

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
CC	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
ASUNTO	:	CRITERIOS EMITIDOS POR EL CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTEL EN RESOLUCIONES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES E IMPOSICIÓN DE MEDIDAS CORRECTIVAS, DURANTE EL AÑO 2022
FECHA	:	21 de septiembre de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADA ESPECIALISTA EN TEMAS REGULATORIOS	CLAUDIA GIULIANA SILVA JÁUREGUI
	ANALISTA LEGAL EN TEMAS DE TRANSPARENCIA	ROXANA PATRICIA DÍAZ IBERICO
	ABOGADO ESPECIALISTA 1 EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	ANGIE SUSSAN TOLEDO FÉLIX
	ABOGADO ESPECIALISTA EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	JUAN RANULFO CAVERO ALARCÓN
	ANALISTA LEGAL	CÉSAR EDUARDO SALAS BALTA
	COORDINADOR DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – PRIMERA INSTANCIA	MÓNICA ROXANA OROZCO MATZUNAGA
REVISADO Y APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	CARLOS LEONIDAS GILES PONCE



I. OBJETO:

El objetivo del presente informe es compilar los criterios procedimentales y sustantivos más relevantes adoptados por el Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) en las resoluciones emitidas durante el año 2022, en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores (en adelante, PAS) y/o de imposición de medidas correctivas.

II. MARCO NORMATIVO:

En principio, es importante señalar que la facultad sancionadora de este Organismo se encuentra establecida en el artículo 24¹ de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel, Ley N° 27336 (en adelante, LDFF).

Por su parte, el artículo 41² del Reglamento General del Osiptel, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM³, precisa que el órgano competente para ejercer la función fiscalizadora y sancionadora en segunda instancia es el Consejo Directivo.

En esa misma línea, el artículo 27⁴ del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL (antes, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones,⁵), establece que, en materia sancionadora, los actos administrativos emitidos por la Gerencia General y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, son recurribles en vía de apelación ante el Consejo Directivo.

Ahora bien, el numeral 1.2 del artículo IV del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), establece que uno de los principios en los que se sustenta el procedimiento administrativo es el debido procedimiento, el mismo que –entre otros puntos– implica que los administrados tienen derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho por parte de la autoridad competente. Incluso, en el artículo 3 del mencionado cuerpo normativo, se dispone que la motivación constituye un requisito de validez de los actos administrativos.

En ese contexto, se ha observado que las resoluciones emitidas por el Consejo Directivo durante el año 2022, en el marco de procedimientos administrativos sancionadores y/o de imposición de medidas correctivas, han establecido criterios resolutivos respecto de diversas

¹ "Artículo 24.- **Facultad sancionadora y de tipificación**

24.1 OSIPTEL se encuentra facultado a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, en el ámbito de su competencia y con las limitaciones contenidas en esta Ley. (...)"

² "Artículo 41.- **Órganos Competentes para el Ejercicio de la Función Fiscalizadora y Sancionadora**

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

³ Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 2 de febrero de 2001

⁴ "Artículo 27.- **Impugnación de actos administrativos**

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

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

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

⁵ El Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS) por el de Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS).

⁶ Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 25 de enero de 2019



materias del sector de telecomunicaciones, del derecho administrativo y también han desarrollado conceptos vinculados a la graduación de multas, todo lo cual amerita ser puesto en conocimiento de los órganos resolutivos de Primera Instancia, de los órganos de instrucción de esta entidad, así como del órgano encargado de la cuantificación de multas

III. CUESTIÓN PREVIA:

Durante el año 2021, el Osiptel aprobó el Régimen de Calificación de Infracciones⁷ así como la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante este Organismo (en adelante, Metodología de Cálculo de Multas)⁸, los cuales entraron en vigencia el 1 de enero de 2022.

Así, a partir de lo establecido en el mencionado Régimen, los tipos infractores contenidos en las normas del Osiptel no se encuentran calificados previamente como infracciones leves, graves o muy graves; sino que, al momento de iniciar el PAS, se realiza dicha calificación, considerando los criterios establecidos en la metodología para el cálculo de la multa. De esa manera, el Régimen de Calificación de Infracciones busca establecer sanciones proporcionales y, a la vez, disuasorias de la comisión de conductas infractoras.

Ahora bien, durante el año 2022 se presentaron casos en que la sanción calculada bajo la Metodología de Cálculo de Multas resultaba menor en comparación al monto calculado en aplicación de la Guía de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores del Osiptel⁹, inclusive, respecto al tope mínimo legal previsto para el tipo de infracción cometida.

Por ello, el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 065-2022-CD/OSIPTEL, dispuso que, en los casos en que la multa calculada en aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas, resultara menor que la multa impuesta originalmente, correspondía imponer la más beneficiosa para el administrado, en aplicación del Principio de Retroactividad Benigna¹⁰.

Por lo expuesto, durante el año 2022, los recursos de apelación presentados por las empresas operadoras – en su mayoría- incorporaron la solicitud de la aplicación retroactiva de la Metodología de Multas, razón por la cual los pronunciamientos del Consejo Directivo han considerado –incluso de oficio- el desarrollo de criterios de cuantificación de multas, los cuales también han sido revisados para la elaboración del presente documento.

IV. ANÁLISIS:

Para efectos del presente informe, se han analizado un total de ciento doce (112) resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del Osiptel, en el marco de procedimientos administrativos sancionadores, así como de imposición de medidas correctivas, durante el año 2022.

Ahora bien, es importante señalar que, en algunos casos, el marco normativo vigente al momento en que fue cometida la conducta infractora ha sido modificado y/o derogado; no obstante, el presente informe recoge los criterios más relevantes emitidos por el Consejo

⁷ Aprobado por la Resolución N° 118-2021-CD/OSIPTEL

⁸ Aprobado por la Resolución N° 229-2021-CD-OSIPTEL.

⁹ Aprobada por el Consejo Directivo del Osiptel mediante Acuerdo 726/3544/19 y sustentada mediante Informe N° 152-GPRC/2019.

¹⁰ Conforme al Principio de Retroactividad Benigna, previsto en el artículo 248 del TUP de la LPAG, resulta viable aplicar disposiciones sancionadoras posteriores que resulten más favorables al administrado. En tal sentido, la norma también señala que las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo siempre que favorezcan al presunto infractor o al infractor, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición, en lo referido a: (i) la tipificación de la infracción; (ii) los plazos de prescripción; y, (iii) la sanción en sí.



Directivo del Osiptel respecto de obligaciones normativas que, a la fecha, se encuentran vigentes.

Finalmente, corresponde precisar que, para la elaboración del presente documento se han tomado en cuenta los criterios ya desarrollados en los Informes N° 032-GAL/2018, N° 035-OAJ/2020, N° 311-OAJ/2021 y N° 238-OAJ/2022, que analizaron las resoluciones de Consejo Directivo emitidas durante los periodos de julio de 2012 a diciembre de 2016, de enero de 2017 a diciembre de 2019, durante el año 2020, así como para el 2021, respectivamente.

En esa línea, a los criterios ya incorporados en dichos informes se adicionan los que se expondrán a continuación, en tanto ninguno de dichos criterios resolutivos ha sido modificado.

4.1. CRITERIOS RESOLUTIVOS

4.1.1. La factibilidad de revertir los efectos de la conducta en la comisión de la infracción de no ejecutar la migración en el plazo¹¹

El numeral 4.2 del Anexo 2¹² de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹³ (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso) establece que la empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, tal como se indica a continuación:

“4.2. Aceptación de la solicitud de migración

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

La solicitud de migración y su aceptación deben realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el artículo 19.

La empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.

(...)”

[Subrayado agregado]

En efecto, del texto citado se advierte que, ante la presentación de una solicitud de migración por parte de los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, se generan obligaciones que deben ser cumplidas por las empresas operadoras, siendo una de ellas la de atender solicitudes de migración dentro del plazo previsto.

Sobre el particular, se tiene que dada la naturaleza de la conducta infractora analizada – es decir, atender una solicitud de migración de forma extemporánea-, se tiene que esta puede ser cesada¹⁴; no obstante, se debe hacer hincapié en que el incumplimiento de la citada disposición lesiona directamente el bien jurídico protegido referido a la protección del derecho de los abonados de contar con plazos ciertos para la atención de su solicitud, así como el derecho de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, puesto que el espíritu de la norma es evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas, al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario.

¹¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido a través de la Resolución N° 0234-2022/CD-OSIPTEL.

¹² Antes, tercer párrafo del artículo 63 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL (en adelante, TULO de las Condiciones de Uso).

¹³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°172-2022-CD/OSIPTEL y modificatorias.

¹⁴ Véase la Resolución N° 424-2022-GG/OSIPTEL a través de la cual se aplicó el atenuante referido a cese de la conducta infractora, la misma que fue confirmada por la Resolución N° 153-2023-CD/OSIPTEL.



Tomando en cuenta lo señalado, que la empresa operadora atienda extemporáneamente o no atienda las solicitudes de migración presentadas por los abonados, se traduce en abonados que se ven imposibilitados de contar con planes tarifarios que se adecuen de una mejor manera a sus necesidades.

En efecto, la circunstancia descrita conlleva una afectación directa a los usuarios, en tanto se les habría privado de gozar de los beneficios del plan elegido de acuerdo a sus necesidades a partir del momento señalado por el ordenamiento jurídico vigente, por lo que dichos efectos no pueden ser revertidos, siendo que, inclusive, ello puede generar que alguno de ellos opten por dar de baja su servicio¹⁵.

Criterio:

“La atención extemporánea de una solicitud de migración de plan tarifario por parte de la empresa operadora, genera efectos que no pueden ser revertidos, en tanto se estaría restringiendo el acceso del abonado a los beneficios del plan elegido de acuerdo a sus necesidades”.

4.1.2. Sobre la aplicación del concurso de infracciones ante interrupciones calificadas como eventos críticos¹⁶

El Principio del Concurso de Infracciones dispuesto en el artículo 248 del TUO de la LPAG, prevé la existencia de una misma conducta calificada como más de una infracción, tal como se indica a continuación:

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

6. Concurso de Infracciones. - *Cuando una misma conducta califique como más de una infracción se aplicará la sanción prevista para la infracción de mayor gravedad, sin perjuicio que puedan exigirse las demás responsabilidades que establezcan las leyes.*

(...)

[Subrayado agregado]

Ahora bien, el numeral 8.2 del artículo 8 del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad)¹⁷ define al evento crítico como aquella interrupción del servicio cuya duración es mayor a noventa (90) minutos (en el departamento de Lima incluyendo la Provincia Constitucional del Callao) o ciento ochenta (180) minutos (en el cualquier otro departamento).

Por su parte, el ítem 18 del Anexo 15 de dicho Reglamento, establece como tipo infractor que el Osiptel determine que un evento crítico es responsabilidad de la empresa operadora, de acuerdo a lo previsto en el numeral 4 del Anexo 13 del citado cuerpo normativo.

¹⁵ Véase el caso de un abonado que se dio en el Expediente N° 005-2022-GG-DFI/PAS, bajo el cual se emitió la Resolución N° 234-2022-CD/OSIPTEL.

¹⁶ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido a través de las Resoluciones N° 26-2022-CD/OSIPTEL y 106-2022-CD/OSIPTEL.

¹⁷ Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD-OSIPTEL



Cabe tener en cuenta que el evento crítico se encuentra relacionado con el indicador de disponibilidad de servicio (DS) a través del cual se busca velar que las empresas operadoras, de cara al usuario, den cumplimiento al atributo de “continuidad” en el servicio, el cual, conforme a lo establecido por el Tribunal Constitucional, constituye un elemento que caracteriza la prestación de todo servicio público¹⁸.

De otro lado, al ser el Principio de Tipicidad una exigencia para el operador jurídico, al momento de proceder a calificar determinadas acciones u omisiones como constitutivas de infracción administrativa, la determinación del número de infracciones que se imputa debe analizarse a partir de la concreción detallada y precisa del tipo infractor.

En los casos de interrupciones calificadas como eventos críticos, dado que cada interrupción conlleva la generación de un evento crítico independiente, las conductas que motivan los incumplimientos imputados no parten de un solo hecho generador, correspondiendo sancionar al infractor por cada evento crítico determinado.

En la misma línea, la conducta infractora la constituye el propio evento crítico en base a la definición contemplada en el artículo 8 del Reglamento de Calidad y, de acuerdo al numeral 4 del Anexo 13 de dicha norma, se debe tomar en cuenta el tiempo ponderado afectado referido a la proporción de cada servicio afectado en un determinado departamento.

Así, por lo expuesto, estamos ante conductas plenamente diferenciadas, dado que cada interrupción conlleva la generación de un evento crítico independiente. Por ello, en la medida que las conductas que motivaron los incumplimientos imputados no parten de un solo hecho generador (por ejemplo, si están relacionados a distintos tipos de servicio o tiempos ponderados afectados), no corresponde la aplicación de la figura del concurso de infracciones.

Criterio:

“No procede aplicar el concurso de infracciones ante interrupciones calificadas como eventos críticos, en la medida que cada interrupción conlleva la generación de un evento crítico independiente”

4.1.3. Sobre la evaluación de las mejoras implementadas para el cumplimiento del indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH)¹⁹

El indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH) previsto en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles (en adelante, Reglamento de Calidad de Atención)²⁰, procura generar rapidez en los canales de atención telefónica para que los usuarios puedan tomar contacto directo con el personal de la empresa operadora, si así lo desean.

Así, de conformidad con el artículo 14.2 y el Anexo E del Reglamento de Calidad de Atención, el primer tramo del Indicador AVH1 mide el porcentaje de llamadas mensuales atendidas

¹⁸ Sentencia emitida en el Expediente N° 00034-2004-PI/TC.

¹⁹ Resolución N° 00134-2022-CD/OSIPTEL

²⁰ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTEL



dentro de los primeros 40 (cuarenta) segundos de iniciada la llamada por parte del usuario, hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.

Como vemos, la norma es clara al establecer que, a efectos de medir dicho indicador, se considerarán dos momentos: (i) el inicio de la llamada y (ii) el momento en que el usuario acceda a la opción que le permita comunicarse con un operador humano.

Así, el indicador AVH busca propiciar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios, para lo cual la mencionada norma establece tiempos de atención.

En relación a ello, si bien las empresas operadoras tienen la libertad de implementar mejoras adicionales en sus sistemas que permitan lograr el objetivo perseguido por la norma, no se debe perder de vista que, conforme a lo establecido en sus respectivos contratos de concesión, dichas empresas están obligadas –entre otros- al cumplimiento de disposiciones emitidas por este Organismo Regulador y, por tanto, sus decisiones internas (vg. costos económicos, humanos o tecnológicos) deben estar dirigidas a cumplir con dichas obligaciones.

Por lo expuesto, cualquier implementación que realicen las empresas operadoras con la finalidad de mejorar el servicio de información y asistencia telefónica a través de una rápida atención de las llamadas de los usuarios, debe cumplir el Reglamento de Calidad de Atención y, por ende, corresponde ser analizada bajo los parámetros exigidos por dicha norma, específicamente, respecto del tiempo que los usuarios deben esperar hasta la atención efectiva por parte del operador humano, dentro de los tiempos de atención establecidos en la indicada normativa.

Criterio:

“Cualquier mejora u optimización que las empresas operadoras implementen con la finalidad de brindar rapidez en la atención de sus canales telefónicos, debe enmarcarse en los parámetros de tiempo establecidos en el Reglamento de Calidad de Atención para el indicador AVH”.

4.1.4. Sobre la oportunidad del bloqueo de equipos terminales ante reportes de sustracción o pérdida²¹. –

El artículo 60²² de la Norma de las Condiciones de Uso obliga a las empresas operadoras a bloquear el equipo terminal de manera inmediata -una vez realizado el reporte por sustracción o pérdida del mismo, por parte de sus propios abonados o usuarios-; esto es, la empresa debe mantener deshabilitado el uso de los IMEI -que cuenten con un reporte de sustracción o pérdida- en su red del servicio público móvil, lo cual no le permite prestar servicios móviles en estos IMEI. Ello significa que el bloqueo de los IMEI correspondientes a equipos terminales móviles reportados como sustraídos o perdidos por los abonados o usuarios genera como automática consecuencia que el equipo móvil asociado a un IMEI bloqueado no debe cursar tráfico en la red del servicio público móvil de las empresas operadoras.

Lo señalado guarda relación con la finalidad de dicha disposición, es decir, que el abonado víctima de robo o hurto de su equipo terminal móvil no se vea perjudicado con el uso indebido

²¹ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido a través de la Resolución N° 179-2022-CD/OSIPTEL.

²² Antes, artículo 126 del TUO de las Condiciones de Uso.



de su equipo, el mismo que podría ser utilizado para cometer ilícitos penales, así como evitar la comercialización de equipos terminales de procedencia dudosa.

En ese sentido, resulta vital que el bloqueo de los equipos terminales móviles se efectúe de manera inmediata, a fin de deshabilitar su uso en la red del servicio público móvil de la operadora.

Por su parte, el artículo 27-E²³ de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad²⁴ (en adelante, Normas Complementarias del RENTESEG), obliga a las empresas operadoras a bloquear los equipos terminales que se encuentren en la Lista Negra del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG) como consecuencia del reporte de sustracción o pérdida realizada por otra empresa operadora, así como por los otros países; por lo tanto, la empresa operadora no debe prestar servicios móviles que hayan estado vinculados a los IMEI de los equipos terminales reportados.

Ello, justamente, por la finalidad que persigue el artículo 27-E de las Normas Complementarias del RENTESEG que es impedir el desarrollo de un mercado alternativo e informal en el cual se comercialicen equipos terminales móviles robados.

Por lo tanto, si bien los indicados artículos 60 de la Norma de las Condiciones de Uso y 27-E de las Normas Complementarias del RENTESEG están referidos a la obligación de bloquear equipos terminales móviles ante reportes de sustracción o pérdida, no se puede afirmar que se trata de la misma obligación en la medida que el artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso dispone que el bloqueo debe ser realizado de forma inmediata ante reportes realizados por abonados y usuarios de la propia empresa operadora; mientras que, de otro lado, el artículo 27-E de las Normas Complementarias del RENTESEG precisa que el bloqueo debe realizarse respecto de los equipos terminales móviles que se encuentran en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia de un reporte realizado por otras empresas operadoras, así como de otros países en virtud de acuerdos internacionales.

Criterio:

“Las obligaciones referidas al bloqueo de equipos terminales ante reportes de sustracción o pérdida contenidas en el artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso, son distintas de aquellas contenidas en el artículo 27-E de las Normas Complementarias.”

Así, en atención a lo previsto en el artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso, el bloqueo del equipo terminal debe ser realizado de forma inmediata ante reportes realizados por los propios abonados o usuarios de la empresa operadora; en cambio, el artículo 27-E de las Normas Complementarias del RENTESEG, prevé la obligación de que las empresas bloqueen los equipos terminales móviles que se encuentran en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia de un reporte realizado por otras empresas operadoras, así como de otros países en virtud de acuerdos internacionales”.

4.1.5. Sobre la atención de consultas previas y solicitudes de portabilidad en el plazo no mayor de dos (2) minutos²⁵

²³ Antes, artículo 133 del TUO de las Condiciones de Uso.

²⁴ Aprobadas por Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL.

²⁵ El Consejo Directivo se ha pronunciado en ese sentido a través de la Resolución N° 005-2023-CD/OSIPTEL.



En el marco del derecho a la portabilidad numérica se ha establecido la obligación del concesionario cedente²⁶, de dar atención a (i) las consultas previas y a (ii) las solicitudes de portabilidad, en el plazo máximo de dos (2) minutos.

Cabe indicar que, por cada uno de esos trámites, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) efectúa una consulta al concesionario cedente y es en función de la respuesta a dicha consulta en cada transacción efectuada, que el ABDCP informa al concesionario receptor la objeción o procedencia de cada consulta previa o solicitud de portabilidad.

La consulta previa permite al concesionario receptor saber de antemano si la solicitud de portabilidad respecto del número telefónico consultado será o no procedente. La falta de respuesta por parte del concesionario cedente no permite al concesionario receptor obtener dicha información, lo que podría traer como consecuencia la no ejecución de la portabilidad. Ahora bien, en el caso de las solicitudes de portabilidad, se ha previsto que, ante la falta de respuesta por parte del concesionario cedente, dicha solicitud sea declarada procedente.

Ahora bien, con relación a la tipificación de las infracciones relacionadas, es preciso señalar que, en línea con dichas obligaciones, estas se encuentran referidas al incumplimiento por el concesionario cedente en responder (i) la consulta previa y (ii) la solicitud de portabilidad, realizadas por el ABDCP, en el referido plazo de dos (2) minutos.

Cabe indicar que, cuando un usuario decide realizar el trámite de portabilidad y se acerca ante un nuevo operador para tal efecto, ello puede realizarse como un único trámite. Sin embargo, en dicha oportunidad se puede realizar más de un procedimiento relacionado a la portabilidad, tal como una o más consultas previas y la solicitud de portabilidad, respecto de un mismo número telefónico o de varios; ello debido a que, en caso de falta de respuesta a la consulta previa por parte del concesionario cedente, los usuarios y el concesionario receptor pueden hacer la consulta nuevamente. Así también, los usuarios pueden optar por desistirse del trámite o decidir realizarlo en otra oportunidad, incluso durante el mismo día.

En ese sentido, de acuerdo a la tipificación establecida, el cómputo de la cantidad de veces que la empresa operadora cedente haya incumplido, se debe realizar en función de cada consulta previa o solicitud de portabilidad que se le haya hecho, respecto de un mismo número telefónico. De este modo, siendo posible que, en el momento que el usuario se encuentre realizando el trámite de portabilidad, exista más de una consulta que no haya sido respondida dentro del plazo establecido, cada una de estas consultas no respondidas por el concesionario cedente constituirá una infracción independiente.

Ello, sin perjuicio de que la cantidad de líneas telefónicas afectadas se tenga en cuenta para efectos del cálculo de la multa, específicamente para el caso de la consulta previa, tal como se desprende de la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL.

En efecto, en la referida metodología se señala lo siguiente, respecto a la consulta previa:

²⁶ Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD-OSIPTEL

"Artículo 2.- Definiciones.

Para efectos de la presente norma, se entenderá como:

(...)

12. **Concesionario Cedente:** Concesionario desde el cual la numeración es portada al Concesionario Receptor.

(...)"



“Por su parte, los ingresos ilícitos están dados por aquellos obtenidos a partir de las líneas móviles que tuvieron restricciones de efectuar la portabilidad numérica, producto de la falta de respuesta oportuna a la consulta previa formulada por el ABDGP.”

De otro lado, en cuanto a la consulta respecto de la solicitud de portabilidad, se señala lo siguiente:

“Adicionalmente, es necesario precisar que para las conductas infractoras asociadas a las solicitudes de portabilidad no respondidas en el plazo establecido (artículo 22) solo se hará uso del componente de costo evitado; toda vez que, si la empresa operadora no cumple con esta obligación, el proceso de portabilidad solicitado por el usuario se lleva a cabo.”

Criterio:

“La tipificación de las obligaciones de atención de i) consultas previas y ii) solicitudes de portabilidad, incluye el cumplimiento dentro de un plazo no mayor de dos (2) minutos. En ese sentido, la contabilización de la cantidad de veces que la empresa operadora incumpla con dicho plazo de atención, se debe realizar en función de cada consulta previa o solicitud de portabilidad, sin perjuicio de que se trate del mismo número”.

V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Se recomienda elevar para conocimiento del Consejo Directivo el presente Informe, referido a los cinco (5) criterios resolutivos más relevantes contenidos en las resoluciones emitidas por dicho Colegiado durante el año 2022, en el trámite de los procedimientos administrativos sancionadores, así como de imposición de medidas correctivas, en segunda instancia; para que, de estimarlo conveniente, disponga su publicación en el portal web institucional.

Adicionalmente a la publicación antes indicada, se recomienda que este Informe sea remitido a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, a la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de que sea considerado como referencia en el análisis de los procedimientos administrativos que tramiten.

De igual modo, se recomienda trasladar el presente Informe a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, en tanto los criterios a que él se refiere pudieran incidir en la cuantificación de las multas a ser impuestas.

Atentamente,

