



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones**SESIÓN N° 778/20 DEL CONSEJO DIRECTIVO**
Martes, 29 de diciembre de 2020

En Lima, siendo las 09:30 horas del día martes 29 de diciembre de 2020, se reunieron por audioconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se inició la Sesión N° 778/20 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores, David Villavicencio, Gerente General (e), Alberto Arequipeno, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la sesión N° 776/20 y la sesión No Presencial N° 777/20.

II. PRESENTACIÓN**II.1. Audiencia solicitada por Viettel Perú S.A.C. a fin de exponer sus argumentos respecto del Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 162-2020-CD/OSIPTEL que aprueba el Mandato Complementario que modifica el Mandato de Acceso entre Dolphin Mobile S.A.C. y su representada.**

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y plantearon interrogantes y precisiones a los representantes de la empresa, señores Helen Durand, Benjamín Astete y Flor Cáceres.

Dichos representantes participaron en dicha sesión, por audioconferencia, a través de la plataforma virtual Microsoft Teams.

Tras culminar la audiencia, el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia señaló que tras oír los argumentos de Viettel, procederá a elaborar su informe para que sea posteriormente elevado al Consejo Directivo.

III. ORDEN DEL DÍA**III.1. Recurso de Reconsideración interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 161-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba el Mandato de Interconexión con la empresa Intermax S.A.C.**

La Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Informe N° 057-DPRC/2020, referido al Recurso de Reconsideración interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 161-2020-CD/OSIPTEL, que aprueba el Mandato de Interconexión con Intermax S.A.C.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Al respecto, el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, reseñó el contenido de su informe, recomendando declarar fundada en parte la reconsideración planteada por América Móvil contra el mandato contenido en la Resolución N° 161-2020-CD/OSIPTEL.

Acuerdo 778/3762/20

Visto el Informe N° 057-DPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar **PARCIALMENTE FUNDADO** el recurso de reconsideración interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 161-2020-CD/OSIPTEL que aprueba el Mandato de Interconexión entre la empresa recurrente e Intermex S.A.C., en consecuencia:
 1. Se modifica lo establecido en los numerales 2.1 y 2.2 del Anexo I.F correspondiente al Mandato de Interconexión en cuestión, en los siguientes términos:

"2.1 El intervalo de provisión es el tiempo requerido para disponer de los enlaces y puntos de interconexión solicitados. El intervalo de provisión indicará el número de días hábiles que deberán mediar entre la fecha de aceptación de la propuesta técnico-económica y la fecha de puesta en servicio".

"2.2 Los siguientes intervalos de provisión serán aplicables desde la fecha en la que el operador solicitante acepta la propuesta remitida por el operador solicitado:

(...)"
 2. Se modifican los valores correspondientes al pago único y la renta mensual por el espacio en rack, previstos en el numeral 2 del Anexo 6 del Mandato de Interconexión en cuestión, en los siguientes términos:

"2. Espacios en racks: Pago por uso de un tercio de rack. No se establece ningún esquema de descuentos, a fin de permitir que sean establecidos libremente, siempre que sea aplicado de manera no discriminatoria.

PAGO POR 1/3 DE RACK

Ubicación de PDI*	Pago Único**	Renta Mensual**
La Victoria	S/. 554	S/. 155
San Juan de Miraflores	S/. 554	S/. 155
Arequipa	S/. 559	S/. 159
Trujillo	S/. 414	S/. 107
Miraflores - San Borja	S/. 826	S/. 255



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARIA
Herrera
Carrera**Sujeto a disponibilidad técnica y a la existencia de PDI en la ubicación indicada.****En S/. sin IGV.***

3. Se confirma los demás extremos del Mandato de Interconexión, de conformidad con los fundamentos expuestos en el Informe N° 00057-DPRC/2020.

- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación de la resolución que se aprueba en el Diario Oficial El Peruano.
- Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución que se aprueba, conjuntamente con el Informe N° 00057-DPRC/2020, sean notificados a Intermax S.A.C. y América Móvil Perú S.A.C.; así como, publicar dichos documentos y el recurso presentado por la recurrente en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- La resolución que se aprueba, entra en vigencia al día siguiente de la publicación en el Diario Oficial El Peruano.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.2. Ampliación de plazo de vigencia de las siguientes Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante Memorando N° 129-DPRC/2020 la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Informe N° 052-DPRC/2020, referido a la ampliación de plazo de vigencia de las siguientes Medidas Extraordinarias relacionadas al Procedimiento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia explicó el contenido de su informe, sustentado las razones por las cuales recomendó ampliar hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo de vigencia de varias de las Medidas Extraordinarias de atención de reclamos de usuarios.

Acuerdo 778/3763/20

Visto el Informe N° 052-DPRC/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Ampliar hasta el 28 de febrero de 2021 el plazo de vigencia de las siguientes Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones:
 - (i) La suspensión del artículo 25 numeral 2 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil.
 - (ii) La suspensión de los artículos 60 numeral 1.a y 73 numeral 1.a, referido al uso del medio telefónico para la presentación de recursos de apelación y quejas.



- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la Resolución sea publicada en el Diario Oficial El Peruano.
- Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la Resolución y el Informe N° 00052-DPRC/2020, se publiquen en el Portal Electrónico del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.3. Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Usuarios relacionada a los canales de presentación de reclamos, apelaciones y quejas: así como a la condición de abonado o usuario.

Mediante Memorando N° 486-DAPU/2020 la Dirección de Atención y Protección al Usuario elevó al Presidente del Consejo Directivo el Informe N° 050-DAPU/2020 referido a la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Usuarios relacionada a los canales de presentación de reclamos, apelaciones y quejas, así como a la condición de abonado o usuario.

Al respecto, la Directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario detalló el contenido de su informe referente a la propuesta final, tras publicarse y recibirse comentarios de las empresas operadoras, en relación a que solo los titulares del servicio podrán presentar reclamos por vía telefónica y por la página web, lo cual será validado por preguntas establecidas en Lineamientos que aprobará la Gerencia General de OSIPTEL.

Acuerdo 778/3764/20

Visto el Informe N° 050-DAPU/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la "Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución conjuntamente con la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones;
 - (ii) La publicación de la Resolución aprobada, la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Exposición de Motivos, la Matriz de comentarios, así como la Declaración de Calidad Regulatoria contenida en el Informe N° 050-DAPU/2020 en la página web institucional del OSIPTEL <http://www.osiptel.gob.pe>; y
 - (iii) El envío a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de los documentos relativos a la Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como su Exposición de Motivos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARIA 000188
Herrera
Carrera

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

III.4. Recurso de Apelación interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 159-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 028-2018-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 063-OAJ/2020 el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el proyecto de resolución sobre el Recurso de Apelación interpuesto por América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 159-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso multa grave de 32.64 UIT por no entregar la información requerida en el acta de supervisión de fecha 14 de agosto de 2017, así como haber remitido información incompleta al atender dos requerimientos.

Al respecto, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica explicó su informe precisando que la infracción estaba plenamente acreditada, por lo que recomendó confirmar la precitada multa.

Acuerdo 778/3765/20

Visto el Informe N° 063-OAJ/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C, contra la Resolución N° 0159-2020-GG/OSIPTEL que declaró fundado el recurso de reconsideración contra la Resolución N° 00079-2019-GG/OSIPTEL; y en consecuencia, CONFIRMAR la sanción de multa de treinta y dos con 64/100 (32,64) UIT, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7 del RFIS, toda vez que no entregó en el plazo establecido la información requerida en el acta de supervisión de fecha 14 de agosto de 2017, así como haber remitido información incompleta en respuesta a los requerimientos realizados a través de las cartas C.556-GSF/2017 y C.111-GSF/2018.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante con el Informe N° 063-OAJ/2020;
 - (ii) Publicar la presente resolución en el diario oficial El Peruano;
 - (iii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe, las Resoluciones N° 00079-2019-GG/OSIPTEL y N° 00159-2020-GG/OSIPTEL y el Informe N° 063-OAJ/2020, y;
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTEL para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.5. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N 157-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 110-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 174-OAJ/2020, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el recurso de apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N 157-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso 21 multas leves de 1,2 UIT cada una, por incumplir el Reglamento de Cobertura en varios centros poblados durante el año 2018.

A continuación, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica detalló el contenido de su informe, recomendando archivar 18 multas y confirmar las tres restantes. Finalmente, el Miembro del Consejo Directivo, Sr. Carlos Barreda indicó que la interpretación de archivar multas vinculadas a supuestos incumplimientos de cobertura de servicio móvil, atendidos con 4G, debería aplicarse en otros dos expedientes en giro, similares al presente caso.

Acuerdo 778/3766/20

Visto el Informe N° 174-GAL/2020, el Informe N° 0039-DPRC/2020, el Memorando N° 00299-DFI/2020 y el Informe N° 065-OAJ/2020, los miembros del Consejo Directivo acordaron:

- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 157-2020-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia:
 - (i) ARCHIVAR la multa ascendente a UNO CON 20/100 (1,2) UIT por la acción de supervisión realizada el 21 de julio de 2018 en el centro poblado de Pampa Cámara, ubicado en el departamento de Cusco.
 - (ii) ARCHIVAR diecisiete (17) multas de UNO CON 20/100 (1.2) UIT cada una, respecto a la declaración de cobertura en diecisiete (17) 11 centros poblados durante el año 2018.
 - (iii) CONFIRMAR las tres (3) multas de UNO CON 20/100 (1,2) UIT CADA UNA, por la comisión de las infracciones leves tipificadas en el Ítem 3 del Anexo N° 6 del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado por Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, al haber declarado con cobertura tres (3) centros poblados 12 donde no existía dicha condición, durante el año 2018.
 - (iv) ARCHIVAR la supervisión realizada en el centro poblado de Moho de fecha 7 de septiembre de 2018.
- **DESESTIMAR** la nulidad formulada por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución, el Informe N° 174-GAL/2020, el Informe N° 0039-DPRC/2020, el Memorando N° 00299-DFI/2020 y el Informe N° 065-OAJ/2020 a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución, los Informes N° 174-GAL/2020 y N° 065-OAJ/2020 y las Resoluciones N° 090-2020-GG/OSIPTEL y N°157-2020-GG/OSIPTEL en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
 - (iii) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

III.6. Recurso de Apelación interpuesto por Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución N° 263-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 114-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 066-OAJ/2020, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el recurso de apelación interpuesto por Viettel Perú S.A.C. contra la Resolución N° 263-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso una multa grave de 150 UIT al haber incurrido en la objeción indebida de 19 958 casos de Consultas Previas del Reglamento de Portabilidad; y, otra multa muy grave de 151 UIT, al haber incurrido en la objeción indebida de 2 133 casos de Solicitudes de Portabilidad.

Acto seguido, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica comentó el contenido de su informe, señalando que ambas infracciones estaban plenamente acreditadas por lo que recomendó confirmarlas.

Acuerdo 778/3767/20

Visto el Informe N° 066-OAJ/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 263-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia:
 - (i) CONFIRMAR la MULTA de ciento cincuenta (150) UIT, al haber incurrido en la infracción grave tipificada en el numeral 27 del Anexo 2 del Reglamento de Portabilidad en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido lo establecido en el artículo 20 de la referida norma.
 - (ii) CONFIRMAR la MULTA de ciento cincuenta y un (151) UIT, al haber incurrido en la infracción muy grave tipificada en el numeral 35 del Anexo 2 del Reglamento de Portabilidad en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido lo establecido en el artículo 22 de la referida norma.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 066-OAJ/2020 a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";
 - (iii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 066-OAJ/2020 y la Resolución N° 263-2020-GG/OSIPTEL, en el portal web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

IV. INFORMES

Se hizo entrega a los miembros del Consejo Directivo de los siguientes informes:

IV.1. Avances y resultados de las actividades realizadas por el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante proveído del 21 de diciembre de 2020, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo, el Informe N° 044-DAPU/2020, mediante el cual se informan los avances y resultados de las actividades realizadas por el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, creado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, desagregado por trimestres durante el año 2020.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento. El Consejero Arturo Vásquez felicitó los esfuerzos de la Secretaría Técnica y el TRASU para reducir la carga administrativa de solución de reclamos de usuarios en segunda instancia y solicitó a la administración evaluar la aplicación de métodos tecnológicos e informáticos para procesar de manera eficiente la información de los reclamos de los usuarios empleando sistemas de inteligencia artificial y aprendizaje de computadora (*machine learning*). Este pedido tiene por objeto promover la automatización del proceso de análisis de los expedientes en un entorno digital, reducir los costos de la administración de la Secretaría y el Tribunal, y reducir los tiempos de atención de los reclamos de los usuarios en segunda instancia administrativa.

IV.2. Informe Anual de Actividades elaborado por el Consejo de Usuarios periodo 2019-2021.

Mediante proveído del 23 de diciembre de 2020, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo, el Memorando N° 539-DAPU/2020, mediante el cual se remite el Informe Anual de Actividades 2020 (Informe N°001-CU/2020), elaborado por el Consejo de Usuarios período 2019 - 2021, el cual resume todas las actividades realizadas durante el 2020, en coordinación con la Dirección de Atención y Protección del Usuario.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.

V. PEDIDOS

Los señores miembros del Consejo Directivo formularon los siguientes pedidos:

V.1. Pedido N° 097/778/20

Encargar a la Gerencia General se sirva disponer lo siguiente:

1. Elaborar, para primer trimestre del año 2021, un Plan sobre las medidas a ser desarrolladas para implementar la transformación digital de los procesos vinculados a los servicios de atención y orientación a los usuarios, y promover la utilización de tecnologías de información que hagan más eficientes tanto la atención de reclamos como como los procesos administrativos en segunda instancia. En este último caso,



solicitar al TRASU el avance en el rediseño de los procesos de reclamos para mejorar la eficiencia en la gestión de los costos de los procedimientos administrativos que se tramitan ante este Tribunal.

V.2. Pedido N° 098/778/20

Encargar a la Gerencia General se sirva informar:

- (i) Si se ha vuelto a replicar el tema de los teléfonos inválidos, "activos y sin tráfico".
- (ii) Sobre la situación de la tecnología 2G, si es factible el apagón 2 G en los años venideros e indicar las condiciones que tendrían que darse y el impacto de ello.

Siendo las 13:30 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napurí
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director