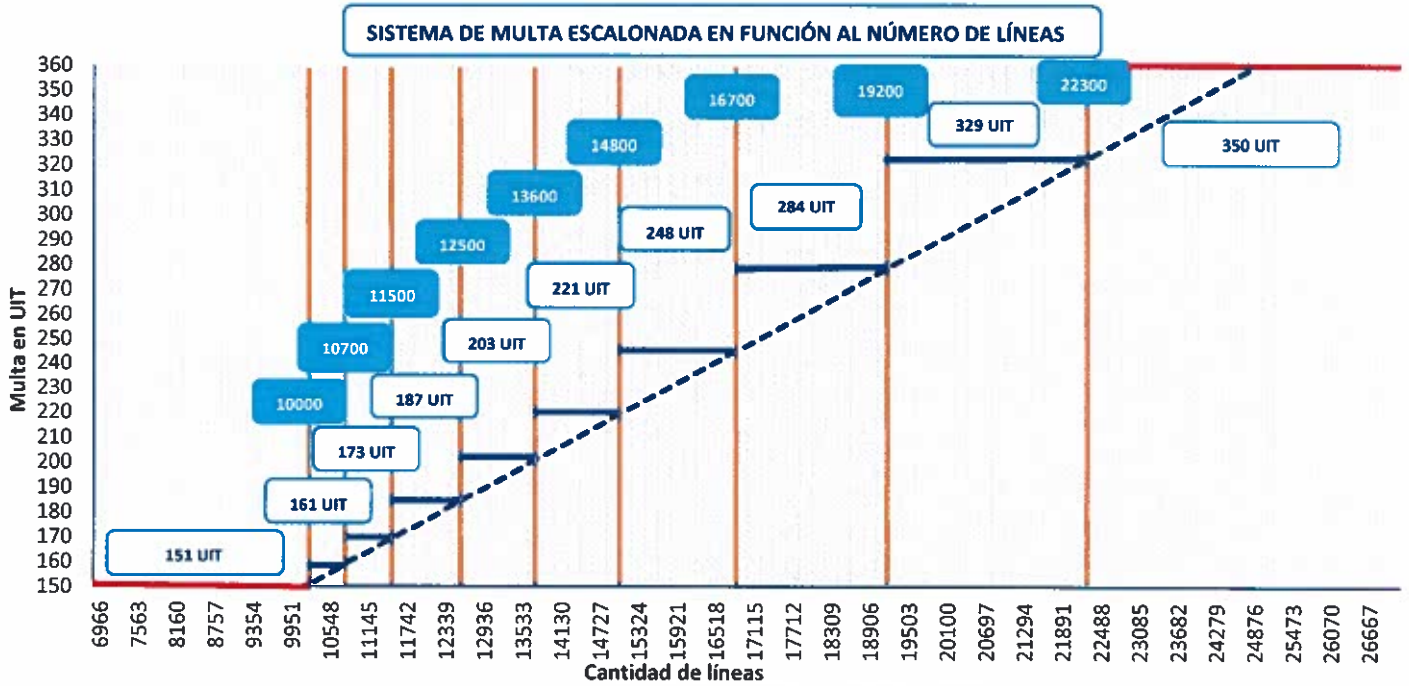
De donde se resume la escala propuesta en el siguiente recuadro:

Cuadro N° 79: Escala de multas propuesta – Artículo 20

Número de líneas	Multa UIT
< 3500	51
3500-3700	54
3701-4100	59
4101-4600	66
4601-5300	75
5301-6200	86
6201-7300	101
7301-8800	120
8801-10600	143
10600 < # líneas	150

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 19: Sistema de multa escalonada en función al número de líneas – Artículo 22


Elaboración: OSIPTEL

De donde se resume la escala propuesta en el siguiente recuadro:

Cuadro N° 80: Escala de multas propuesta – artículo 22

Número de líneas	Multa UIT
< 10000	151
10001-10700	161
10701-11500	173
11501-12500	187
12501-13600	203
13601-14800	221
14801-16700	248
16701-19200	284
19201-22300	329
22300 < # líneas	350

Elaboración: OSIPTEL



f. Aplicación de la metodología propuesta:

Una empresa operadora objetó indebidamente 9 424 consultas previas de solicitud de portabilidad en los meses de noviembre a diciembre de 2017.

Cuadro N° 81: Escala de multas propuesta

Número de líneas	Multa UIT
< 3500	51
3500-3700	54
3701-4100	59
4101-4600	66
4601-5300	75
5301-6200	86
6201-7300	101
7301-8800	120
8801-10600	143
10600 < # líneas	150

Elaboración: OSIPTEL

Por consiguiente, se debe imponer una multa de **143 UIT** por las 9 424 líneas cuya consulta previa de solicitud de portabilidad fue objetada indebidamente.

5.10. Conducta N° 10: Incumplimiento de los indicadores de calidad (TINE y TLLI)
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde al **Ítem 7 y 8 del “Anexo 15.- Régimen de Infracciones y Sanciones”** del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad), aprobado por Resolución N°123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; por cuanto habría incumplido lo dispuesto en las condiciones establecidas en el numeral 4.1 del Anexo N°6 (TINE) o del Anexo N°7 (TLLI), que disponen lo siguiente:

4.1 – Anexo N°6: La evaluación del indicador se realizará trimestralmente para cada departamento, calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el OSIPTEL. Dicho resultado deberá ser:



$$TINE \leq 3\%$$

4.1 – Anexo N°7: La evaluación del indicador se realizará trimestralmente para cada departamento, calculándose en el trimestre calendario el promedio simple de los valores reportados mensualmente por la empresa operadora y validados por el OSIPTEL. Dicho resultado deberá ser:

$$TLLI \leq 2\%$$

b. Infracción asociada a la conducta

La conducta infractora N°8 se resume en: **“Incumplir con el valor objetivo del Indicador TINE o TLLI para los servicios públicos móviles”**

c. Tipificación de la infracción asociada a la conducta

Según el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) del Reglamento de Calidad, se tienen las siguientes tipificaciones:

Cuadro N° 82: Tipificación de la infracción – Conducta N° 10

Item del anexo 15	Texto normativo	Tipificación de la infracción
7	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador TINE, para los servicios públicos móviles, previsto en el numeral 4.1 del Anexo N°6. La evaluación de este indicador se realizará con periodicidad trimestral considerando la totalidad de departamentos.	Grave
8	La empresa operadora que incumpla con el valor objetivo del indicador TLLI, para los servicios públicos móviles, previsto en el numeral 4.1 del Anexo N°7. La evaluación de este indicador se realizará con periodicidad trimestral considerando la totalidad de departamentos.	Grave

Elaboración: OSIPTEL

Por tanto, para el caso de la conducta infractora N°10, se debe considerar una infracción **Grave**.

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 10, esta se ha establecido como **muy alta**, debido a que la naturaleza de la infracción implica que el OSIPTEL tenga conocimiento de la información requerida mediante la publicación



de los indicadores TINE y TLLI en la página web de las empresas operadoras, los cuales deben coincidir con los resultados mensuales obtenidos por el OSIPTEL.

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión total del universo a supervisar.
- La disponibilidad de información es completa (publicación en las páginas web de todas las operadoras)

Cuadro N° 83: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 10

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Ítem 7 (Anexo 15)	Muy Alta	1
Ítem 8 (Anexo 15)		

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa es el de Beneficio Ilícito, en donde solo se ha identificado valor para el componente de Costo evitado, dentro del cual se considera al subcomponente que refleja la inversión por minuto saliente necesaria para cumplir con el valor objetivo de los indicadores TINE y TLLI (de forma independiente):

- El parámetro **Invminsa**

Para su estimación se consideró, en términos de UIT, el valor de la inversión por minuto de voz saliente al 2016, la cual ha sido estimada en \$ 0,0091 y ha sido convertida en términos de moneda nacional por el tipo de cambio de 2019.

Cuadro N° 84: Estimación del parámetro de Inversión por minuto saliente

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Invminsa	0,0000071	$\frac{\text{Inv. por minuto de voz saliente (2016)} \times \text{tipo cambio(2019)}}{\text{UIT}}$
$\text{Invminsa} = \frac{\$ 0,0091 \times S/ 3,37}{S/ 4 300} = 0,0000071 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL



Dicho componente es ponderado por la brecha existente entre el valor observado y meta del indicador correspondiente:

Cuadro N° 85: Graduación de la infracción (Conducta N° 10)

Conducta N° 10 : Ítems 7 y 8 del Anexo N°15 (Régimen de infracciones y sanciones)		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Invminsa	0,0000071
Beneficio Ilícito = $(0.0000071 \times T_i) \times (V_{obs} - 3\%)$		
Donde: T_i = Tráfico estimado por departamento V_{obs} = Valor observado por el OSIPTEL para el indicador de calidad respectiva		

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Las estimaciones de esta variable de tráfico se calculan considerando el trimestre en que se cometió la infracción, respecto al tráfico en líneas pospago, control y prepago, los cuales fueron agregados para cada uno de los meses del tercer trimestre, y luego deducido como promedio para el trimestre, procediendo a calcular la participación del tráfico en cada uno de los departamentos con respecto al total del tráfico registrado en todo el país, calculando de esta manera la "estructura sin lac", la cual se utilizó como ponderador para un nivel de tráfico originado por telefónica del Perú impuesta para todos los departamentos, llegando a obtenerse los valores de tráfico mostrados en la fórmula.

f. Aplicación de la metodología propuesta:

Una empresa operadora incumplió el indicador de calidad TINE al tercer trimestre de 2016 en los departamentos de Amazonas, Cajamarca y San Martín.

Cuadro N° 86: Costo evitado – Ejemplo (Ítem 7 del anexo 15 – Conducta N° 10)

Costo Evitado		
	Tráfico originado en Amazonas	$0,0000071 \times 93\,555\,233 = 664,34$ UIT
T_i	Tráfico originado en Cajamarca	$0,0000071 \times 377\,435\,379 = 2\,679,79$ UIT
	Tráfico originado en San Martín	$0,0000071 \times 242\,243\,192 = 1\,719,93$ UIT
	TINE Amazonas	3,68 %
Vobs	TINE Cajamarca	4,32 %
	TINE San Martín	3,40 %

Elaboración: OSIPTEL

Nota: Los valores del tráfico han sido calculados para el trimestre en que se detectó la infracción (Tercer trimestre de 2016 para el caso del ejemplo)



Gráfico N° 20: Multa Propuesta – Ejemplo (Ítem 7 del anexo 15 – Conducta N° 10)

	Amazonas	$\frac{664,34 \times (3,68\% - 3\%)}{1} \times 1,13 = 5,11 \text{ UIT}$
Multa Estimada	= Cajamarca	$\frac{2\,679,79 \times (4,32\% - 3\%)}{1} \times 1,13 = 40,05 \text{ UIT}$
	San Martín	$\frac{1\,719,93 \times (3,4\% - 3\%)}{1} \times 1,13 = 7,79 \text{ UIT}$
Multa Propuesta	=	51 UIT para cada uno de los tres departamentos

Elaboración: OSIPTEL

5.11. Conducta N° 11: Incumplimiento de los compromisos de mejora en indicadores de calidad
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde al **Ítems 9, 10 y 11 del “Anexo 15.- Régimen de Infracciones y Sanciones”** del Reglamento de Calidad, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en las condiciones establecidas en el numeral 5 del Anexo N°8 (Tiempo de Espera en Mensajes de Texto - TEMT), Anexo N°9 (Calidad de Cobertura del Servicio - CCS) y del Anexo N°10 (Calidad de Voz - CV), que disponen lo siguiente:

5 – Anexo N°8: VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y EVALUACIÓN:

El Valor Objetivo de calidad de servicio del indicador Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto es:

Servicio	Valor Objetivo TEMT	Periodo de Evaluación TEMT
Servicio móvil	≤ 20 segundos	Semestral

La evaluación del indicador TEMT consiste en verificar el cumplimiento del valor del indicador; respecto a su valor objetivo, por centro poblado.

En caso de incumplimiento el OSIPTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación.

(...)

5 – Anexo N°9: VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DE SERVICIO

El Valor Objetivo de calidad de servicio del indicador Calidad de Cobertura de Servicio es:



Servicio	Valor Objetivo TEMT	Periodo de Evaluación TEMT
Servicio móvil	≥ 95.00 %	Semestral

La evaluación del indicador CCS consiste en verificar el cumplimiento del valor del indicador, respecto a su valor objetivo, por centro poblado.

En caso de incumplimiento el OSIPTTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación.

5 – Anexo N°10: VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO

El valor objetivo del indicador Calidad de Voz se establece progresivamente, conforme a los siguientes valores:

Periodo	Valor Objetivo de CV	Periodo de Evaluación CV
I Semestre de evaluación	≥ 2.80	Semestral
II Semestre de evaluación	≥ 2.90	Semestral
III Semestre de evaluación en adelante	≥ 3.00	Semestral

La evaluación del indicador CV consiste en verificar el cumplimiento del valor del indicador, respecto a su valor objetivo, por centro poblado.

En caso de incumplimiento el OSIPTTEL solicitará un compromiso de mejora con el fin de corregir dicha situación.

b. Infacción asociada a la conducta

La conducta infractora N°11 se resume en: **“Incumplir con los compromisos de mejora relacionados a los indicadores de calidad del servicio público móvil (TEMT, CCS y CV)”**

c. Tipificación de la infacción asociada a la conducta

Según el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) del Reglamento de Calidad, se tienen las siguientes tipificaciones:



Cuadro N° 87: Tipificación de la infracción – Conducta N° 11

Item del anexo 15	Texto normativo	Tipificación de la Infracción
9	La empresa operadora que no permita o no cumpla con el compromiso de mejora para el indicador TEMT, previsto en el numeral 5 del Anexo N°8 La evaluación de esta conducta se realizará con periodicidad semestral considerando la totalidad de los compromisos de mejora.	Grave
10	La empresa operadora que no remita o no cumpla con el compromiso de mejora para el indicador CCS, previsto en el numeral 5 del Anexo N°9. La evaluación de esta conducta se realizará con periodicidad semestral considerando la totalidad de los compromisos de mejora.	Grave
11	La empresa operadora que no remita o no cumpla con el compromiso de mejora para el indicador CV, previsto en el numeral 5 del Anexo N°10. La evaluación de esta conducta se realizará con periodicidad semestral considerando la totalidad de los compromisos de mejora.	Grave

Elaboración: OSIPTEL

Por tanto, para el caso de la conducta infractora N°11, se debe considerar una infracción **Grave**.

d. Probabilidad de detección

En relación a la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 11, esta se ha establecido como **muy alta**, debido a que la naturaleza de la infracción implica que el OSIPTEL detecte la infracción a través de supervisiones efectuadas de modo regular (semestralmente).

Por consiguiente, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión total del universo a supervisar.
- La disponibilidad de información es completa (publicación en las páginas web de todas las operadoras)

Cuadro N° 88: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 11

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Ítem 9 (Anexo 15)	Muy Alta	1
Ítem 10 (Anexo 15)		
Ítem 11 (Anexo 15)		

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa es el de Beneficio Ilícito, en donde solo se han considerado subcomponentes para el Costo evitado, dentro del cual se considera la inversión por antena para asegurar los valores objetivos de: 1) CCS y 2) TEMT y CV, los cuales son además ponderados por la Inversión evitada por parte de la empresa:

- El parámetro **Invccs**
- El parámetro **Invtemtcv**

El primero de estos es idéntico al parámetro **Invtot**, cuyo cálculo se ha mostrado anteriormente, y el segundo es específico para el caso de los indicadores distintos al de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), y tiene relación con el nivel de inversión que permite optimizar los sistemas con los que dispone la empresa operadora para prestar los servicios móviles, con la finalidad de garantizar el cumplimiento del indicador de Tiempo de Espera en Mensajes de Texto (TEMT) o de Calidad de Voz (CV)

Para su estimación, se consideró la inversión de un modelo de empresa eficiente correspondiente al cumplimiento del valor objetivo de los indicadores en mención, la cual ha sido estimada en \$1 500 por lo que se hizo la conversión a moneda nacional según el tipo de cambio de 2019, y luego se procedió a hacer la conversión a la unidad de medida que se utiliza para la aplicación de multas.

Cuadro N° 89: Estimación del parámetro de Inversión por antena para asegurar TEMT o CV

Nombre del parámetro	Valor del parámetro (En UIT)	Fórmula
Invtemtcv	1,18	$\frac{\$ 1500 \times \text{tipo cambio}(2019)}{\text{UIT}}$
$\text{Invtemtcv} = \frac{\$ 1500 \times S/ 3,37}{S/ 4300} = 1,18 \text{ UIT}$		

Elaboración: OSIPTEL



Cuadro N° 90: Graduación de la infracción (Conducta N° 11)

Conducta N° 11		
Item N°10 (Régimen de infracciones y sanciones)		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Invccs	67,8
Beneficio Ilícito = 67,8 × \bar{A} × I_e%		
Item N°9 y 11 (Régimen de infracciones y sanciones)		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Invtemtcv	1,18
Beneficio Ilícito = 1,18 × \bar{A} × I_e%		
En donde para ambos casos se tiene:		
\bar{A} = Número promedio de antenas por centro poblado		
I _e % = Inversión Evitada		

Elaboración: OSIPTEL

Nota: La inversión evitada toma el valor de 10%, 25% o 100%, si el nivel de incumplimiento se encuentra entre 0-5%, 5-25% y 25-100% respectivamente, siendo este último calculado como la diferencia entre el valor meta y observado (caso CCS), y el cociente entre la diferencia del valor meta y observado, y el valor meta (Casos TEMT y CV)

f. Aplicación de la metodología propuesta:

Se verificó el cumplimiento del compromiso de mejora del indicador de calidad CCS²² en veintidós (22) centros poblados por parte de una empresa operadora, dentro de los cuales, solo en Casma y San José (en donde se tienen una (1) antena en promedio), se observaron valores de cumplimiento de 80,20 % y 92,6% respectivamente.

²² Nota: El valor objetivo para este indicador es mayor o igual a 95%



Cuadro N° 91: Costo evitado – Ejemplo (Ítem 11 del Anexo 15 – Conducta N° 11)

Costo Evitado	
Inversión por antena de empresa eficiente	67,8 UIT
Número de antenas promedio por CCPP	1
Inversión evitada (%) - Casma	25% (Nivel de incumplimiento de 14,8%)
Inversión evitada (%) - San José	10 % (Nivel de incumplimiento de 2,4%)
Inversión Evitada Casma VillaHermosa	$67,8 \times 1 \times 25\% = 16,95$ UIT
Inversión Evitada San José	$67,8 \times 1 \times 10\% = 6,78$ UIT

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 21: Multa Propuesta – Ejemplo (Ítem 11 del Anexo 15 – Conducta N° 11)

$$\begin{aligned}
 \text{Multa Estimada} &= \text{Casma} \quad \left(\frac{16,95}{1}\right) \times 1,13 = 19,19 \text{ UIT} \\
 &\quad \text{San José} \quad \left(\frac{6,78}{1}\right) \times 1,13 = 7,68 \text{ UIT} \\
 \text{Multa Propuesta} &= 51 \text{ UIT para cada uno de los dos centros poblados}
 \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

5.12. Conducta N° 12: Publicación de información inexacta o incompleta de los indicadores de calidad
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde al artículo 10 del Reglamento de Calidad, el cual indica lo siguiente:

"Artículo 10.- Publicación de resultados de los indicadores y parámetros de calidad

Para aquellos indicadores y parámetros calculados por las propias empresas, éstas deben realizar lo siguiente:

10,1 Publicar mensualmente en su página Web los resultados de los indicadores y parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que brindan, de acuerdo al formato contenido en el Anexo N° 14, dentro de los veinte (20) días calendarios siguientes al término del período de medición, siendo dicha información de público conocimiento y de libre acceso.



10.2 En caso de indisponibilidad transitoria de la página Web de la empresa operadora, la información deberá ser remitida al correo electrónico del OSIPTEL gfs@osiptel.gob.pe dentro del plazo establecido en el numeral 10,1 del presente artículo; sin perjuicio de publicar dicha información en su página Web cuando los problemas se hayan solucionado.

10.3 Los resultados de los indicadores y parámetros publicados por los operadores constituyen declaración jurada.

El OSIPTEL verificará la información publicada por las empresas operadoras cuando lo considere necesario. Dicha publicación no excluye la posibilidad de solicitar información adicional.

Para aquellos indicadores y parámetros publicados por el OSIPTEL, la empresa operadora que disponga una página Web debe incluir en su página principal un vínculo de fácil acceso, que direcciona hacia dicha publicación."

b. Infracciones asociadas a la conducta

La conducta infractora se origina cuando la empresa operadora publica en su página web información inexacta y/o incompleta sobre los valores de los indicadores y parámetros de calidad calculados según los procedimientos establecidos en los anexos correspondientes del Reglamento de Calidad.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

La infracción se encuentra tipificada en el Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Calidad (Anexo 15), según el detalle siguiente:

Cuadro N° 92: Tipificación de la infracción – Conducta N° 12

Item del Anexo 15	Texto normativo	Tipificación de la infracción
3	La empresa operadora que publique en su página web información inexacta y/o incompleta sobre los valores de los indicadores y parámetros de calidad, calculados según los procedimientos establecidos en los anexos correspondientes.	Grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

Se ha establecido que la probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 12 es **muy alta**, debido a que el OSIPTEL puede comprobar la comisión de la infracción mediante la comparación de los resultados de las mediciones de los indicadores



de calidad con las cifras publicadas por las empresas operadoras en sus respectivas páginas web.

En tal sentido, se puede verificar la configuración de la infracción debido a que:

- La supervisión comprende la revisión total del universo a supervisar: El OSIPTEL posee acceso a cada una de las páginas web de las empresas operadoras.
- La disponibilidad de información es completa: Tanto las mediciones de los indicadores de calidad como las páginas se encuentran al alcance del OSIPTEL.

Cuadro N° 93: Probabilidad de la infracción – Conducta N° 12

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Ítem 3 (Anexo 15)	Muy Alta	1

Elaboración: OSIPTEL

e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de la multa considera la cuantificación del beneficio ilícito – componente de costo evitado–relacionado con el conocimiento del proceso regulatorio y el mantenimiento y gestión de un sistema que permita la publicación correcta de los indicadores de calidad en la página web de la empresa operadora. Los parámetros empleados son los siguientes:

- Parámetro **Mantyggest**
- Parámetro **Conopro**



Cuadro N° 94: Graduación de la infracción (Conducta N° 12)

Conducta N° 13 : Publicación de información inexacta o incompleta de los indicadores de calidad		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantyggest	3,9
	Conopro	0,67
Ingresos Ilícitos	Se consideran nulos en este caso	
Beneficio Ilícito = 4,57 × T		
Donde:		
T = Meses de infracción		

Elaboración: OSIPTEL

f. Aplicación de la metodología propuesta

Una empresa operadora publicó en su página web información inexacta e incompleta de los indicadores de calidad durante un periodo de 3 meses.

Cuadro N° 73: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 10 – Conducta N° 12)

Costo Evitado	
Mantyggest	3,9 UIT
Conopro	0,67 UIT
Meses de Infracción	3

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 22: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 10 – Conducta N° 12)

Beneficio Ilícito	=	$4,57 \times 3 = 13,71$ UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{13,71}{1}\right) \times 1,13 = 15,52$ UIT
Multa Propuesta	=	51 UIT

Elaboración: OSIPTEL



5.13. Conducta N° 13: Brindar servicio móvil en equipos terminales no válidos (RENTESEG)**a. Descripción de la conducta**

Esta conducta corresponde al artículo 34 del Reglamento del Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana (en adelante, Reglamento del RENTESEG). El referido artículo indica lo siguiente:

“Artículo 34.- Prohibición de habilitar o mantener habilitado el servicio

34.1. En el caso de altas nuevas, la empresa operadora no puede habilitar el servicio si el equipo terminal móvil se encuentra en la Lista Negra o no se encuentra en la Lista Blanca, bajo responsabilidad administrativa y civil, de conformidad con lo señalado en la Ley. Para tal efecto, la empresa operadora debe realizar una validación en línea de la Lista Negra y de la Lista Blanca del citado equipo terminal móvil.

34.2. En el caso de líneas en servicio, la empresa operadora no puede mantener habilitado el servicio en el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra o que no se encuentre en la Lista Blanca, bajo responsabilidad administrativa y civil, de conformidad con lo señalado en la Ley. Para su cumplimiento, la empresa operadora debe realizar al menos una validación diaria de los equipos terminales móviles en la Lista Negra y en la Lista Blanca. De ser necesario, el OSIPTEL establece variaciones en el plazo de validación antes referido.

34.3. La prohibición establecida en el numeral 34.2 del presente artículo también alcanza a los equipos terminales móviles reportados como sustraídos o perdidos cuya información se encuentre registrada en la Lista Negra de otros países que se pongan a disposición del RENTESEG.

34.4. Si como resultado de las validaciones efectuadas por las empresas operadoras, se evidencia que los equipos terminales móviles no se encuentran en la Lista Blanca ni en la Lista Negra la empresa operadora debe informar al abonado a través de un SMS, en forma gratuita, que debe efectuar el registro del equipo terminal ante la empresa operadora, para lo cual se debe seguir el procedimiento y plazo que el OSIPTEL establezca, siempre que éste cumpla con las condiciones técnicas señaladas en el numeral 5.2 del artículo 5 del presente Reglamento. Culinado dicho procedimiento, la empresa operadora procede a ingresarlo a la Lista Blanca y debe remitir al OSIPTEL la documentación que sustente las validaciones efectuadas.”

b. Infracciones asociadas a la conducta

La conducta infractora se origina cuando la empresa mantiene habilitado el servicio en un equipo terminal móvil que se encuentra en la Lista Negra o que no se encuentra en la Lista Blanca.



c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

La conducta infractora no se encuentra tipificada en el Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento del RENTESEG, aprobado mediante Resolución N°119-2019-CD/OSIPTEL; no obstante, se encuentra tipificada como GRAVE en el Régimen de infracciones y Sanciones del Proyecto de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG, aprobado mediante la resolución citada previamente.

Cuadro N° 95: Tipificación de la infracción – Conducta N° 13

Item del régimen de infracciones y sanciones	Texto normativo	Tipificación de la infracción
1	El concesionario móvil que incumpla con cualquier requerimiento que efectúe el OSIPTEL en la forma y plazo establecido, respecto de la remisión de mensajes de advertencia a los abonados o usuarios, el bloqueo y/o suspensión del servicio de los IMEI de los equipos terminales móviles detectados como alterados.	Grave

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

Se ha establecido que probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 13 es **media** dado que para comprobar la comisión de la infracción, el OSIPTEL requiere comparar la información de la Lista Negra y la Lista Blanca procedente del RENTESEG con la información proporcionada por la empresa operadora sobre los IMEI que poseen el servicio habilitado.

En tal sentido, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción en un contexto en el que la supervisión se efectúa de forma regular y la información disponible, sin ser completa, permite identificar la comisión de la infracción.

Cuadro N° 96: Probabilidad de infracción – Conducta N° 13

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 30	Media	0,5

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología):

El enfoque de graduación de una multa impuesta a una empresa operadora que presta el servicio en equipos terminales móviles cuyos IMEI se encuentran registrados en la Lista Negra o no se encuentran registrados en la Lista Blanca, está basada en la cuantificación del beneficio ilícito asociado a la comisión de la infracción, el mismo que considera: (i) los costos evitados de personal y mantenimiento necesarios para operar un sistema de bloqueo de IMEI; y, (ii) los ingresos ilícitos que las empresas habrían obtenido por mantener habilitado el servicio en cada equipo terminal móvil con IMEI registrado en la Lista Negra o no registrado en la Lista Blanca. Los parámetros empleados son los siguientes:

- Parámetro **Mantygest**
- Parámetro **Benlin**

Cuadro N° 97: Graduación de la infracción (Conducta N° 13)

Conducta N° 13 : Artículo 34		
Componente de enfoque	Nombre del Parámetro	Valor (UIT)
Costos Evitados	Mantygest	3,9
Ingresos Ilícitos	Benlin	0,009

Beneficio Ilícito = 3,9 × T + 0,009 × N

Donde:

T = Meses de infracción
 N = Número de líneas con servicio habilitado e IMEI registrado en la Lista Negra n no registrado en la Lista Blanca

Elaboración: OSIPTEL

f. Aplicación de la metodología propuesta

Una empresa operadora prestó servicios durante un periodo de 4 meses mediante equipos terminales móviles cuyos IMEI no repetidos (10 000) se encuentran registrados en la Lista Negra o no se encuentran registrados en la Lista Blanca.



Cuadro N° 73: Costo evitado – Ejemplo (Artículo 34 – Conducta N° 13)

Costo Evitado	
Mantenimiento y gestión de Sistemas	3,9 UIT
Meses de Infracción	4

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 23: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 34 – Conducta N° 13)

$$\begin{aligned}
 \text{Beneficio Ilícito} &= 3,9 \times 4 + 0,009 \times 10\,000 = 105,6 \text{ UIT} \\
 \text{Multa Estimada} &= \left(\frac{105,6}{0,5} \right) \times 1,13 = 239,1 \text{ UIT} \\
 \text{Multa Propuesta} &= 239,1 \text{ UIT}
 \end{aligned}$$

Elaboración: OSIPTEL

5.14. Conducta N° 14: Declaración indebida de cobertura
a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde al artículo 6 del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico (en adelante, Reglamento de Cobertura), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°135-2013-CD/OSIPTEL y modificado por Resolución de Consejo Directivo N°128-2014-CD/OSIPTEL. El referido artículo indica lo siguiente:

“Artículo 6. Declaración de centros poblados con cobertura

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, a más tardar el décimo quinto día calendario de enero de cada año el listado con la totalidad de centros poblados urbanos y rurales para los cuales declara tener cobertura, según los requisitos establecidos en el Artículo 4° del presente Reglamento.

Posteriormente, remitirá de manera periódica, a más tardar, el décimo quinto día calendario de los meses de abril, julio y octubre de cada año, las actualizaciones al listado que únicamente incluyan los centros poblados urbanos y rurales con reciente habilitación de cobertura o en su caso, cuando hayan dejado de tenerla, con relación al listado remitido en enero del mismo año y sus siguientes actualizaciones. La información antes señalada será remitida conforme a lo dispuesto en los Anexos 5-A, 5-B y 5-C del presente Reglamento.

En los casos de los Centros Poblados con reciente habilitación de cobertura se deberá incluir en la actualización la fecha de inicio del servicio y presentar los documentos que acrediten dicha situación. Asimismo, en los casos de



Centros Poblados previamente declarados con cobertura que hayan dejado de tenerla, se deberá incluir el motivo de dicha situación, y presentarse la documentación que acredite ello.

La habilitación de cobertura en un centro poblado, producida con posterioridad a la declaración realizada al OSIPTEL en los periodos antes señalados, será comunicada por escrito por la empresa operadora a más tardar al día hábil siguiente de presentada esta situación."

b. Infracciones asociadas a la conducta

La conducta infractora se origina cuando la empresa operadora declara o comunica al OSIPTEL que cuenta con cobertura en un centro poblado donde no existe esta condición.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

La infracción se encuentra tipificada en el Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 6) del Reglamento de Cobertura, según el detalle siguiente:

Cuadro N° 98: Tipificación de la infracción – Conducta N° 14

Item del anexo 6	Texto normativo	Tipificación de la infracción
3	La empresa operadora que declare o comunique al OSIPTEL que cuenta con cobertura en un centro poblado donde no existe condición, incurrirá en una infracción leve por cada centro poblado (Artículo 6°). La evaluación de realizará con periodicidad anual.	Leve

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

Se ha establecido que probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 14 es **media**, dado que para comprobar la comisión de la infracción, el OSIPTEL requiere la comparación de la declaración de cobertura efectuada por la empresa operadora con la información obtenida mediante acciones de supervisión que se realizan en forma no periódica. Cabe indicar que si bien la información no es completa, permite identificar la comisión de la infracción.

Cuadro N° 99: Probabilidad de infracción – Conducta N° 14

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículo 6	Media	0,5

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología):

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo considera un enfoque de valoración de la información sobre la cobertura en centros poblados remitida por parte de las empresas, para lo cual se toma como referencia el enfoque de graduación de multas para las obligaciones de información analizadas en la conducta N° 1.

En ese sentido, dada la tabla de graduación contenida en el Cuadro N° 17, para el presente caso la graduación de la multa tomará como referencia solo a los valores establecidos para un nivel bajo de grado de relevancia (ver Cuadro N° 100), siendo que por la gravedad de su tipificación, el incumplimiento de esta obligación (Conducta N° 14) implicaría un bajo grado de afectación al que se encontrarían expuestos los usuarios.

Cuadro N° 100: Graduación de la infracción (Conducta N° 14)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,010	0,118	0,568

Elaboración: OSIPTEL

Es preciso señalar que el cálculo de la multa se realiza por cada centro poblado en los cuales se ha identificado la infracción respecto a la información de cobertura.

f. Aplicación de la metodología propuesta

Una empresa operadora declaró cobertura en 20 centros poblados cuando no existía tal condición. El área usuaria informó que la información poseía relevancia baja.

Cuadro N° 101: Graduación de la infracción – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 14)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,010	0,118	0,568

Elaboración: OSIPTEL



Gráfico N° 24: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 14)

Beneficio Ilícito	=	0,568 UIT
Multa Estimada	=	$\left(\frac{0,568}{0,5}\right) \times 1,09 = 1,23$ UIT
Multa Propuesta	=	1,23 UIT

Elaboración: OSIPTEL

De acuerdo al régimen sancionador, se impone una multa de 1,23 UIT por cada uno de los 20 centros poblados en donde se identificó la infracción.

5.15. Conducta N° 15: No remitir información sobre las estaciones base y/o CCPP con cobertura según los formatos establecidos en el reglamento de cobertura

a. Descripción de la conducta

Esta conducta corresponde a los artículos 5 y 6 del Reglamento de Cobertura. Los referidos artículos indican lo siguiente:

“Artículo 5. Información de estaciones base

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, a más tardar el décimo quinto día calendario de enero de cada año el listado de la totalidad de Estaciones Base existentes en su planta. Posteriormente, remitirá de manera periódica, a más tardar, el décimo quinto día calendario de los meses de abril, julio y octubre de cada año, las actualizaciones al listado que únicamente incluyan las Estaciones Base dadas de alta y/o de baja con relación al listado remitido en enero del mismo año. La información antes señalada será remitida conforme a lo dispuesto en los Anexos 2-A y 2-B del presente Reglamento.

En los casos de las Estaciones Base dadas de alta se deberá incluir la fecha de inicio del servicio y presentar los documentos que acrediten dicha situación. Asimismo, en los casos de las Estaciones Base dadas de baja, se deberá incluir la fecha de baja de la Estación Base y el motivo, y presentar los documentos que lo acrediten.

Artículo 6. Declaración de centros poblados con cobertura

La empresa operadora deberá remitir al OSIPTEL, a más tardar el décimo quinto día calendario de enero de cada año el listado con la totalidad de centros poblados urbanos y rurales para los cuales declara tener cobertura, según los requisitos establecidos en el Artículo 4° del presente Reglamento.



Posteriormente, remitirá de manera periódica, a más tardar, el décimo quinto día calendario de los meses de abril, julio y octubre de cada año, las actualizaciones al listado que únicamente incluyan los centros poblados urbanos y rurales con reciente habilitación de cobertura o en su caso, cuando hayan dejado de tenerla, con relación al listado remitido en enero del mismo año y sus siguientes actualizaciones. La información antes señalada será remitida conforme a lo dispuesto en los Anexos 5-A, 5-B y 5-C del presente Reglamento.

En los casos de los Centros Poblados con reciente habilitación de cobertura se deberá incluir en la actualización la fecha de inicio del servicio y presentar los documentos que acrediten dicha situación. Asimismo, en los casos de Centros Poblados previamente declarados con cobertura que hayan dejado de tenerla, se deberá incluir el motivo de dicha situación, y presentarse la documentación que acredite ello.

La habilitación de cobertura en un centro poblado, producida con posterioridad a la declaración realizada al OSIPTEL en los periodos antes señalados, será comunicada por escrito por la empresa operadora a más tardar al día hábil siguiente de presentada esta situación.”

b. Infracciones asociadas a la conducta

La conducta infractora se origina cuando la empresa operadora no remite al OSIPTEL:

- (i) El listado y las actualizaciones del total de sus Estaciones Base dentro del plazo o en los términos establecidos en el artículo 5° y conforme a lo dispuesto en los Anexos 2-A y 2-B del Reglamento de Cobertura.
- (ii) El listado y las actualizaciones de los centros poblados con cobertura dentro del plazo o en los términos establecidos en el artículo 6° y conforme a lo dispuesto en los Anexos 5-A, 5-B y 5-C del Reglamento de Cobertura.

c. Tipificación de las infracciones asociadas a la conducta

La infracción se encuentra tipificada en el Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento de Cobertura (Anexo N° 6) del Reglamento de Cobertura, según el detalle siguiente:



Cuadro N° 102: Tipificación de la infracción – Conducta N° 15

Item del anexo 6	Texto normativo	Tipificación de la infracción
1	La empresa operadora que no remita al OSIPTEL el listado y las actualizaciones del total de sus Estaciones Base dentro del plazo o en los términos establecidos en el artículo 5° y conforme a lo dispuesto en los Anexos 2-A y 2-B del presente Reglamento, incurrirá en infracción leve por cada remisión de información. La evaluación se realizará con periodicidad anual.	Leve
2	La empresa operadora que no remita al OSIPTEL el listado y las actualizaciones de los centros poblados con cobertura dentro del plazo o en los términos establecidos en el artículo 6° y conforme a lo dispuesto en los Anexos 5-A, 5-B y 5-C del presente Reglamento, incurrirá en infracción leve por cada declaración. La evaluación se realizará con periodicidad anual.	Leve

Elaboración: OSIPTEL

d. Probabilidad de detección

Se ha establecido que probabilidad de detección de las infracciones relativas a la conducta N° 15 es **muy alta**, dado que infracciones son detectadas como resultado de la verificación directa del estado (entrega o no entrega) de los formatos de información.

En tal sentido, el OSIPTEL puede verificar la configuración de la infracción debido a que existen plazos de entrega y requisitos de envío claramente definidos que permiten que la supervisión comprenda la revisión total del universo a supervisar y la disponibilidad de información sea completa.

Cuadro N° 103: Probabilidad de infracción – Conducta N° 15

Artículos evaluados en la conducta	Probabilidad de detección	Valor
Artículos 5 y 6	Muy Alta	1

Elaboración: OSIPTEL



e. Graduación de la multa (Metodología):

La metodología para la cuantificación de infracciones asociadas a este artículo considera un enfoque de valoración de la información sobre estaciones base y/o CCPP con cobertura no remitida en forma actualizada por parte de las empresas, para lo cual se toma como referencia el enfoque de graduación de multas para las obligaciones de información analizadas en la conducta N° 1.

En ese sentido, dada la tabla de graduación contenida en el Cuadro N° 17, para el presente caso la graduación de la multa tomará como referencia solo a los valores establecidos para un nivel bajo de grado de relevancia (ver Cuadro N° 104), siendo que por la gravedad de su tipificación, el incumplimiento de estas obligaciones (Conducta N° 15) implicaría un bajo grado de afectación al que se encontrarían expuestos los usuarios.

Cuadro N° 104: Graduación de la infracción (Conducta N° 15)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,010	0,118	0,568

Elaboración: OSIPTEL

Es preciso señalar que la multa se calcula en función de la cantidad de casos en los que se ha identificado la infracción (estaciones base y/o centros poblados).

f. Aplicación de la metodología propuesta

Una empresa operadora no remitió información sobre un conjunto de veinte (20) estaciones base conforme a los términos establecidos en los Anexos 2-A y 2-B del Reglamento de Cobertura.



Cuadro N° 105: Graduación de la infracción – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 15)

Tamaño de empresa		
Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1 700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1 700 UIT (Mediana y Grande)
0,010	0,118	0,568

Elaboración: OSIPTEL

Gráfico N° 25: Multa Propuesta – Ejemplo (Artículo 6 – Conducta N° 15)

$$\text{Beneficio lícito} = 20 \times 0,568 \text{ UIT} = 11,36 \text{ UIT}$$

$$\text{Multa Estimada} = \left(\frac{11,36}{1} \right) \times 1,09 = 12,34 \text{ UIT}$$

$$\text{Multa Propuesta} = 12,34 \text{ UIT}$$

Elaboración: OSIPTEL

De acuerdo al régimen sancionador, se debe imponer una multa de 12,34 UIT por las 20 estaciones base en donde se identificó la infracción.



VI. CONCLUSIONES

A manera de conclusión, a continuación se presenta el resumen de las fórmulas definidas para aplicación de las multas correspondientes a 15 conductas infractoras respecto al marco normativo vigente, a fin de que las mismas puedan ser consideradas en los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del OSIPTEL.

Cuadro N° 106: Lista de conductas infractoras comprendidas en la guía de cálculo para la determinación de multas

RESUMEN DE FÓRMULAS POR CONDUCTA INFRACTORA		Leyenda de variables
N°	Conducta infractora	Normas involucradas
1	Relativas a la entrega de requerimientos de información	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones Tabla de graduación de infracciones – A Norma de Requerimiento de Información Periódica Tabla de graduación de infracciones – B
2	Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de cobertura)	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones $BI = \sum_{i=1}^n (67,8 \times 1,01^{t_i} - 67,8)$ t_i = Meses en que la inversión fue postergada
3	Interrupciones y/o devoluciones	<p>Artículo 45 – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> $BI = 3,9 \times T_d + 0,67 \times T_n + 0,0053 \times C + (I_1 + I_2)$ <p>T_d = Meses de fallo del sistema de devoluciones T_n = Duración de interrupciones C = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL I_1 = Intereses por devoluciones extemporáneas I_2 = Montos no devueltos</p> <p>Artículo 48 – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> $BI = 0,67 \times T + 0,0053 \times C_1 + 0,00089 \times C_2$ <p>T = Meses de infracción C_1 = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL C_2 = Usuarios no notificados</p>

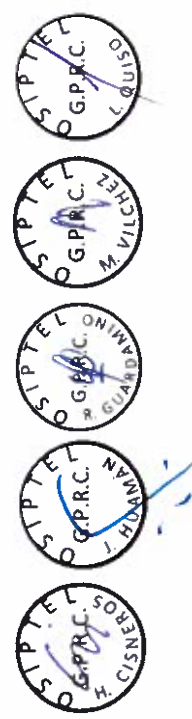
²³ Es preciso señalar, que la columna "Fórmula" tiene por fin calcular el beneficio ilícito (BI) o daño causado de la conducta infractora, a cuyo resultado se le aplica la probabilidad de detección y el factor de actualización respectivo, y posteriormente se reconduce a los límites mínimos y máximos según sea la tipificación de la conducta infractora que se trate. Solo para el caso de la conducta 8 y 9, se obtiene directamente la multa estimada a imponer. Además, se debe considerar que en el caso de que existan factores agravantes o atenuantes, estos se aplican después de la reconducción de la multa (si así fuese el caso), y se aplicarían de forma posterior al resultado de una multa estimada por sistema de escalonamiento (Conductas 8 y 9).



<p>Artículo 49 – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	$BI = 0,67 \times T + 0,0053 \times C_1 + 0,043 \times C_2$	<p>T = Meses de infracción C₁ = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL C₂ = Cronogramas y/o planes no comunicados</p>
<p>Artículo 91 – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	$BI = 0,67 \times T + 0,0013 \times C$	<p>T = Meses de infracción C₂ = Arrendatarios no notificados</p>
<p>Artículo 92 – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	$BI = 0,67 \times T + 0,0055 \times C$	<p>T = Meses de infracción C₂ = Interrupciones no comunicadas</p>
<p>4 Interrupciones y/o compensaciones (arrendamiento de circuitos)</p>	$BI = 3,9 \times T_d + 0,67 \times T_1 + (D_1 + D_2)$	<p>T_d = Meses de fallo del sistema de descuentos T₁ = Duración de interrupciones D₁ = Intereses por descuentos extemporáneos D₂ = Montos no descontados</p>
<p>Artículo 11-A – Tuo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	$BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$	<p>T = Meses de infracción N = Líneas activas sin verificación de identidad</p>
<p>5 Verificación de la identidad en servicios móviles</p>	$BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$	<p>T = Meses de infracción N = Líneas activas sin cumplir el procedimiento asociado al sistema de verificación no biométrico</p>
<p>6 No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración</p>	<p>Tabla de graduación de infracciones – C</p>	<p>-</p>



7	<p>Questionamiento de titularidad en líneas móviles prepago</p> <p>Artículo 12-A - T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	<p>$BI = 4,57 \times T + 0,0017 \times C + 0,0032 \times L$</p>	<p>T = Meses de infracción C = Líneas cuestionadas por titularidad L = Líneas no dadas de baja por cuestionamientos de titularidad</p>
8	<p>No entrega de recibos a los abonados</p> <p>Artículo 34 - T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>	<p>Sistema de multa escalonada Multa estimada = $0,01 \times R$</p>	<p>R = Recibos cuya entrega no se efectuó conforme a lo establecido</p>
9	<p>Portabilidad</p> <p>Artículo 20 – Reglamento de Portabilidad</p> <p>Artículo 22 – Reglamento de Portabilidad</p>	<p>Sistema de multa escalonada Multa estimada = $5,89 + 0,0136 \times N$</p> <p>Sistema de multa escalonada Multa estimada = $6,14 + 0,0142 \times N$</p>	<p>N = Consultas previas de portabilidad objetadas indebidamente</p> <p>N = Solicitudes de portabilidad objetadas indebidamente</p>
10	<p>Incumplimiento de los indicadores de calidad (TINE y TLLI)</p> <p>Ítems 7 y 8 del Anexo 15 del Régimen de Infracciones y Sanciones - Reglamento General de Calidad</p>	<p>$BI = (0,0000071 \times T_i) \times (V_{obs} - 3\%)$</p>	<p>T_i = Tráfico estimado por departamento V_{obs} = Valor observado por el OSIPTEL</p>
11	<p>Incumplimiento de los compromisos de mejora en indicadores de calidad</p> <p>Ítem 10 del Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) – Reglamento general de Calidad</p>	<p>$BI = 67,8 \times \bar{A} \times I_e\%$</p>	<p>\bar{A} = Promedio de antenas por centro poblado $I_e\%$ = Inversión Evitada</p>



OSIPTEL

Ítems 9 y 11 del Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) – Reglamento general de Calidad

\bar{A} = Promedio de antenas por centro poblado
 $I_e\%$ = Inversión Evitada

$$BI = 1,18 \times \bar{A} \times I_e\%$$

12 Publicación de información inexacta de los indicadores de calidad

Artículo 10 – Reglamento general de Calidad

$$BI = 4,57 \times T$$

T = Meses de infracción

13 Brindar el servicio móvil en equipos terminales no válidos

D.S. N° 009-2017-IN (RENTESEG)

T = Meses de infracción

N = Líneas con servicio habilitado e IMEI registrado en la Lista Negra o no registrado en la Lista Blanca

$$BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$$

14 Declaración indebida de cobertura

Ítem 3 del Anexo 6 - Reglamento de Cobertura

Tabla de graduación de infracción – D

La multa se determina por cada centro poblado en los cuales se identifica la infracción

15 No remitir información sobre las estaciones base y/o CCPP con cobertura según los formatos establecidos

Ítems 1 y 2 del Anexo 6 - Reglamento de Cobertura

Tabla de graduación de infracciones – D

La multa se determina en función de la cantidad de casos en los que se identifican las infracciones (estaciones base y/o centros poblados)

Notas:

Tabla de graduación de infracciones – A:

Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Facturación UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
0,5 – 50	1	17	33
51 – 150	40	70	100
150 – 350	115	188	261

Tabla de graduación de infracciones – B:

Relevancia de la información	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
Bajo	0,010	0,118	0,568
Medio	0,045	0,530	2,555
Alto	0,164	1,931	9,316





INFORME

N° 00152-GPRC/2019
Página 122 de 136

Tabla de graduación de infracciones – C:

Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
1	17	33

Tabla de graduación de infracciones – D:

Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
0,010	0,118	0,568

LENNIN FRANK QUIISO CÓRDOVA

GERENTE DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA



VII. ANEXOS**ANEXO N°1: Guía de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL****Introducción**

Dada la diversidad de obligaciones existentes, su heterogeneidad y la organización industrial del sector de las telecomunicaciones, el OSIPTEL ha requerido optimizar su esfuerzo en el ejercicio de las funciones que tiene a cargo, entre ellas, la función fiscalizadora y sancionadora, mediante la cual se imponen multas y sanciones a las empresas operadoras y otros agentes dentro de su alcance, por el incumplimiento de la legislación aplicable, de las regulaciones y las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Por lo anterior, la presente guía se ha realizado con la finalidad de proporcionar el conjunto de fórmulas y reglas para la determinación de los valores de las multas a imponer por la comisión de 15 conductas infractoras, las cuales se evalúan en los Procedimientos Administrativos Sancionadores (en adelante, PAS) que gestiona el OSIPTEL.

La disposición de esta guía de cálculo contribuirá a alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los principios de transparencia, disuasión y simplicidad.

Enfoque metodológico

Dependiendo de la naturaleza de la infracción y de la información disponible, puede optarse por la aplicación de una multa óptima con base en el daño causado, o una multa disuasiva con base en el beneficio ilícito.

Para dichos enfoques, se han estimado factores de actualización en consideración al periodo de tiempo procedimental que existe entre la detección de la infracción y la imposición de la multa, a fin de internalizar la variación del valor monetario de la multa a través del tiempo.

A dicho resultado, se aplica la probabilidad de detección, con lo cual se obtiene el valor de la multa estimada, el mismo que puede permanecer, o reconducirse a los límites



inferiores o superiores según sea el tipo de infracción que se esté tratando, considerando posterior a ello, la incorporación de factores agravantes o atenuantes.

Con respecto a la probabilidad de detección, es importante señalar que la presente guía establece los valores para el caso de las conductas infractoras que este comprende (15 conductas infractoras).

Cabe señalar, que el valor de la multa obtenida para el caso de las conductas infractoras en donde se establece un sistema de multa escalonada, ya incorpora el factor de actualización, probabilidad de detección y de reconducción, por lo que posteriormente puede incorporar la aplicación de factores atenuantes o agravantes, según corresponda.



Fórmulas y reglas para la determinación de multas

Se presenta el resumen de las fórmulas²⁴ definidas para aplicación de las multas correspondientes a 15 conductas infractoras respecto al marco normativo vigente, a fin de que las mismas puedan ser consideradas en los procedimientos administrativos sancionadores a cargo del OSIPTEL.

N°	Conducta infractora	Normas involucradas	Tabla de graduación			
			Valor esperado de la multa evitable (UIT)	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
1	Relativas a la entrega de requerimientos de información	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS)	0,5 – 50	1	17	33
			51 – 150	40	70	100
			150 – 350	115	188	261
	Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP)		0,5 – 50	0,010	0,118	0,568
			51 – 150	0,045	0,530	2,555
			150 – 350	0,164	1,931	9,316

²⁴ Es preciso señalar, que la columna "Fórmula" tiene por fin calcular el beneficio ilícito (BI) o daño causado de la conducta infractora, a cuyo resultado se le aplica la probabilidad de detección y el factor de actualización respectivo, y posteriormente se reconduce a los límites mínimos y máximos según sea la tipificación de la conducta infractora que se trate. Solo para el caso de la conducta 8 y 9, se obtiene directamente la multa estimada a imponer. Además, se debe considerar que en el caso de que existan factores agravantes o atenuantes, estos se aplican después de la reconducción de la multa (si así fuese el caso), y se aplicarían de forma posterior al resultado de una multa estimada por sistema de escalonamiento (Conductas 8 y 9).



N°	Conducta infractora	Normas involucradas	Fórmula	Leyenda de variables
2	Incumplimiento del contrato de concesión (Plan de cobertura)	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	$BI = \sum_{i=1}^n (67,8 \times 1,01^{i-1} - 67,8)$	t_i = Meses en que la inversión fue postergada T_d = Meses de fallo del sistema de devoluciones T_n = Duración de interrupciones C = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL I_1 = Intereses por devoluciones extemporáneas I_2 = Montos no devueltos n = Casos de devolución de forma extemporánea DX = Devoluciones extemporáneas T_e = Tiempo de retraso promedio (DX) m = Casos en los que no se devolvió ningún monto DN = Devoluciones no realizadas T_{nd} = Tiempo de retraso promedio (DN)
		Artículo 45 – TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Donde además: $I_1 = \frac{\sum_{i=1}^n DX_i \times 1,01^{T_e} \cdot \sum_{j=1}^n DX_j}{4300}$ $I_2 = \frac{(\sum_{i=1}^m DN_i \times 1,01^{T_{nd}})}{4300}$	$BI = 3,9 \times T_d + 0,67 \times T_n + 0,0053 \times C + (I_1 + I_2)$	
3	Interrupciones y/o devoluciones	Artículo 48 – TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 49 – TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 91 – TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Artículo 92 – TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	$BI = 0,67 \times T + 0,0053 \times C_1 + 0,00089 \times C_2$ $BI = 0,67 \times T + 0,0053 \times C_1 + 0,043 \times C_2$	T = Meses de infracción C_1 = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL C_2 = Usuarios no notificados T = Meses de infracción C_1 = Interrupciones no comunicadas al OSIPTEL C_2 = Cronogramas y/o planes no comunicados T = Meses de infracción C_2 = Arrendatarios no notificados T = Meses de infracción C_2 = Interrupciones no comunicadas
4	Interrupciones y/o compensaciones (arrendamiento de circuitos)		$BI = 0,67 \times T + 0,0013 \times C$ $BI = 0,67 \times T + 0,0055 \times C$	



T_d = Meses de fallo del sistema de descuentos
 T_i = Duración de interrupciones
 D_1 = Intereses por descuentos extemporáneos
 D_2 = Montos no descontados

 n = Casos de descuento de forma extemporánea
 DX = Descuentos extemporáneos
 T_e = Tiempo de retraso promedio (DX)
 m = Casos en los que no se descontó ningún monto
 DN = Descuentos no realizados
 T_{nd} = Tiempo de retraso promedio (DN)

$$BI = 3,9 \times T_d + 0,67 \times T_i + (D_1 + D_2)$$

Donde además:

$$D_1 = \frac{\sum_{i=1}^n DX_i \times 1,01^{T_e} \cdot \sum_{j=1}^m DX_j}{4300}$$

$$D_2 = \frac{(\sum_{i=1}^m DN_i \times 1,01^{T_{nd}})}{4300}$$

Artículo 93 – T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 11-A – T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Artículo 11-C – T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

T = Meses de infracción
 N = Líneas activas sin verificación de identidad

$$BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$$

$$BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$$

5 Verificación de la identidad en servicios móviles

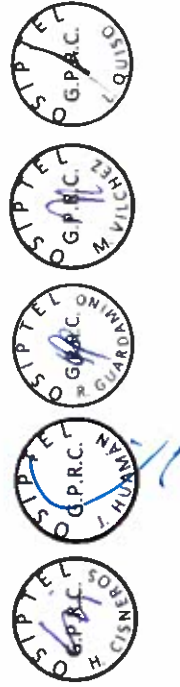
T = Meses de infracción
 N = Líneas activas sin cumplir el procedimiento asociado al sistema de verificación no biométrico

N°	Conducta infractora	Normas involucradas	Tabla de graduación				
6	No suministrar la información que acredite la solicitud y/o aceptación de la migración	Artículo 120 - T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	<table border="1"> <tr> <td>Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)</td> <td>17</td> </tr> </table>	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	1	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)	17
Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	1						
Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)	17						

N°	Conducta infractora	Normas involucradas	Fórmula	Leyenda de variables
7	Cuestionamiento de titularidad en líneas móviles prepago	Artículo 12-A - T.U.O de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	$BI = 4,57 \times T + 0,0017 \times C + 0,0032 \times L$	T = Meses de infracción C = Líneas cuestionadas por titularidad L = Líneas no dadas de baja por cuestionamientos de titularidad



N°	Conducta infractora	Normas involucradas	Fórmula	Escala de multas																														
8	No entrega de recibos a los abonados	Artículo 34 - TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	<p>Multa estimada = $0,01 \times R$</p> <p>Donde:</p> <p>R = N° de recibos cuya entrega no se efectuó conforme a lo establecido</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de recibos</th> <th>Multa UIT</th> <th>Amonestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 51</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>51-400</td> <td>4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>401-800</td> <td>8</td> <td></td> </tr> <tr> <td>801-1300</td> <td>13</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1301-1900</td> <td>19</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1901-2500</td> <td>26</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2501-3400</td> <td>35</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3401-4500</td> <td>46</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4500 < # recibos</td> <td>50</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Número de recibos	Multa UIT	Amonestación	< 51			51-400	4		401-800	8		801-1300	13		1301-1900	19		1901-2500	26		2501-3400	35		3401-4500	46		4500 < # recibos	50	
Número de recibos	Multa UIT	Amonestación																																
< 51																																		
51-400	4																																	
401-800	8																																	
801-1300	13																																	
1301-1900	19																																	
1901-2500	26																																	
2501-3400	35																																	
3401-4500	46																																	
4500 < # recibos	50																																	
9	Portabilidad	Artículo 20 – Reglamento de Portabilidad	<p>Multa estimada = $5,89 + 0,0136 \times N$</p> <p>Donde:</p> <p>N = Consultas previas de portabilidad objetadas indebidamente</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de recibos</th> <th>Multa UIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 3500</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>3500-3700</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>3701-4100</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>4101-4600</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>4601-5300</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>5301-6200</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>6201-7300</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td>7301-8800</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>8801-10600</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>10600 < # líneas</td> <td>150</td> </tr> </tbody> </table>	Número de recibos	Multa UIT	< 3500	51	3500-3700	54	3701-4100	59	4101-4600	66	4601-5300	75	5301-6200	86	6201-7300	101	7301-8800	120	8801-10600	143	10600 < # líneas	150								
Número de recibos	Multa UIT																																	
< 3500	51																																	
3500-3700	54																																	
3701-4100	59																																	
4101-4600	66																																	
4601-5300	75																																	
5301-6200	86																																	
6201-7300	101																																	
7301-8800	120																																	
8801-10600	143																																	
10600 < # líneas	150																																	
9	Portabilidad	Artículo 22 – Reglamento de Portabilidad	<p>Multa estimada = $6,14 + 0,0142 \times N$</p> <p>Donde:</p> <p>N = Consultas previas de portabilidad objetadas indebidamente</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Número de recibos</th> <th>Multa UIT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 10000</td> <td>151</td> </tr> <tr> <td>10001-10700</td> <td>161</td> </tr> <tr> <td>10701-11500</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>11501-12500</td> <td>187</td> </tr> <tr> <td>12501-13600</td> <td>203</td> </tr> <tr> <td>13601-14800</td> <td>221</td> </tr> <tr> <td>14801-16700</td> <td>248</td> </tr> <tr> <td>16701-19200</td> <td>284</td> </tr> <tr> <td>19201-22300</td> <td>329</td> </tr> <tr> <td>22300 < # líneas</td> <td>350</td> </tr> </tbody> </table>	Número de recibos	Multa UIT	< 10000	151	10001-10700	161	10701-11500	173	11501-12500	187	12501-13600	203	13601-14800	221	14801-16700	248	16701-19200	284	19201-22300	329	22300 < # líneas	350								
Número de recibos	Multa UIT																																	
< 10000	151																																	
10001-10700	161																																	
10701-11500	173																																	
11501-12500	187																																	
12501-13600	203																																	
13601-14800	221																																	
14801-16700	248																																	
16701-19200	284																																	
19201-22300	329																																	
22300 < # líneas	350																																	
10	Incumplimiento de los indicadores de calidad (TINE y TLL)	Ítems 7 y 8 del Anexo 15 del Régimen de Infracciones y	<p>BI = $(0,0000071 \times T_i) \times (V_{obs} - 3\%)$</p>	<p>T_i = Tráfico estimado por departamento</p> <p>V_{obs} = Valor observado por el OSIPTEL</p>																														



	Sanciones - Reglamento General de Calidad	
	Ítem 10 del Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) – Reglamento general de Calidad	$BI = 67,8 \times \bar{A} \times I_e\%$
11	Incumplimiento de los compromisos de mejora en indicadores de calidad	\bar{A} = Promedio de antenas por centro poblado $I_e\%$ = Inversión Evitada
	Ítems 9 y 11 del Régimen de Infracciones y Sanciones (Anexo 15) – Reglamento general de Calidad	\bar{A} = Promedio de antenas por centro poblado $I_e\%$ = Inversión Evitada
12	Publicación de información inexacta de los indicadores de calidad	T = Meses de infracción $BI = 4,57 \times T$
13	Brindar el servicio móvil en equipos terminales no válidos	T = Meses de infracción N = Líneas con servicio habilitado e IMEI registrado en la Lista Negra o no registrado en la Lista Blanca $BI = 3,9 \times T + 0,009 \times N$

N° Conducta infractora Normas involucradas

Tabla de graduación

14	Declaración indebida de cobertura	Ítem 3 del Anexo 6 - Reglamento de Cobertura	Facturación hasta 150 UIT (Micro)	Facturación de más de 151 a 1700 UIT (Pequeña)	Facturación de más de 1700 UIT (Mediana y Grande)
			0,010	0,118	0,568

15 No remitir información sobre las estaciones base y/o CCPP con cobertura según los formatos establecidos

Para la conducta 14 se estima una multa por cada centro poblado en los cuales se identifica la infracción

Para la conducta 15 se estima una multa en función de la cantidad de casos en los que se identifican las infracciones (estaciones base y/o centros poblados)



ANEXO N°2: Clasificación de los formatos de la NRIP según el grado de afectación por el incumplimiento de entrega

SECCIÓN	SUB SECCIÓN	NOMBRE DEL FORMATO	GRADO DE AFECTACIÓN
A. INDICADORES GLOBALES: 9 FORMATOS	GLOBALES - DATOS GENERALES	A.I. Datos Generales	BAJA
	GLOBALES - INGRESOS	A.II. Ingresos	ALTA
	GLOBALES - INVERSIONES	1. Total inversiones por cada Región	BAJA
		2. Inversiones en Infraestructuras de Telecomunicaciones	BAJA
B.I. MINORISTA - SERVICIO TELEFÓNICO FIJO LOCAL: 23 FORMATOS	SERVICIO DE TELEFONIA FIJA DE ABONADO	1.2.1 Líneas de abonado en servicio por distrito	ALTA
		2.1.1.1 Tráfico local facturado	ALTA
		2.1.1.2 Tráfico local cursado vía servicios especiales de interoperabilidad	BAJA
		3.2.2 Ingresos por tráfico local y por larga distancia nacional facturado vía servicios especiales de interoperabilidad	BAJA
B.III. MINORISTA - PORTADOR LARGA DISTANCIA: 17 FORMATOS	TELEFONOS PUBLICOS URBANOS	1.1 Líneas en servicio por región	BAJA
		2.1.1 Tráfico local y de larga distancia	BAJA
		1.2 Líneas en servicio por Región	BAJA
		2.1.2 Tráfico local y de larga distancia originado	BAJA
	PORTADOR LARGA DISTANCIA	1.1. Líneas preseleccionadas	BAJA
		1.2. Area de operación comercial	BAJA
	SERVICIO PORTADOR LARGA DISTANCIA NACIONAL	1.1. Tráfico facturado e ingresos por el tráfico LDN por modalidades de acceso y redes de origen	BAJA
	SERVICIO PORTADOR LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	1. Tráfico facturado e Ingresos por el tráfico LDI saliente por modalidades de acceso y redes de origen	BAJA
		2. Tráfico LDI terminado	BAJA



		8. Tráfico facturado de larga distancia internacional desde teléfonos fijo de abonado (1/), y el ingreso correspondiente, mediante uso de tarjetas de pago, diferenciado por horarios	BAJA
B.V. MINORISTA - INTERNET: 12 FORMATOS	INTERNET FIJO	1.1. Conexiones a Internet Fijo desagregado por tecnologías alámbricas e inalámbricas	ALTA
		1.2.1. Conexiones a Internet Fijo mediante la tecnología xDSL	ALTA
		1.2.2. Conexiones a Internet Fijo mediante la tecnología WiMAX	ALTA
		1.2.3. Conexiones a Internet Fijo mediante la tecnología DOCSIS	ALTA
		1.2.4. Conexiones a Internet Fijo mediante otras tecnologías	ALTA
		1.4. Altas y bajas de conexiones de acceso a Internet Fijo	MEDIA
		2.1. Ingresos de Internet Fijo por Tecnología	MEDIA
			3.1. Cobertura de Internet Fijo por centro poblado
	INTERNET MÓVIL	1. Líneas que acceden a Internet desde Terminales Móviles	MEDIA
B.VI. MINORISTA - TELEVISIÓN DE PAGA: 8 FORMATOS	TELEVISIÓN DE PAGA - SERVICIOS MINORISTAS	1. Conexiones de TV de Paga digital y número de altas	MEDIA
		2. Número de conexiones en servicio por tecnología a nivel de distritos - 2.1 Satelital	MEDIA
		2. Número de conexiones en servicio por tecnología a nivel de distritos - 2.2 Cable	MEDIA
		2. Número de conexiones en servicio por tecnología a nivel de distritos - 2.3 Otras Tecnologías	MEDIA
		3. Infraestructura utilizada para proveer el servicio de cable	MEDIA
		4. Ingresos	MEDIA
		5. Ingresos por paquete	MEDIA
		6. Ingresos por pagos no recurrentes	MEDIA



COMUNICACIONES MÓVILES: 38 FORMATOS	COMUNICACIONES MÓVILES - SERVICIOS MINORISTAS	1.1. Líneas móviles por región y modalidad	ALTA
		2.1.1.1. Tráfico facturado en líneas prepago	ALTA
		2.1.1.2. Tráfico facturado en líneas control	ALTA
		2.1.1.3. Tráfico facturado en líneas postpago	ALTA
		2.1.1.7. Tráfico cursado en líneas prepago	MEDIA
		2.1.1.8. Tráfico cursado en líneas control	MEDIA
		2.1.1.9. Tráfico cursado en líneas postpago	MEDIA
		2.1.1.10. Tráfico facturado originado en la red de servicios móviles vía servicios especiales de Interoperabilidad	MEDIA
		2.1.1.11. Número de mensajes de texto (SMS) originados en terminales de servicios móviles	ALTA
		2.1.1.12. Mensajes multimedia (MMS) originados en terminales de servicios móviles	ALTA
		2.1.2.1. Tráficos, local y LDI, terminados en la red de servicios móviles	ALTA
		2.2.2.1. Número de llamadas de tráfico local residencial	MEDIA
		3.1. Ingresos por tráfico de voz originado facturado en líneas prepago	MEDIA
		3.2. Ingresos por tráfico de voz originado facturado en líneas control	MEDIA
		3.3. Ingresos por tráfico de voz originado facturado en líneas postpago	MEDIA
		3.4. Ingresos por venta de equipos y otros servicios	MEDIA
		3.5. Ingresos promedio mensual por línea (ARPU) e índice de churn	ALTA
		4.1. Capacidad máxima de centros de conmutación	MEDIA
		4.3. Cobertura de roaming internacional	BAJA
		INTERCONEXIÓN	3. Acceso a la Plataforma de Pago



C.I. MAYORISTA INTERCONEXIÓN (14 FORMATOS)		4. Originación y terminación de llamadas en la red de telefonía fija	BAJA		
		6. Facturación y recaudación	BAJA		
		7. Facturación y cobranza	BAJA		
		8. Originación y terminación de llamadas en la red del servicio móvil	MEDIA		
		9. Terminación de mensajes cortos de texto	BAJA		
		10. Ingresos de interconexión por terminación de llamadas en la red de servicios móviles	MEDIA		
		11. Implementación e Instalación de enlaces de interconexión	BAJA		
		12. Habilitación, Activación, Operación y Mantenimiento de enlaces de interconexión	BAJA		
		13. Enlaces de Interconexión por Departamento	BAJA		
		14. Detalle de enlaces de interconexión por nodo de entrada a la red	BAJA		
		15. Ubicación de Puntos de Interconexión	BAJA		
		D.I. INFRAESTRUCTURA: 9 FORMATOS	INFRAESTRUCTURA - RED FIJA	1. Ubicación de nodos	MEDIA
				2. Capacidad instalada y líneas en servicio	MEDIA
			INFRAESTRUCTURA DE ACCESO A INTERNET	1. Medios de acceso a Internet: Características de los enlaces	MEDIA
				2. Conexión con el NAP local: Características de los enlaces	MEDIA
E. FINANCIEROS: 7 FORMATOS	INDICADORES FINANCIEROS Y DE EMPLEO	1. Ingresos operativos	ALTA		
		2. Estado de resultados y EBITDA	ALTA		
		3. Valor del activo y del pasivo	ALTA		
		4. Flujo de caja	ALTA		



		5. Balances de Comprobación	ALTA
		6. Inversión	ALTA
		7. Trabajadores directos	ALTA
F. RECLAMOS: 7 FORMATOS	INDICADORES DE RECLAMOS DE USUARIOS	1. Reclamos presentados por forma y servicio involucrado	MEDIA
		2. Reclamos resueltos en Primera Instancia por materia reclamable y sentido de resolución	MEDIA
		3. Apelaciones presentadas por los usuarios	MEDIA
		4. Apelaciones Acogidas	MEDIA
		5. Quejas presentadas por los usuarios	MEDIA
		6. Reclamos por Avería	MEDIA

Nota: La clasificación efectuada se realizó en base a la evaluación interna de dicha información.



ANEXO N°3: Glosario de parámetros

Parámetro	Nombre de parámetro	Valor del parámetro (En UIT)
Inversión total	Invtot	67,8
Mantenimiento y gestión de sistemas	Mantygest	3,9
Conocimiento del proceso regulatorio	Conopro	0,67
Comunicar interrupciones (o suspensiones) al OSIPTEL	Comosi	0,0053
Comunicar interrupciones a los abonados	Comabon	0,00089
Comunicar cronogramas y/o planes de trabajo al OSIPTEL	Comcron	0,043
Comunicar suspensión del servicio a los arrendatarios	Comarre	0,0013
Beneficio por línea activada indebidamente	Benlin	0,009
Costos por constancias y registros	Costoscr	0,0017
Ingresos por líneas prepago no dadas de baja	Ingrelin	0,0032
Costo por reconexión (Ajustado por Probabilidad y Factor de actualización)	Costorecxadj	0,01
Beneficio ajustado del artículo 20	Benadj20	0,0136
Mantenimiento ajustado del artículo 20	Magesadj20	5,89
Beneficio ajustado del artículo 22	Benadj22	0,0142
Mantenimiento ajustado del artículo 22	Magesadj22	6,14
Inversión por minuto saliente	Invminsa	0,0000071
Inversión por antena para asegurar CCS (Inversión total)	Invccs	67,8
Inversión por antena para asegurar TEMT y CV	Invtemtcv	1,18



BIBLIOGRAFÍA

- Becker, G. (1968). *Crime and Punishment An Economic Approach*. University of Chicago Press, Vol. 76, pp. 169-217.: *Journal of Political Economy*.
- Dammert, A., Gallardo, J., & Quiso, L. (2004). *Problemática de la Supervisión de la Calidad del Servicio Eléctrico en el Perú*. Lima.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Actualización de la Tasa Social de Descuento*. Lima.
- Polinsky, & Shavell. (2009). "The Theory of Public Enforcement of Law". *Handbook of Law and Economics*, Volumen 1, pp. 430-43.
- Polinsky, A. M., & Shavell, S. (2000). The Economic Theory of Public Enforcement of Law. *Journal of Law and Economics*, 38: 45-76.
- Polinsky, M., & Shavell, S. (1994). Should Liability be Based on the Harm to the Victim or the Gain to the Injurer? *Journal of Law*.
- Polinsky; Shavell. (1991). "A note on optimal fines when wealth varies among". *The American Economic Review*, 81(3), pp. 618-621.
- Polinsky; Shavell. (1992). "Enforcement costs and the optimal magnitude and probability of fines". *Journal of Law and Economics*, 35(1), pp. 133-148. .
- Seminario de Marzi, L. B. (2017). *Actualización de la Tasa Social de Descuento*. Lima.
- Stigler, G. J. (1970). *The Optimum Enforcement of Laws*. University of Chicago Press, vol. 78(3), pages 526-536, May-June.: *Journal of Political Economy*.
- Vásquez, A., & Gallardo, J. (2006). *Sistemas de Supervisión y Esquemas de Sanciones para el Sector Hidrocarburos*. Lima.

