



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARIA  
*Herrera*  
*Carrera* 000125

## SESIÓN N° 664/17 DEL CONSEJO DIRECTIVO Jueves 22 de febrero de 2018

En Lima, siendo las 09:00 horas del día jueves 22 de febrero de 2018, se reunieron en la sede institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, ubicada en calle de la Prosa 136, San Borja, el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Manuel Cipriano Pirgo, el señor Jesús Otto Villanueva Napurí, el señor Víctor Revilla Calvo y el señor Jesús Guillén Marroquín, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Eduardo Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inicio a la Sesión N° 664/18 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación del señor Luis Alberto Arequipeno Támara, Gerente de Asesoría Legal y la señora Katy Paola Torres Peceros, Secretaria del Consejo Directivo (e).

### I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la Sesión N° 663/18.

### II. PRESENTACIÓN

#### II.1. Audiencias solicitadas por Entel Perú S.A. a fin de exponer sus argumentos respecto de los recursos de apelación contra las Resoluciones:

- N° 286-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 029-2016-GG-GFS/PAS
- N° 295-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 068-2015-GG-GFS/PAS
- N° 287-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 002-2016-GG-GSF/PAS
- N° 308-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 044-2015-GG-GSF/PAS

Los representantes de la empresa Entel Perú S.A. realizaron la presentación respectiva.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.

#### II.2. Audiencias solicitadas por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.; Red Eléctrica del Sur S.A. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C. a fin de exponer sus consideraciones respecto de los Mandatos de Compartición de Infraestructura Eléctrica emitidos por el OSIPTEL, en los Expedientes N° 004-2017-CD-GPRC/MC y N° 005-2017-CD-GPRC/MC

Cabe indicar que el señor Jesús Guillén Marroquín, miembro del Consejo Directivo del Osiptel, solicitó su abstención, por lo que procedió a retirarse, dado que en la actualidad es Presidente de Directorio de la Empresa de Generación Eléctrica Machu Picchu S.A.

Los representantes de las empresas Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.; Red Eléctrica del Sur S.A. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.; realizaron la presentación respectiva.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera*  
*Carrera* 000126

### III. DESPACHO

**III.1. Escrito DJ-095/18 presentado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. mediante el cual solicita audiencia a fin de exponer sus consideraciones respecto del Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y acordaron denegar la solicitud de conformidad con el Acuerdo N° 3004 de fecha 18.12.2017, en el que se acordó que una vez realizada la publicación para comentarios del proyecto normativo, no procedería el otorgamiento de audiencias privadas, estableciendo que las empresas operadoras únicamente expondrían oralmente sus comentarios en las Audiencias Públicas previstas para tal fin en cada procedimiento de emisión normativa.

**III.2. Escrito presentado por Directv Perú S.R.L. mediante el cual solicita audiencia a fin de exponer sus consideraciones respecto del Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento de y acordaron denegar la solicitud de conformidad con el Acuerdo N° 3004 de fecha 18.12.2017, en el que se acordó que una vez realizada la publicación para comentarios del proyecto normativo, no procedería el otorgamiento de audiencias privadas, estableciendo que las empresas operadoras únicamente expondrían oralmente sus comentarios en las Audiencias Públicas previstas para tal fin en cada procedimiento de emisión normativa.

**III.3. Carta DMR/CE/N°205/18 presentada por América Móvil Perú S.A.C. mediante la cual expone sus consideraciones respecto del proyecto de Norma que establece el Sistema de Tarifas del Servicio de Televisión de Paga**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento

**III.4. Cartas TDP-0562-AG-GER-18; TDP-0545-AG-GER-18 y TDP-0544-AG-GER-18 presentadas por Telefónica del Perú S.A.A. mediante las cuales solicita audiencia a fin de exponer sus consideraciones respecto del: (i) Proyecto de Norma que establece el Sistema de Tarifas del Servicio de Televisión de Paga; (ii) Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y (iii) Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y acordaron no otorgar la audiencia pública de conformidad con el Acuerdo N° 3004 de fecha 18.12.2017 en el que se acordó que una vez realizada la publicación para comentarios del proyecto normativo, no procedería el otorgamiento de audiencias privadas, estableciendo que las empresas operadoras



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera*  
*Carrera* 000127

únicamente expondrían oralmente sus comentarios en las Audiencias Públicas previstas para tal fin en cada procedimiento de emisión normativa.

**III.5. Carta CGR-303/1/8 presentada por Entel Perú S.A. mediante la cual solicita audiencia a fin de exponer sus consideraciones respecto del Proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y acordaron no otorgar la audiencia en vista que ya se había realizado una audiencia pública, de conformidad con el Acuerdo N° 3004 de fecha 18.12.2017.

**IV. ORDEN DEL DÍA**

**IV.1. Designación del Vicepresidente del Consejo Directivo.**

El Presidente manifestó que estando próxima la finalización del periodo del Vicepresidente del Consejo Directivo, era necesario elegir a un nuevo Vicepresidente, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno del Consejo Directivo del OSIPTEL, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 030-CD/OSIPTEL.

**Acuerdo 664/3056/18**

Los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Reelegir como Vicepresidente del Consejo Directivo al señor Manuel Ángel Cipriano Pirgo.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

**IV.2. Recurso de Apelación presentado por Viettel Perú S.A.C., contra la Resolución N° 00288-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00001-2016-GG-GFS/PAS.**

Mediante Informe N° 031-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación presentado por Viettel Perú S.A.C., contra la Resolución N° 00288-2017-GG/OSIPTEL.

El Gerente de Asesoría Legal expuso el contenido del Informe.

**Acuerdo 664/3057/18**

Visto el Informe N° 031-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar fundado el recurso de apelación presentado por Viettel Perú S.A.C., contra la Resolución N° 00288-2017-GG/OSIPTEL; en consecuencia, revocar la sanción de multa de ciento cincuenta y uno (151) UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4° de la Resolución de Medida Cautelar N° 004-2015-GFS/OSIPTEL, al haber incumplido con el artículo 1° de la misma resolución, debiendo darse por concluido el presente procedimiento administrativo sancionador.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera  
Carrera*

000128

- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante; y ii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe), conjuntamente con la Resolución N° 00288-2017-GG/OSIPTEL.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

#### **IV.3. Recurso de Apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00287-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00002-2016-GG-GFS/PAS**

Mediante Informe N° 043-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00287-2017-GG/OSIPTEL

El Gerente de Asesoría Legal expuso el contenido del Informe.

#### **Acuerdo 664/3058/18**

Visto el Informe N° 0043-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar fundado el recurso de apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00287-2017-GG/OSIPTEL, en consecuencia, revocar la sanción de multa impuesta por el incumplimiento de la Medida Cautelar dispuesta con Resolución N° 006-2015-GFS/OSIPTEL, y dar por concluido el presente procedimiento administrativo sancionador.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la notificación de la presente resolución a Entel Perú S.A. y su publicación en la página web institucional del OSIPTEL.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

#### **IV.4. Recurso de Apelación presentado por Entel Perú S.A., contra las Resoluciones N° 00308-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00044-2015-GG-GFS/PAS y N° 00295-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00068-2015-GG-GFS/PAS**

Mediante Informes N° 044-GAL/2018, N° 047-GAL/2018 y N° 060-GAL/2018 la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre los Recursos de Apelación presentados por Entel Perú S.A., contra las Resoluciones N° 00308-2017-GG/2017 y N° 00295-2017-GG/OSIPTEL, los cuales corresponden a los puntos IV.4 y IV.5 del Orden del Día,

Cabe indicar que mediante Informe N° 036-GAL/2018 el Gerente de Asesoría Legal Alberto Arequipeno, solicitó su abstención, dado que firmó la Resolución N° 00308-2017-GG/2017 de Primera Instancia cuando se encontraba encargado de la Gerencia General, por lo cual mediante



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

000129

NOTARIA  
*Herrera  
Carrera*

Memorando N° 0015-PD/2018 se designó al Abogado - Asesor Gustavo Cámara quien expuso el contenido del Informe.

**Acuerdo 664/3059/18**

Visto el Informe N° 044-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Acumular los Expedientes N° 00044-2015-GG-GFS/PAS y N° 00068-2015-GG-GFS/PAS.
- Declarar infundados los recursos de apelación interpuestos por la empresa Entel Perú S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 308-2017-GG/OSIPTEL y la Resolución de Gerencia General N° 00295-2017-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia, Confirmar la imposición de una (1) multa de ciento cincuenta y un (151) UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, como consecuencia del incumplimiento del artículo 11-C de dicha norma.
- Desestimar la solicitud de nulidad de la Resolución de Gerencia General N° 308-2017-GG/OSIPTEL.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
  - i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante, conjuntamente con los Informes N° 00047-GAL/2018, N° 00044-GAL/2018 y N° 00060-GAL/2018;
  - ii) Publicar la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano;
  - iii) Publicar la presente Resolución en la página web del OSIPTEL, conjuntamente con los Informes N° 047-GAL/2018, N° 00044-GAL/2018 y N° 00060-GAL/2017, así como las Resoluciones N° 308-2017-GG/OSIPTEL y N° 295-2017-GG/OSIPTEL, y;
  - iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

**IV.5. Recurso de Apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00286-2017-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00029-2016-GG-GFS/PAS.**

Mediante Informe N° 048-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00286-2017-GG/OSIPTEL.

Cabe indicar que mediante Informe N° 036-GAL/2018 el Gerente de Asesoría Legal Alberto Arequipeno, solicitó su abstención, dado que firmó la Resolución de Primera Instancia cuando se encontraba encargado de la Gerencia General, por lo cual mediante Memorando N° 0015-PD/2018 se designó al Abogado - Asesor Gustavo Cámara quien expuso el contenido del Informe.

**Acuerdo 664/3060/18**

Visto el Informe N° 048-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARIA  
*Herrera*  
*Carrera* 000130

- Declarar infundado el recurso de apelación presentado por Entel Perú S.A., contra la Resolución N° 00286-2017-GG/OSIPTEL; en consecuencia, confirmar la sanción de multa de ciento cincuenta y uno (151) UIT, impuesta por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° de la misma norma, dado que activó doscientos treinta y cinco (235) líneas móviles prepago, sin cumplir el procedimiento establecido para el registro de los datos personales del abonado.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) Notificar la presente resolución a la empresa apelante conjuntamente con el Informe N° 00048-GAL/2018; ii) Publicar la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano; iii) Publicar la presente resolución en la página web del OSIPTEL; conjuntamente con el Informe N° 00048-GAL/2018 y la Resolución N° 00286-2017-GG/OSIPTEL, y; iv) Poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

#### IV.6. Recurso de Apelación presentado por Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución N° 307-2017-GG/OSIPTEL- Expediente N° 00024-2016-GG-GFS/PAS.

Mediante Informe N° 046-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el recurso de apelación presentado Viettel Perú S.A.C., contra la Resolución N° 00307-2017-GG/OSIPTEL.

Cabe indicar que mediante Informe N° 036-GAL/2018 el Gerente de Asesoría Legal Alberto Arequipeno, solicitó su abstención, dado que firmó la Resolución de Primera Instancia cuando se encontraba encargado de la Gerencia General, por lo cual mediante Memorando N° 0015-PD/2018 se designó al Abogado - Asesor Gustavo Cámara quien expuso el contenido del Informe.

#### Acuerdo 664/3061/18

Visto el Informe N° 0046-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar fundado el Recurso de Apelación interpuesto por Viettel Perú S.A.C., contra la Resolución de Gerencia General N° 00307-2017-GG/OSIPTEL, en el Expediente N° 00024-2016-GG-GFS/PAS; y, en consecuencia:
  - (i) Revocar la multa de cincuenta y uno (51) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con la entrega de trece (13) reportes de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA *Herrera* 000131  
*Carrera*

información periódica correspondientes al III Trimestre del año 2014, dentro del plazo establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL.

- (ii) Revocar la multa de cincuenta y uno (51) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con la entrega de setenta y nueve (79) reportes de información periódica correspondientes al IV Trimestre del año 2014, dentro del plazo establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL.
- (iii) Revocar la multa de cincuenta y uno (51) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con la entrega de trece (13) reportes de información periódica correspondientes al I Trimestre del año 2015, dentro del plazo establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL.
- (iv) Revocar la multa de cincuenta y uno (51) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con la entrega de veintitrés (23) reportes de información periódica correspondientes al II Trimestre del año 2015, dentro del plazo establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL.
- (v) Revocar la multa de cincuenta y uno (51) UIT, impuesta por la comisión de la infracción grave tipificada en el literal b) del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, al haber incumplido con la entrega de trece (13) reportes de información periódica correspondientes al III Trimestre del año 2015, dentro del plazo establecido mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2012-CD/OSIPTEL.

- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante conjuntamente con el Informe N° 00046-GAL/2018; y ii) Publicar la presente Resolución en la página web del OSIPTEL, conjuntamente con el Informe N° 0046-GAL/2018 y la Resolución de Gerencia General N° 00307-2017-GG/OSIPTEL.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

**IV.7. Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A., contra la Resolución N° 3 del TRASU - Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS**

Mediante Informe N° 041-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA *Herrera* 000132  
*Carrera*

sobre el Recurso de Apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A.,  
contra la Resolución N° 03 del TRASU.

El Gerente de Asesoría Legal expuso el contenido del Informe.

**Acuerdo 664/3062/18**

Visto el Informe N° 041-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por  
unanimidad acordaron:

- Declarar infundado el recurso de apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 3, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios –TRASU en el Expediente N° 0009-TRASU/ST-PAS, que confirmó la Resolución N° 1 emitida por el mismo Tribunal, que declaró la responsabilidad administrativa de la empresa operadora en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 14 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, y le impone medidas correctivas a fin de que corrija su comportamiento.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante conjuntamente con el Informe N° 00041-GAL/2018; ii) Publicar la presente resolución en la página web del OSIPTEL, conjuntamente con el Informe N° 00041-GAL/2018.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

**IV.8. Recurso de Apelación presentado por Telefónica Multimedia S.A.C.,  
contra la Resolución N° 02 del TRASU - Expediente N° 00013-  
2017/TRASU/ST-PAS**

Mediante Informe N° 042-GAL/2018, la Gerencia de Asesoría Legal elevó  
al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución  
sobre el Recurso de Apelación presentado por Telefónica Multimedia  
S.A.C., contra la Resolución N° 02 del TRASU.

**Acuerdo 664/3063/18**

Visto el Informe N° 042-GAL/2018, los miembros del Consejo Directivo por  
unanimidad acordaron:

- Declarar infundado el recurso de apelación presentado por Telefónica Multimedia S.A.C. contra la Resolución N° 2, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios –TRASU en el Expediente N° 0013-2017-TRASU/ST-PAS, que confirmó la Resolución N° 1 emitida por el mismo Tribunal, que declaró la responsabilidad administrativa de la empresa operadora en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, y le impuso una medida correctiva a fin que corrija su comportamiento.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante conjuntamente con el Informe N° 00042-GAL/2018; ii) Publicar la





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera  
Carrera*  
000133

presente resolución en la página web del OSIPTEL, conjuntamente con el Informe N° 00042-GAL/2018.

- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente Acuerdo de Consejo Directivo.

#### IV.9. Aceptación de renuncia de Vocal Titular del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

Mediante Memorando N° 179-GG/2018, la Gerencia General elevó el Memorando N° 00076-ST/2018 y el Informe N° 0003-ST/2018 a través de los cuales la Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados presenta la aceptación de renuncia de Vocal Titular del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios - TRASU

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 153-2015-CD/OSIPTEL se renovó la designación como Vocal Titular del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, a partir del 19 de marzo de 2016 y por un período adicional de tres (3) años, a la señora Lucía de los Milagros Maguiña Ylla.

La señora Lucía de los Milagros Maguiña Ylla presentó su carta de renuncia al cargo de Jefa de la Oficina Desconcentrada de Arequipa el 20 de diciembre de 2017, la misma que fue aceptada el 21 de diciembre de 2017, siendo su último día de labores el 22 de diciembre de 2017. Adicionalmente, el 05 de febrero de 2018 la Vocal Titular mencionada en el considerando precedente ha presentado renuncia a dicho cargo.

De acuerdo a lo indicado en el cuarto considerando de la Resolución de Consejo Directivo N° 031-2013-CD/OSIPTEL, la designación de la señora Lucía de los Milagros Maguiña Ylla como Vocal Titular del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios fue realizada en su calidad de Jefa de la Oficina Desconcentrada de Arequipa, y al haber cesado en dicho cargo con fecha 22 de diciembre de 2017, dejó de ejercer funciones como vocal del Tribunal en esa misma fecha.

La Secretaria Técnica de los Órganos Colegiados expuso el contenido del Informe

#### Acuerdo 664/3064/18

Visto el Informe N° 0003-ST/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aceptar la renuncia presentada por la señora Lucía de los Milagros Maguiña Ylla, al cargo de Vocal Titular del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, con eficacia anticipada desde el 22 de diciembre de 2017, dándosele las gracias por los servicios prestados.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la presente resolución en la página web del Osiptel; así como para la notificación de la presente resolución a la persona que presentó la renuncia.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera*  
Carrera 0000134

- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

Cabe indicar que el señor Jesús Guillén Marroquín, miembro del Consejo Directivo del Osipitel, solicitó su abstención en la deliberación y resolución de los puntos IV.11, IV.12 y IV.13 del Orden del Día, concerniente a los procedimientos de emisión de mandato de compartición de infraestructura entre empresas que brindan servicios públicos de telecomunicaciones y empresas del sector eléctrico, dado que en la actualidad es Presidente de Directorio de la Empresa de Generación Eléctrica Machu Picchu S.A., por lo que procedió a retirarse

#### **IV.10. Mandato de Compartición de Infraestructura solicitado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Consorcio Energético de Huancavelica S.A.**

Mediante Memorando N° 165-GG/2018, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Memorando N° 00071-GPRC/2018 y el Informe N° 00047-GPRC/2018 a través de los cuales la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, presentó el proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura solicitado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. -AZTECA PERÚ y Consorcio Energético de Huancavelica S.A -CONENHUA.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 026-2015-CD/OSIPTEL, se aprobó el Procedimiento aplicable para la emisión de Mandatos de Compartición solicitados en el marco de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Mediante escrito recibido con fecha 16 de octubre de 2017, AZTECA PERÚ presentó al OSIPTEL la solicitud para que el OSIPTEL emita un Mandato de Compartición de Infraestructura con la empresa Consorcio Energético de Huancavelica S.A., que modifique el contrato de compartición de infraestructura suscrito entre ambas partes el 12 de marzo de 2015, la cual fue trasladada a CONENHUA y contestada por ésta mediante escrito recibido el 27 de octubre de 2017.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 149-2017-CD/OSIPTEL emitida el 07 de diciembre de 2017, se aprobó el Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00010-2017-CD-GPRC/MC, entre AZTECA PERÚ y CONENHUA, contenido en el Informe N° 00204-GPRC/2017; resolución que fue notificada a AZTECA PERÚ y CONENHUA, el 12 y 13 de diciembre de 2017, respectivamente, a efectos que remitiesen los comentarios que consideraban pertinentes en un plazo máximo de veinte (20) días calendario.

AZTECA PERÚ presentó al OSIPTEL sus comentarios al Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura dentro del plazo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00149-2017-CD/OSIPTEL, no habiéndose recibido los comentarios de CONENHUA.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera*  
*Carrera* 000135

El Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, expuso el contenido del Informe.

#### **Acuerdo 664/3065/18**

Visto el Informe N° 047-GPRC/2018, con los votos de los señores Rafael Eduardo Munte Schwarz, Manuel Cipriano Pirgo, señor Jesús Otto Villanueva Napurí y Víctor Revilla Calvo, y con la abstención del señor Jesús Guillén Marroquín, acordaron:

- Aprobar el Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00010-2017-CD-GPRC/MC, entre Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Consorcio Energético de Huancavelica S.A.; contenido en el Informe N° 00047-GPRC/2018.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada en el Diario Oficial El Peruano.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para notificar la Resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00047-GPRC/2018, con sus anexos, a Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Consorcio Energético de Huancavelica S.A.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00047-GPRC/2018 con su anexo, en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

#### **IV.11. Mandato de Compartición de Infraestructura solicitado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.**

Mediante Memorando N° 00172-GG/2018, la Gerencia General elevó el Memorando N° 00074-GPRC/2018 y el Informe N° 00048-GPRC/2018 a través del cual la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, presentó la solicitud de ampliación de Plazo para emisión de Mandato de Compartición de Infraestructura efectuada por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 026-2015-CD/OSIPTEL, se aprobó el Procedimiento aplicable para la emisión de Mandatos de Compartición solicitados en el marco de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Mediante escrito recibido con fecha 05 de octubre de 2017, Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. (AZTECA PERÚ), solicitó al OSIPTEL que emita un Mandato de Compartición de Infraestructura con la empresa Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C. (TESUR), que modifique el contrato de compartición de infraestructura suscrito entre ambas partes el 25 de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARIA  
*Herrera  
Carrera*

000145

noviembre de 2015. Dicha solicitud fue trasladada a TESUR y contestada por ésta mediante carta TDS-191/2017 recibida el 26 de octubre de 2017.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 164-2017-CD/OSIPTEL emitida el 21 de diciembre de 2017, se aprobó el Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00004-2017-CD-GPRC/MC, entre AZTECA PERÚ y TESUR, contenido en el Informe N° 00220-GPRC/2017; resolución que fue notificada a AZTECA PERÚ y TESUR, el 29 de diciembre de 2017, respectivamente, a efectos que remitiesen los comentarios que consideraban pertinentes en un plazo máximo de veinte (20) días calendario.

AZTECA PERÚ y TESUR presentaron al OSIPTEL sus comentarios al Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura dentro del plazo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00164-2017-CD/OSIPTEL.

Asimismo, AZTECA PERÚ y TESUR hicieron uso de la palabra en esta misma sesión del Consejo Directivo, oportunidad en la que cada parte expuso su posición respecto del Proyecto de Mandato.

El Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, expuso el contenido del Informe.

#### **Acuerdo 664/3066/18**

Visto el Informe N° 00048-GPRC/2018, con los votos de los señores Rafael Eduardo Munte Schwarz, Manuel Cipriano Pirgo, señor Jesús Otto Villanueva Napurí, y Víctor Revilla Calvo, y con la abstención del señor Jesús Guillén Marroquín acordaron:

- Aprobar el Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00004-2017-CD-GPRC/MC, entre Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.; contenido en el Informe N° 00048-GPRC/2018.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada en el Diario Oficial El Peruano.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para notificar la Resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00048-GPRC/2018, con sus anexos, a Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00048-GPRC/2018 con su anexo, en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARIA  
*Herrera  
Carrera*

000146

#### IV.12. Mandato de Compartición de Infraestructura solicitado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Red Eléctrica del Sur S.A.

Mediante Memorando N° 00173-GG/2018, la Gerencia General elevó el Memorando N° 00087-GPRC/2018 y el Informe N° 00049-GPRC/2018 a través del cual la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, presentó la ampliación de Plazo para emisión del Mandato de Compartición de Infraestructura solicitado por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Red Eléctrica del Sur S.A.

Mediante escrito recibido con fecha 05 de octubre de 2017, AZTECA PERÚ presentó la solicitud para que el OSIPTEL emita un Mandato de Compartición de Infraestructura con la empresa Red Eléctrica del Sur S.A. (en adelante, REDESUR), que modifique el contrato de compartición de infraestructura suscrito entre ambas partes el 25 de noviembre de 2015, la misma que fue trasladada a REDESUR y contestada por ésta mediante carta RDS-269/2017 recibida el 26 de octubre de 2017.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 165-2017-CD/OSIPTEL emitida el 21 de diciembre de 2017, se aprobó el Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00005-2017-CD-GPRC/MC, entre AZTECA PERÚ y REDESUR, contenido en el Informe N° 00221-GPRC/2017; resolución que fue notificada a AZTECA PERÚ y REDESUR, el 29 de diciembre de 2017, respectivamente, a efectos que remitiesen los comentarios que consideraban pertinentes en un plazo máximo de veinte (20) días calendario.

AZTECA PERÚ y REDESUR presentaron al OSIPTEL sus comentarios al Proyecto de Mandato de Compartición de Infraestructura dentro del plazo señalado en la Resolución de Consejo Directivo N° 00165-2017-CD/OSIPTEL.

Asimismo, AZTECA PERÚ y REDESUR hicieron uso de la palabra en esta sesión del Consejo Directivo, oportunidad en la que cada parte expuso su posición respecto del Proyecto de Mandato;

El Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, expuso el contenido del Informe.

#### Acuerdo 664/3067/18

Visto el Informe N° 00049-GPRC/2018, con los votos de los señores Rafael Eduardo Munte Schwarz, Manuel Cipriano Pirgo, señor Jesús Otto Villanueva Napurí y Víctor Revilla Calvo, y con la abstención del señor Jesús Guillén Marroquín acordaron:

- Aprobar el Mandato de Compartición de Infraestructura correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00005-2017-CD-GPRC/MC, entre Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Red Eléctrica del Sur S.A.; contenido en el Informe N° 00049-GPRC/2018.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

000147

NOTARÍA  
*Herrera  
Carrera*

- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada en el Diario Oficial El Peruano.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para notificar la Resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00049-GPRC/2018, con sus anexos, a Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. y Red Eléctrica del Sur S.A.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar la resolución de Consejo Directivo aprobada y el Informe N° 00049-GPRC/2018 con su anexo, en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

El señor Jesús Guillén Marroquín, miembro del Consejo Directivo del Osiptel, se reincorporó a la sesión.

#### **IV.13. Proyecto de Mandato de Interconexión entre América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.**

Mediante Memorando N° 00164-GG/2018, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Memorando N° 00073-GPRC/2018 y el Informe N° 00050-GPRC/2018 a través de los cuales la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, presentó el proyecto de Mandato de Interconexión entre América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

Con carta CGR-100/18 recibida el 17 de enero de 2018, ENTEL PERÚ presentó al OSIPTEL la solicitud para que el OSIPTEL emita un Mandato de Interconexión con la empresa América Móvil Perú S.A.C. (AMÉRICA MÓVIL), que modifique el Mandato de Interconexión N° 001-2003-CD/OSIPTEL a efectos de incorporar, entre otros aspectos, la originación y/o terminación de llamadas en la modalidad de cargo fijo periódico en la relación de interconexión existente entre ellas.

Mediante cartas DMR/CE/N° 161/18 y DMR/CE/N° 190/18, recibidas el 1 y 7 de febrero respectivamente; AMÉRICA MÓVIL presentó su posición.

De acuerdo con el artículo 88 del TUO de Interconexión establece que el OSIPTEL debe remitir el Proyecto de Mandato de Interconexión a las partes, a fin de que éstas expresen sus comentarios y/u objeciones dentro del plazo que para tal efecto fije el OSIPTEL, el cual no puede ser menor a diez (10) días calendario.

El Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, expuso el contenido del Informe.

#### **Acuerdo 664/3068/18**

Visto el Informe N° 00050-GPRC/2018, los miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA  
*Herrera  
Carrera*

000148

- Aprobar el Proyecto de Mandato de Interconexión correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00001-2018-CD-GPRC/MI entre Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C., que modifica el Mandato de Interconexión N° 001-2003-CD/OSIPTEL a efectos de incorporar, entre otros aspectos, la originación y/o terminación de llamadas en la modalidad de cargo por capacidad en la relación de interconexión existente entre ellas; según el contenido del Informe N° 00050-GPRC/2018.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para notificar la Resolución de Consejo Directivo que se aprueba y el Informe N° 00050-GPRC/2018, con sus anexos, a las empresas concesionarias Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C.
- Otorgar un plazo máximo de veinte (20) días calendario para que las empresas concesionarias Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C., remitan sus respectivos comentarios al Proyecto de Mandato de Interconexión.
- Ampliar en treinta (30) días calendario el plazo para la emisión del Mandato de Interconexión correspondiente al procedimiento tramitado bajo el Expediente N° 00001-2018-CD-GPRC/MI, entre las empresas concesionarias Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C.; plazo ampliatorio que se computará a partir del día siguiente al vencimiento del plazo inicial del procedimiento.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo."

El señor Rafael Munte Schwarz informó a los señores consejeros que había recibido el Memorando N° 00180-GG/2018 y el Informe N° 0005-ST/2018; a través del cual la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal presentan el proyecto sobre las Medidas Extraordinarias.

Sobre el particular, el señor Rafael Munte Schwarz propuso a los miembros del Consejo Directivo incluir este tema dentro del Orden del Día de la agenda de la presente sesión.

Los señores miembros del Consejo Directivo del OSIPTEL manifestaron su conformidad a lo propuesto por el Presidente, procediéndose a incluir este tema como punto IV.15 del Orden del Día, y a entregar a cada señor Consejero los documentos pertinentes.

#### IV.14. Medidas Extraordinarias para agilizar el procedimiento de reclamos

Mediante Memorando N° 0180-GG/2018, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Informe N° 0005-ST/2018 a través del cual la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal presentan el proyecto sobre las Medidas Extraordinarias para agilizar el procedimiento de reclamos.

En dicho informe se señala el estado situacional del ingreso de expedientes de apelación y queja elevados al TRASU, así como el estado



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA *Herrera  
Carrera* 000149

de la atención de los expedientes a cargo del dicho Tribunal; evidenciando una situación excepcional que no ha podido ser revertida con los planes de contingencia implementados hasta el año 2017, y que reflejan la necesidad de intervenir en la regulación del procedimiento de reclamos.

Asimismo, se resalta como una de las causas de esa situación, comportamientos contrarios a la buena fe procesal que coadyuvan a la congestión de los canales de atención que son parte del procedimiento de reclamos, originando que el TRASU no tenga la capacidad para atender – de manera oportuna - la problemática de los usuarios que presentan un reclamo legítimo y analizar adecuadamente la información de los casos vinculados con los reales problemas que enfrentan los usuarios, generando de esa manera un impacto o externalidad negativa en la atención de reclamos, recursos de apelación y quejas.

En ese sentido, se presentan una serie de propuestas destinadas a implementar acciones y medidas extraordinarias destinadas al uso eficiente de los recursos disponibles en el TRASU y mejorar la atención de los usuarios, controlando el ingreso indiscriminado de expedientes que han superado la capacidad resolutoria de dicho Tribunal. Todo ello, sin perjuicio de las medidas de carácter permanente que puedan adoptarse con relación al procedimiento de atención de reclamos de usuarios, es necesario adoptar las medidas extraordinarias propuestas en el informe de vistos.

La Secretaría Técnica de los Órganos Colegiados expuso el contenido del Informe, conjuntamente con el Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia, el Gerente de Protección y Servicio al Usuario y el Gerente de Asesoría Legal.

#### **Acuerdo 664/3069/18**

Visto el Informe N° 00005-ST/2018 elaborado en forma conjunta por la Secretaría Técnica, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Gerencia de Asesoría Legal, los miembros del Consejo Directivo acordaron por unanimidad:

- Declarar, por el plazo de dieciocho (18) meses, la necesidad de establecer medidas extraordinarias en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, ante la sobre carga procesal que enfrenta el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU y la imposibilidad material de atender los expedientes ingresados a dicho Tribunal, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos.
- Aprobar, en el marco de la situación declarada en el párrafo precedente, las siguientes medidas:
  - (i) Suspender por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la presente resolución:
    - El medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación y Queja, al que se refieren los artículos 60





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA *Herrera* 000150  
*Carrera*

numeral 1.a. y 73 numeral 1.a. del Reglamento de Reclamos.

- El artículo 25 numeral 2 del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.
- Los artículos 68 y 76 del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios.

(ii) Modificar el artículo 28 numeral 1, del Reglamento de Reclamos, por el siguiente texto:

1. **Facturación.** Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por (i) la incorrecta aplicación de la tarifa que corresponda, y/o (ii) el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora.

*No se incluyen dentro de este concepto, aquellas peticiones destinadas a cuestionar la legalidad de las tarifas o aquellas que tengan como sustento la calidad o idoneidad en la prestación del servicio, o cualquiera de las materias señaladas en los numerales 2 al 16, las mismas que serán tramitadas de acuerdo al objeto del reclamo.*

(iii) Incluir como párrafo final del artículo 28 del Reglamento de Reclamos, lo siguiente:

*En el caso en el que el usuario presente un reclamo por un objeto que no corresponde a la materia de su reclamo, la Empresa Operadora deberá encauzarlo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 84° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.*

(iv) Modificar el artículo 19 del Reglamento de Reclamos, por el siguiente texto:

**Artículo 19.- Solución anticipada de reclamos**

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

*La solución deberá ser otorgada por la empresa operadora al usuario en el plazo máximo de tres (03) días hábiles,*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTELNOTARÍA  
*Herrera  
Carrera*

*comprender la totalidad o parte de la petición y contar con la aceptación del usuario.*

*La ejecución de la solución anticipada podrá no ser inmediata, siempre que el usuario acepte. De no contar con la aceptación expresa del usuario, la empresa operadora deberá tramitar dicha petición como un reclamo. Se consignará como fecha de presentación del reclamo la fecha en que el usuario presentó su reclamación y como código o número correlativo de identificación del reclamo aquél asignado a la reclamación para su atención.*

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

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

- Aprobar, en el marco de la situación declarada en el artículo 1, las siguientes medidas extraordinarias referidas a las competencias y organización del TRASU, las mismas que tendrán una vigencia de dieciocho (18) meses.
  - (i) **Reconformar** las dos (2) Salas Colegiadas del TRASU en seis (6) Salas Unipersonales en Lima.
  - (ii) **Suspender** las competencias asignadas a las Salas Unipersonales del TRASU en Lima, establecidas en el artículo 9 del Reglamento Interno del TRASU, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL, así como las asignadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 147-2012-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 077-2017-CD/OSIPTEL.
  - (iii) **Asignar** a las Salas Unipersonales del TRASU en Lima competencia para resolver los recursos de apelación y las quejas a nivel nacional.
  - (iv) **Constituir** seis (6) Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima, asignándoles la competencia para conocer las materias señaladas en el punto anterior; para cuyo efecto, se designan a los siguientes servidores públicos del OSIPTEL como Vocales Titulares del TRASU a cargo de dichas Salas:
    - Luis Miguel Torres Castillo
    - Carmen Velarde Koechlin
    - Zaret Matos Fernandez
    - Vanessa Castillo Mendives
    - Gustavo Oswaldo Cámara Lopez
    - María Huambachano Santibáñez



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARIA  
*Herrera*  
Carrera  
000152

- (v) El Presidente del Consejo Directivo, de considerarlo necesario, podrá disponer la conformación de una Sala Colegiada Transitoria que se encargue de resolver los Procedimientos Administrativos Sancionadores de competencia del TRASU.
- El OSIPTEL, adoptará las acciones necesarias para asegurar:
    - (i) Que las empresas operadoras cuenten con un canal web operativo para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
    - (ii) Que las apelaciones no elevadas por las empresas operadoras al TRASU se refieran a aquellas en las cuales se aplicó el Silencio Administrativo Positivo o la Solución Anticipada.
  - Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario la evaluación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles – aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 127- 2013-CD/OSIPTEL- a fin de propiciar una mejora en la calidad de la atención brindada a los abonados y usuarios, por parte de las empresas operadoras.
  - Encargar al Presidente del Consejo Directivo, a propuesta en conjunto de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y de la Secretaría Técnica, la aprobación de los protocolos o mecanismos uniformes que podrán utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de los abonados, en la presentación de reclamos relacionados a servicios públicos de telefonía móvil.
  - Establecer que los Recursos de Apelación y Queja pendientes de resolución serán atendidos dentro de los plazos que permita la capacidad resolutoria del TRASU, que en ningún caso superará el plazo previsto en el artículo 1 de la presente resolución.
  - El Consejo Directivo del OSIPTEL, de considerarlo necesario podrá dictar otras medidas adicionales a las establecidas en la resolución emitida.
  - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial El Peruano de la resolución emitida.
  - Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución emitida, conjuntamente con la Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
  - Lo dispuesto en la resolución entrará en vigencia luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.
  - Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

Seguidamente, el señor Rafael Eduardo Munte Schwarz informó a los señores miembros del Consejo Directivo que participará en representación del OSIPTEL, en el Programa Ministerial del “Mobile World Congress” que tendrá lugar del 26 de febrero al 01 de marzo de 2018, en la ciudad de Barcelona, Reino de España; por



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones - OSIPTEL

NOTARÍA *Herrera* Carrera 000153

lo que sus funciones de Presidente del Consejo Directivo se encargarían al Vice-Presidente del Consejo Directivo, señor Manuel Cipriano Pirgo.

## V. INFORME

### V.1. Criterios emitidos por el Consejo Directivo en la Resolución de Procedimientos Administrativos Sancionadores

Mediante Memorando N° 159-GG/2018, la Gerencia General elevó el Informe N° 032-GAL/2018, el mismo que compila los criterios procesales y sustantivos más relevantes adoptados por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en las resoluciones emitidas durante el periodo de julio de 2012 a diciembre de 2016, en los procedimientos administrativos sancionadores que han sido tramitados ante la segunda instancia.

Siendo las 15:35 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.