



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

SESIÓN N° 782/21 DEL CONSEJO DIRECTIVO
Jueves, 28 de enero de 2021

En Lima, siendo las 09:30 horas del día jueves 28 de enero de 2021, se reunieron por videoconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

El señor Jesús Guillén Marroquín, mediante llamada telefónica, manifestó no poder participar de dicha sesión.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se inició la Sesión N° 782/21 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores David Villavicencio, Gerente General (e), Alberto Arequipeno, Gerente de Asesoría Legal y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el Acta correspondiente a la sesión N° 780/21 y la sesión No Presencial N° 781/21.

II. PRESENTACIÓN

II.1. Audiencia solicitada por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. a fin de exponer sus argumentos respecto del Recurso de Apelación contra la Resolución N° 284-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 098-2019-GG-GSF/PAS

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y plantearon interrogantes y precisiones a los representantes de la empresa, señores Eileen Infantas, Gabriel Medina y Jorge Danós.

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

II.2. Audiencia solicitada por Telefónica del Perú S.A.A. a fin de exponer sus argumentos respecto de los Recursos de Apelación contra las Resoluciones N° 12 y 11 del TRASU - Expedientes N° 003-2020/TRASU-ST/PAS y N° 004-2020/TRASU-ST/PAS, respectivamente.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y plantearon interrogantes y precisiones a los representantes de la empresa, señores Alejandro Suca, Roberto Streuli Perotti y Gabriela Castilla.

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

1000

1000

1000



III. ORDEN DEL DÍA

III.1. Recurso de Apelación interpuesto por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución N° 284-2020-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 098-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 015-0AJ/2020 el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL el proyecto de resolución sobre el Recurso de Apelación interpuesto por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución N° 284-2020-GG/OSIPTTEL, que le impuso dos multas leves: una de 3,9 UIT por la comisión de la infracción leve, al haber incumplido con las normas para el caso de interrupción del servicio por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora; y, otra de 17,7 UIT por el incumplimiento de las normas relativas a la suspensión del servicio por falta de pago a empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica reseñó el contenido de su informe, señalando que recomendaba confirmar la multa de 3,9 UIT por estar plenamente acreditada, pero que respecto a la sanción de 17,7 UIT recomendaba reducirla a 7,12 UIT por existir circunstancias atenuantes.

Acuerdo 782/3778/21

Visto el Informe N° 015-OAJ/2020, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 284-2020-GG/OSIPTTEL, que declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 079-2020-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia:
 - (i) CONFIRMAR una (1) multa de tres con 90/100 (3,9) UIT por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 49 de la misma norma; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
 - (ii) MODIFICAR la sanción de multa impuesta por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por el incumplimiento del artículo 91 de la citada norma, de diecisiete con 70/100 (17,7) UIT a siete con 12/100 (7,12) UIT; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución a la empresa AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución y el Informe N° 015-OAJ/2021, así como las Resoluciones N° 079-2020-GG/OSIPTTEL y N° 284-2020-GG/OSIPTTEL, en el portal institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (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.

III.2. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 12 del Trasu - Expediente N° 003-2020/TRASU-ST/PAS

Mediante Informe N° 011-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 Telefónica del Perú S.A.A. (TDP) contra la Resolución N° 12 del TRASU que la amonestó por no anexar la constancia de notificación en 90 expedientes elevados al TRASU entre julio y diciembre de 2019.

Al respecto, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica explicó el contenido de su informe, refutando los argumentos expuestos por TDP en su informe oral, señalando que las 90 omisiones estaban plenamente acreditadas, por lo que recomendó confirmar la amonestación impuesta en primera instancia.

Acuerdo 782/3779/21

Visto el Informe N° 011-OAJ/2020, los señores 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° 012-2020-TRASU/PAS/OSIPTEL, que declaró infundado el recurso de reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 004-2020-TRASU/PAS/OSIPTEL, y, en consecuencia, confirmar la responsabilidad administrativa de dicha empresa por no anexar las constancias de notificación en noventa (90) expedientes, así como la amonestación, por la comisión de la infracción tipificada en numeral 26 del Anexo I del Reglamento de Reclamos.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para: i) notificar la presente Resolución a la empresa apelante el Informe N° 00011-OAJ/2021, y; ii) Publicar la presente resolución en la página web institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe, las Resoluciones N° 00012-2020-TRASU/PAS/OSIPTEL y N° 004-2020-TRASU/PAS/OSIPTEL y el Informe N° 011-OAJ/2021.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.3. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 11 del TRASU Expediente N° 004-2020/TRASU-ST/PAS

Mediante Informe N° 013-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 Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución 11 del TRASU, que le impuso una medida correctiva por no cumplir con notificar en el plazo legal.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera*

Al respecto, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica explicó el contenido de su informe, refutando los argumentos expuestos esta mañana por TDP, señalando que en incumplimiento de notificar en el plazo estaba plenamente acreditado, por lo que recomendó confirmar la medida correctiva.

Acuerdo 782/3780/21

Visto el Informe N° 013-OAJ/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 011-2020-TRASU/PAS/OSIPTTEL; y, en consecuencia CONFIRMAR la Medida Correctiva impuesta mediante Resolución N° 005-2020-TRASU/PAS/OSIPTTEL, por la comisión de la infracción tipificada en el numeral 28 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Encargar a la Gerencia General disponer de las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución y el Informe N° 013-OAJ/2021 a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";
 - (iii) La publicación de la presente Resolución, el Informe N° 013-OAJ/2021 y la Resoluciones N° 011-2020-TRASU/PAS/OSIPTTEL y N° 005-2020-TRASU/PAS/OSIPTTEL en el portal web institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.4. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 286-2020-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 00086-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 016-0AJ/2021 el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL el proyecto de resolución sobre el Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 286-2020-GG/OSIPTTEL, que le impuso cuatro multas: una grave de 128,40 UIT por incumplir con dar Información básica al contratar el servicio; una leve de 17 UIT por no proporcionar la información pertinente en su página web; otra muy grave de 151 UIT por no verificar la identidad del solicitante del servicio público móvil; y, una última leve de 5,9 UIT por negarse a firmar el acta de supervisión.

Al respecto, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica explicó el contenido de su informe, señalando que las cuatro infracciones antes mencionadas estaban plenamente acreditadas, por lo que recomendó confirmarlas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera***Acuerdo 782/3781/21**

Visto el Informe N° 016-OAJ/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. contra la Resolución N° 286-2020-GG/OSIPTEL y, en consecuencia:
 - (i) CONFIRMAR una (1) multa de CIENTO VEINTIOCHO CON 40/100 (128,40) UIT por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
 - (ii) CONFIRMAR una (1) multa de DIECISIETE (17) UIT por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 9 de la misma norma; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
 - (iii) CONFIRMAR 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 Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 11-A de la misma norma; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
 - (iv) CONFIRMAR una (1) multa de CINCO CON 90/100 (5,9) UIT por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 27 del Reglamento General de Supervisión, aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL; de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa de la presente Resolución.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. y de los Informes N° 012-OAJ/2021 y N° 016-OAJ/2021;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";
 - (iii) La publicación de la presente Resolución y de los Informes N° 012-OAJ/2021 y N° 016-OAJ/2021, así como las Resoluciones N° 153-2020-GG/OSIPTEL y N° 286-2020-GG/OSIPTEL, en el portal institucional del OSIPTEL: www.osiptel.gob.pe; y,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera*

(iv) Poner la presente Resolución 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. Publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que aprueba el sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas, migraciones y otras".

Mediante Memorando N° 119-DAPU/2020, la Dirección de Atención y Protección al Usuario, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL remitió su Informe referido a la Publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que aprueba el sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas, migraciones y otras".

A continuación, el Sr. Presidente señaló que dado lo avanzado de la hora, la extensión y complejidad del tema, se postergará el debate de este tema para una próxima sesión del Consejo Directivo, con lo cual concordaron los demás directores.

III.6. Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante Memorando N° 029-DPRC/2021 Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Informe N° 018-DPRC/2021, referido a la Norma que modifica el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual fue pre publicada anteriormente, habiéndose recibido comentarios de siete empresas operadoras (EEOO).

Al respecto, el Director de Políticas Regulatorias y Competencia puntualizó que se había determinado asimetría de información en perjuicio el usuario en cada etapa del mercado de telecomunicaciones: asimetría antes de tomar la decisión de comprar, por desconocimiento de la oferta comercial disponible; asimetría durante la contratación por no leer sus contratos, por ser extensos, muy técnicos y poco claros; y, asimetría ex post tras contratar el servicio.

Añadió que el poder de negociación está en manos de las empresas operadoras, pues ellas facilitan tramites que le generan más rentas (como migraciones a planes más altos) pero traban las migraciones o bajas (demora en canal telefónico y canales que no permiten tramitar bajas o migración a planes menores); mientras que los usuarios adolecen de falta de información y de digitalización.

A fin de enfrentar estas asimetrías, recomendó modificar el TUO de las Condiciones de Uso a fin de empoderar al usuario por la vía de facilitar la digitalización de los procesos de las EEOO, según el siguiente detalle:

1. Incluir el Art. 6-B que uniformice la información proporcionada a los usuarios en todos los canales (específicamente el acceso a información sobre toda la oferta comercial).
2. Modificar el Art. 8 respecto a la información obligatoria en las páginas web de las EEOO (link de usuarios y abonados). Se requerirá instructivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

3. Incluir el Art. 34-A, para incluir un Comparativo Gráfico de consumo de los últimos 6 meses en el Recibo de Abonado de móviles.
4. Modificar el Art. 10-A, creando la obligación de tener aplicativos informativos web y móvil, e incrementar las obligaciones de información disponibles.
5. Incluir los Arts. 10-B y 10-C, estableciendo la digitalización de los trámites mediante el uso de aplicativos informáticos.
6. Incluir el Art. 118-B, referente a la conformidad en la contratación de servicios.
7. Modificar el Art. 128, incrementando las funcionalidades de Contraseña Única y permitiendo su obtención mediante "auto-biometría".
8. Modificar los Arts. 2 y 3 del Anexo 5 - Sanciones e Infracciones, para incrementar o establecer la gravedad de las nuevas obligaciones antes mencionadas.

Luego, indicó que la nueva norma entraría en vigencia a los 60 días hábiles, siendo necesario que la Gerencia General aprueba lineamientos respecto a la información contenida en el link de usuarios y abonados.

Finalmente, los señores miembros de Consejo Directivo ponderaron las virtudes de la nueva norma, felicitando a la Administración por considerar que la digitalización, junto con la aprobación de contratos tipo, marca una nueva era en la atención a los usuarios.

Acuerdo 782/3782/21

Visto el Informe N° 018-DPRC/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Incluir los artículos 6-B, 10-B, 10-C, 34-A y 118-B en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias.
- Modificar los artículos 8, 10-A y 128 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias.
- Modificar los artículos 2 y 3 del Anexo 5 -Régimen de Infracciones y Sanciones- del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias.
- Incluir las Décimo Quinta y Décimo Sexta Disposiciones Complementarias Finales al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD-OSIPTTEL y modificatorias.
- La Resolución entra en vigencia a los noventa (90) días hábiles, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
- Encargar a la Gerencia General que disponga las acciones necesarias para que la Resolución sea publicada en el Diario Oficial "El Peruano"; así



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARÍA
*Herrera
Carrera*

como el envío a la Dirección de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del archivo electrónico de la Exposición de Motivos.

Asimismo, para que la Resolución, su Exposición de Motivos, la Matriz de Comentarios y el Informe de Declaración de Calidad Regulatoria N° 00018-DPRC/2021, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).

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

IV. INFORMES

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

IV.1. Estado situacional de los Expedientes de Supervisión – Trimestre 2020-IV.

Mediante proveído del 25 de enero de 2021, la Gerencia General elevó al Presidente del Consejo Directivo, el Memorando N° 087-DFI/2020, elaborado por la Dirección de Fiscalización e Instrucción, mediante el cual informa sobre el estado situacional de los expedientes de supervisión, correspondiente al trimestre 2020 - IV.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.

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

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Arturo Vásquez Cordano
Director

Jesús Villanueva Napurí
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

