



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00030-2022-GG/OSIPTEL

Lima, **31 de enero de 2022**

EXPEDIENTE Nº	:	00044-2021-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTO: El Informe N° 00200-DFI/2021 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI); por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (VIETTEL) por la presunta comisión de tres (3) infracciones tipificadas – cada una de ellas – en el ítem 10 del Anexo 15¹ - Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL y modificatorias (REGLAMENTO), por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 13° y el numeral 5 del Anexo 9 de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES. -

- Mediante el Informe N° 00119-DFI/SDF/2021 de fecha 14 de mayo de 2021 (**Informe de Supervisión**), la DFI consignó el resultado de la verificación de los indicadores de calidad del servicio móvil brindado por la empresa operadora VIETTEL, en distintos centros poblados urbanos (CCPPUU) en los cuales se realizaron pruebas de campo en el segundo semestre de 2020, a fin de verificar adicionalmente los compromisos de mejora (CM) con relación al resultado de la evaluación del primer y segundo semestre de 2019 en algunos CCPPUU, entre otros, para el indicador de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS).
- A través de la carta C. 01145-DFI/2021 (**Comunicación de imputación de cargos**), notificada vía correo electrónico el 4 de junio de 2021, la DFI comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS por la presunta comisión de tres (3) infracciones tipificadas en el ítem 10 del REGLAMENTO, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 13° y el numeral 5 del Anexo 9 del referido cuerpo normativo, conforme al siguiente detalle:

Incumplimiento	Infracción	Indicador	Cantidad de CM
Habría incumplido con un (1) CM correspondiente al periodo de evaluación 2019-1S en el CCPPUU La Jalca	Ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO	CCS	1
Habría incumplido con dos (2) CM correspondientes al periodo de evaluación 2019-2S en los CCPPUU Quichuay y Contamana	Ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO	CCS	2
Total de Infracciones imputadas			3

¹ Cabe precisar, que se trata de un ítem contenido en el Anexo 15 del REGLAMENTO, vigente a la fecha de comisión de las infracciones materia del presente PAS, actualmente recogido en el Anexo 2 de la Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

3. Mediante escrito s/n² presentado el 10 de junio de 2021, VIETTEL se apersonó al presente procedimiento, designó a sus representantes legales y solicitó a la DFI se le conceda una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado mediante la carta de imputación de cargos, a fin de formular sus descargos, lo cual le fue concedido por dicho Órgano Instructor mediante carta C. 01231-DFI/2021, notificada con fecha 11 de junio de 2021, cuyo plazo vencería indefectiblemente– el día lunes 5 de julio de 2021.
4. Con escrito s/n³ recibido el 5 de julio de 2021, VIETTEL presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos (**Descargo 1**).
5. Con fecha 25 de agosto de 2021, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe Final de Instrucción, que contiene el análisis de los descargos presentados por VIETTEL; el cual fue puesto en conocimiento de dicha empresa operadora mediante carta N° C.00771-GG/2021, notificada el 1 de septiembre de 2021, a fin que formule descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
6. A través del escrito s/n recibido el 16 de septiembre de 2021, VIETTEL presentó sus descargos con relación al Informe Final de Instrucción (**Descargo 2**).
7. Mediante Memorando N° 00388-GG/2021 (MEMORANDO 388) de fecha 21 de septiembre de 2021, la Gerencia General solicitó a la DFI evalúe los medios probatorios presentados por VIETTEL mediante su Descargo 2.
8. Con Memorando N° 01329-DFI/2021 (MEMORANDO 1329) de fecha 6 de octubre de 2021, la DFI da respuesta a lo solicitado por la Gerencia General mediante MEMORANDO 388.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (Reglamento del OSIPTEL), este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

A modo de antecedente, corresponde señalar que el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC (TUO de la Ley de Telecomunicaciones), establece que, en su condición de Organismo Regulador, el OSIPTEL es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario.

² Registro Externo N° 11484-2021/SSB01

³ Registro Externo N° 1 13391-2021/SSB01





Por otro lado, el citado Reglamento General del OSIPTEL, dispone que la actuación del OSIPTEL se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En esa línea, con la aprobación del REGLAMENTO se establecieron los indicadores y parámetros de calidad que deben regir para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, vigente a partir del 1 de enero de 2015.

Cabe indicar que la obligación de las empresas operadoras de prestar el servicio conforme a lo establecido en el REGLAMENTO, tiene su correlato en el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad; por lo que, el servicio que presta la empresa operadora debe cumplir con los estándares de calidad que han sido establecidos en el referido reglamento, correspondiendo al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de los indicadores de calidad, toda vez que es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En dicho contexto, conforme analizó la DFI en su Informe de Supervisión, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de diciembre de 2020 (periodo 2020-2S), la DFI evaluó -entre otros- el cumplimiento del valor objetivo (VO) del indicador de calidad móvil CCS, asimismo, verificó el cumplimiento de dicho indicador en aquellos CCPPUU donde la empresa operadora informó la ejecución de compromisos de mejora (CM) en relación a los resultados del primer y segundo semestre de 2019 – (2019-1S y 2019-2S, respectivamente); verificándose los siguientes incumplimientos:

Cuadro N° 1: Detalle de conductas imputadas

Indicador	Conductas	Incumplimientos	Tipificación	Calificación
CCS	a) Incumplir un (1) CM presentado para el indicador de calidad CCS, correspondiente al período de evaluación 2019-1S, en el centro poblado de La Jalca	Artículo 13° y numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO	Ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO	Tres (3) infracciones tipificadas como Grave cada una
	b) Incumplir dos (2) CM presentados para el indicador de calidad CCS, para los centros poblados de Quichuay y Contamana, correspondiente al período de evaluación 2019-2S.			

Fuente: Informe Final de Instrucción

Al respecto, se advirtió que VIETTEL obtuvo un VO por debajo de lo requerido en el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO para el indicador CCS (el VO previsto en el REGLAMENTO es de ≥95.00%) conforme se detalla a continuación:

Indicador	Valor del indicador	CCPPUU	2019-1S	2019-2S	2020-2S	Cumple VO
			UMTS	UMTS	UMTS	UMTS
CCS	VO ≥ 95%	La Jalca	79.67%		84,96%	NO
		Quichuay		94.09%	94,69%	NO
		Contamana		79.13%	84,15%	NO

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento,





debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁴, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo a lo establecido por el artículo 252.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259° del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

De acuerdo a ello, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a VIETTEL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus Descargos 1 y 2, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI (en adelante, los Descargos).

1. ANÁLISIS DE DESCARGOS. –

1.1 Respecto al incumplimiento de los compromisos de mejora. –

De acuerdo al Informe de Supervisión, de la evaluación de los compromisos de mejora remitidos por VIETTEL para el indicador CCS, solicitados según el resultado de las mediciones realizadas en los semestres 2019-1S⁵ y 2019-2S⁶, en el periodo 2020-2S se verificó entre otros, que la referida empresa habría incumplido tres (3) CM, debido a que en las mediciones efectuadas para dicho periodo, la referida empresa no alcanzó el VO del indicador CCS en mención, conforme se detalla a continuación:

N°	Indicador	Valor Objetivo	Departamento	Centro Poblado Urbano	2019-1S	2019-2S	2020-2S
					UMTS	UMTS	UMTS
1	CCS	≥95%	Amazonas	La Jalca	88.51%	-	84.96%
2			Junín	Quichuay	-	94.09%	94.69%
3			Loreto	Contamana	-	79.13%	84.15%

Fuente: Informe Final de Instrucción

De acuerdo a ello, la DFI inició el presente PAS en contra de VIETTEL por la presunta comisión de tres (3) infracciones tipificadas en el ítem 10 del REGLAMENTO, por el supuesto incumplimiento por parte de VIETTEL de lo dispuesto en el artículo 13° y el numeral 5 del Anexo 9 del referido cuerpo normativo.

Al respecto, VIETTEL a través de sus descargos, manifiesta en primer lugar que toda la actuación del OSIPTEL debe garantizar el respeto por el derecho al debido procedimiento del cual goza su representada, así como, que dicho regulador se encuentra obligado a aplicar los eximentes de responsabilidad

⁴ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.

⁵ Contenido en el Expediente de Supervisión N° 102-2019-GSF

⁶ Contenido en el Expediente de Supervisión N° 00127-2019-GSF





regulados en el artículo 257° del TUO de la LPAG con las condiciones impuestas en dicho artículo, sin que deba solicitarse requisitos adicionales, pues el hacerlo estaría imponiendo una condición menos favorable a los administrados, que se encontraría expresamente prohibido.

Asimismo, la empresa alega que, para el caso del incumplimiento del compromiso de mejora en el centro poblado de Quichuay, el actuar de la DFI no cumpliría con los parámetros del test de razonabilidad y proporcionalidad.

De otro lado, la empresa alega que, contrario a lo afirmado por el OSIPTEL su representada con la finalidad de cumplir con los compromisos de mejora suscritos, habría desplegado una serie de medidas en los centros poblados La Jalca, Quichuay y Contamana, tales como la instalación de nueva infraestructura en la banda de 900MHz para mejorar los valores del indicador de calidad "CCS" y en consecuencia los usuarios tengan una mejora en el servicio. Para ello, adjunta i) capturas del tráfico conforme a su gestor Netnumen, las cuales evidenciarían que actualmente dicha infraestructura vendría cursando tráfico, en cuanto a los CCPPUU de La Jalca y Contamana; y, ii) una captura de simulación de cobertura de la supuesta infraestructura instalada en cuanto al centro poblado Quichuay.

Atendiendo a ello, VIETTEL solicita se tenga en consideración las medidas desplegadas por su representada y se aplique el atenuante de responsabilidad por implementación de medidas, regulado en el artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL (RGIS⁷).

En cuanto a lo alegado por la referida empresa, respecto a que el OSIPTEL debe garantizar el debido procedimiento, cabe señalar que, la misma no ha aportado ningún tipo de argumentación o elemento de juicio sobre algún tipo de afectación concreta en el presente procedimiento, que le haya ocasionado un estado de indefensión, una afectación a su derecho al debido procedimiento administrativo, o sobre alguna situación que haya implicado la aplicación de una condición menos favorable que las disposiciones establecidas en el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de ello, es importante mencionar que la notificación de la imputación de cargos efectuada a través de la carta C. 01145-DFI/2021, fue realizada conforme con lo dispuesto en los numerales 3 y 4 del artículo 254⁸ del TUO de la LPAG, sobre caracteres del procedimiento sancionador, toda vez que la misma contenía: (i) los actos u omisiones que se imputan y que constituyen las infracciones, (ii) las normas que prevén dichos actos como infracciones, (iii) la calificación de dichas infracciones administrativas, (iv) el propósito del OSIPTEL de emitir la resolución que imponga sanciones, (v) el órgano competente para

⁷ Aprobado por Resolución N° 87-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias. Antes, denominado Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

⁸ **Artículo 254.- Caracteres del procedimiento sancionador**

254.1 Para el ejercicio de la potestad sancionadora se requiere obligatoriamente haber seguido el procedimiento legal o reglamentariamente establecido caracterizado por:

(...)

3. Notificar a los administrados los hechos que se le imputen a título de cargo, la calificación de las infracciones que tales hechos pueden constituir y la expresión de las sanciones que, en su caso, se le pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia.

4. Otorgar al administrado un plazo de cinco días para formular sus alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico conforme al numeral 173.2 del artículo 173, sin que la abstención del ejercicio de este derecho pueda considerarse elemento de juicio en contrario a su situación.





imponer las sanciones, así como la norma que atribuye dicha competencia; y, (vi) el plazo otorgado para presentar sus descargos.

Es más, la administrada viene gozando de todos los derechos y garantías inherentes al Principio del Debido Procedimiento⁹, muestra de ello es que a través de la carta de imputación de cargos se puso a su disposición el expediente de supervisión que sustentó el presente procedimiento¹⁰, así como, se le concedió diez (10) días hábiles para presentar sus descargos con relación a la imputación de cargos, los cuales fueron prorrogados en diez (10) días hábiles¹¹ adicionales, por solicitud de la propia empresa, habiendo presentado hasta dos descargos (escritos s/n presentados el 5 de julio y 16 de septiembre del 2021).

De otro lado, en cuanto a que correspondería la aplicación de eximentes de responsabilidad, cabe indicar que la empresa VIETTEL no ha precisado a cuál se refiere y mucho menos ha presentado medios que acrediten la concurrencia de alguna causal por la que se excluya de su responsabilidad en las infracciones administrativas imputadas. No obstante, ello, esta Instancia efectuará la evaluación de todas las condiciones eximentes de responsabilidad previstas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, en el numeral 2, capítulo II) del presente pronunciamiento.

En ese sentido, se ha verificado que el presente PAS se ha desarrollado conforme con lo dispuesto en la normativa vigente y dentro de los cánones del Principio del Debido Procedimiento.

De otro lado, en cuanto a la imputación efectuada en el presente procedimiento, el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO, dispone lo siguiente en cuanto a la obligación de cumplimiento del CM:

**“ANEXO N° 9
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, CÁLCULO Y EVALUACIÓN
DEL INDICADOR DE CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL
CALIDAD DE COBERTURA DE SERVICIO (CCS)**

5.- VALOR OBJETIVO DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

⁹ TUO de la LPAG

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

(...).”

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

2. Debido procedimiento. - No se pueden imponer sanciones sin que se haya tramitado el procedimiento respectivo, respetando las garantías del debido procedimiento. Los procedimientos que regulen el ejercicio de la potestad sancionadora deben establecer la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándolas a autoridades distintas.

(...).”

¹⁰ En efecto, conforme se indicó en la carta C. 01145-DFI/202, la DFI comunicó a VIETTEL que se ponía a su disposición una copia digital del Expediente de Supervisión N° 00093-2020-GSF, en el Módulo para la Entrega de Información de la DFI – OSIPTEL.

¹¹ Mediante carta C. 01231-DFI/2021, notificada con fecha 11 de junio de 2021.





Servicio	Valor objetivo CCS	Periodo de evaluación CCS
Servicio móvil	≥95.00 %	Semestral

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

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

Por su parte, el artículo 13° del REGLAMENTO dispone:

“Artículo 13.- Compromiso de Mejora

Es un compromiso presentado por la empresa operadora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de los indicadores de calidad (CV, CCS y TEMT). Su ejecución no podrá exceder al siguiente periodo de evaluación.

El incumplimiento del compromiso de mejora constituye infracción conforme a lo previsto en el Anexo N° 15”.

En efecto, el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO prevé como infracción grave la siguiente conducta:

“La empresa operadora que no remita o no cumpla con el compromiso de mejora para el indicador CCS, previsto en el numeral 5 del Anexo N° 9.”

De esta manera, de acuerdo a lo dispuesto en el REGLAMENTO, incurre en infracción grave la empresa operadora que incumpla el CM solicitado por el OSIPTEL, ante la verificación del incumplimiento del VO del indicador CCS, a partir de las mediciones realizadas por la DFI.

De igual manera, acorde con lo previsto en el artículo 13° del REGLAMENTO, y como lo señala su Exposición de Motivos, la finalidad del CM es el cumplimiento del VO del indicador de calidad.

Al respecto, es importante tener en consideración que dicha línea argumentativa ha sido recogida en reiterados¹² pronunciamientos del Consejo Directivo del OSIPTEL, tal como en la Resolución de Consejo Directivo N° 00016-2020-CD/OSIPTEL, de fecha 23 de enero de 2020, cuando señala:

“De otro lado, debe tenerse en cuenta que el compromiso de mejora es elaborado en forma unilateral por la propia empresa operadora, quien establece y consigna autónomamente las acciones y medidas que considera necesarias adoptar para superar el incumplimiento en el que ha incurrido y alcanzar el valor objetivo del indicador de calidad del servicio.”

En virtud de ello, la evaluación del cumplimiento del compromiso de mejora no está referida a verificar que se haya cumplido o no con realizar o ejecutar las acciones previstas en el compromiso de mejora, sino a determinar -en la nueva evaluación- si se logra o no alcanzar el cumplimiento de los valores objetivos fijados para el respectivo indicador de calidad en cada centro poblado urbano específico. No es pues una evaluación del cumplimiento de las acciones programadas como pretendería señalar TELEFÓNICA, sino del logro del resultado de calidad exigido. (...)¹³.
(Subrayado agregado)

¹² Resoluciones de Consejo Directivo N° 00178-2021-CD/OSIPTEL, 00163-2021-CD/OSIPTEL, 00187-2020-CD/OSIPTEL, 00168-2020-CD/OSIPTEL, 00099-2020-CD/OSIPTEL, 00016-2020-CD/OSIPTEL, 00035-2019-CD/OSIPTEL, 00043-2019-CD/OSIPTEL y 00088-2019-CD/OSIPTEL.

¹³ Publicada en la página web del OSIPTEL en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/bnnan2xa/res016-2020-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Asimismo, la Resolución N° 043-2019-CD/OSIPTTEL indica:

“Desconocer como pretende TELEFÓNICA que el cumplimiento de los compromisos de mejora conlleva necesariamente el cumplimiento de los indicadores de calidad, resulta contrario a la finalidad otorgada por el Reglamento de Calidad a los compromisos de mejora.”¹⁴

*Teniendo en cuenta lo expuesto, la verificación del cumplimiento del compromiso de mejora no puede estar referida a aspectos formales como la verificación de las acciones desplegadas por la empresa operadora, más aun considerando, como ya ha sido señalado, que éstas no son aprobadas por el OSIPTTEL; y que un compromiso de mejora es una medida que adopta la empresa operadora frente a un incumplimiento detectado.”*¹⁴
(Subrayado agregado)

De esta manera, teniendo en cuenta que, según las mediciones realizadas por la DFI en el segundo semestre de 2020, VIETTEL no logró alcanzar el VO del indicador CCS en los CCPPUU La Jalca, Quichuay y Contamana, pese a los compromisos de mejora asumidos para dichos centros poblados, ante resultados del referido indicador en los periodos 2019-1S y 2019-2S, se ha configurado de esta manera la infracción prevista en el ítem 10 del REGLAMENTO, tal como ha sido imputado en el presente PAS.

De ahí que, en cuanto a lo alegado por VIETTEL, que su representada con la finalidad de cumplir con los compromisos de mejora suscritos, habría desplegado una serie de medidas en los centros poblados La Jalca, Quichuay y Contamana, tales como instalación de nueva infraestructura en la banda de 900MHz para mejorar los valores del indicador de calidad "CCS" en dichos centros poblados, habiendo adjuntado capturas del tráfico de dicha infraestructura (CCPPUU La Jalca y Contamana) y, una captura de simulación de cobertura de la supuesta infraestructura instalada (CCPPUU Quichuay); corresponde indicar, en línea con los pronunciamientos del Consejo Directivo antes mencionados y lo señalado por la DFI en el Memorando N° 1329-DFI/2021, que la evaluación del cumplimiento del compromiso de mejora no se limita a verificar que se haya cumplido o no con realizar o ejecutar las acciones previstas en el compromiso de mejora, sino a determinar –en una nueva evaluación– si se logra o no alcanzar el cumplimiento de los valores objetivos previstos para el respectivo indicador en cada centro poblado urbano específico, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

En tal sentido, esta Instancia coincide con el Órgano Instructor en cuanto a que las alegaciones presentadas por VIETTEL no son idóneas para desvirtuar la configuración de la infracción imputada en el presente PAS, respecto del incumplimiento de los compromisos de mejora del indicador CCS asumidos para los centros poblados urbanos de La Jalca, Quichuay y Contamana.

De otro lado, en cuanto a que correspondería la aplicación de atenuantes de responsabilidad por implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora en el presente caso, en tanto los mismos no desvirtúan la conducta imputada, tal argumento será evaluado en el numeral 3.2; capítulo III) del presente pronunciamiento.

Respecto a la supuesta vulneración del test de razonabilidad y proporcionalidad relacionado a la imputación realizada en cuanto al CCPPUU de Quichuay, nos

¹⁴ Publicada en la página web del OSIPTTEL en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/2kokbjzs/res043-2019-cd.pdf>





remitimos al análisis efectuado en el siguiente numeral del presente pronunciamiento.

Por tanto, de conformidad con los fundamentos expuestos en los párrafos precedentes, quedan desvirtuados los argumentos presentados por VIETTEL en este extremo.

1.2 Sobre la falta de necesidad y proporcionalidad de la medida adoptada en cuanto al CCPPUU Quichuay. –

VIETTEL alega que, para el caso del incumplimiento del compromiso de mejora en el CCPPUU de Quichuay, el actuar de la DFI no cumpliría con los parámetros del test de razonabilidad y proporcionalidad, por lo siguiente:

- a) Con relación al juicio de adecuación, la autoridad administrativa debería tener presente que el inicio del PAS no sería la medida adecuada para disuadir y prevenir incumplimientos, toda vez que, el incumplimiento habría sido de tan solo el 0,31%, lo cual no sería significativo para la calidad del servicio. En atención a ello, considera que la DFI podría haber recomendado una medida menos gravosa, ya que iniciar un procedimiento por un porcentaje poco significativo sería una medida inadecuada.
- b) Sobre el parámetro de necesidad, manifiesta que la DFI no habría evaluado una medida menos lesiva, pues conforme con la normativa vigente contaría con un abanico de posibilidades, siendo que el inicio del PAS debería ser la última de las opciones a escoger; sin embargo, la autoridad instructora habría optado por la medida más gravosa sin considerar al resto de medidas y sin motivar dicha decisión.
- c) Respecto al juicio de proporcionalidad, sostiene que la DFI debería tener presente que el incumplimiento en el CCPPUU de Quichuay sólo habría sido del 0.31%, lo cual a su entender considera un incumplimiento residual, que podría deberse a condiciones climatológicas del día en el cual se efectuó la medición, sin que dicho incumplimiento tenga repercusión en la calidad del servicio brindado a los administrados.

Por lo anteriormente expuesto, VIETTEL considera que la DFI no habría evaluado correctamente la decisión de iniciar el PAS, por lo que correspondería el archivo en el extremo de la imputación referida al incumplimiento del compromiso de mejora en el centro poblado urbano de Quichuay, pues la misma habría sido realizada sin cumplir con los parámetros establecidos en el Test de Razonabilidad.

En relación a lo alegado por la referida empresa, cabe aludir al Principio de Razonabilidad, el mismo que se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.





De otro lado, el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa, por ende, no constituye un Exceso de Punición per se, sin embargo, de ser el caso, la LDFF en su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III) del presente análisis.

Sin perjuicio de ello, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

Al respecto, si bien VIETTEL sostiene que el Test en mención no se cumpliría respecto del CCPPUU de Quichuay, en este apartado se desarrollaron las tres dimensiones del mismo, para todos los CCPPUU materia de imputación. Así, tenemos:

En relación al **juicio de adecuación**, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

En el presente caso, debe tenerse en cuenta que el incumplimiento de los compromisos de mejora de los indicadores de calidad de servicio móvil en específico del indicador CCS, que se atribuye a VIETTEL incide directamente en la calidad de la prestación del servicio público móvil y conlleva una afectación a los usuarios del servicio, quienes son los que finalmente pagan por un servicio que no cumple con los estándares de calidad mínimo.

Además, dado que los compromisos de mejora tienen como objetivo el cumplimiento del indicador de calidad en atención a un previo incumplimiento, y siendo que los indicadores –a su vez– tienen como finalidad que el servicio prestado se brinde de manera idónea, esta Instancia considera que resulta idóneo que VIETTEL asuma las consecuencias por la afectación a los derechos de los abonados y/o usuarios de los centros poblados urbanos de La Jalca, Quichuay y Contamana, de acceder al servicio público móvil con un estándar mínimo de calidad, debido al incumplimiento de los compromisos, los cuales resultan sancionables.

Respecto al porcentaje de incumplimiento y afectación al bien jurídico protegido, en tanto tales extremos corresponden al juicio de proporcionalidad en sentido estricto, tales argumentaciones serán desarrolladas a continuación.

Sobre el **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan





con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

Sobre el particular, VIETTEL manifiesta que la DFI no habría evaluado una medida menos lesiva, pues conforme con la normativa vigente contaría con un abanico de posibilidades, siendo que el inicio del PAS debería ser la última de las opciones a escoger; sin embargo, la autoridad instructora habría optado por la medida más gravosa sin considerar al resto de medidas y sin motivar dicha decisión.

Al respecto, frente a la imposición de otras medidas, como sostiene la referida empresa, tales como correctivas previstas en el Reglamento General del OSIPTEL, comunicaciones preventivas o de advertencia contempladas en el Reglamento de Supervisión aprobado por Resolución N° 090-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), debe tenerse en consideración la finalidad perseguida; la misma que en el presente PAS es que VIETTEL despliegue las acciones necesarias a fin de que no vuelva a incurrir en la infracción tipificada en el ítem 10 del REGLAMENTO.

En cuanto a la figura de la Comunicación Preventiva, la misma se emite como resultado de la realización de un monitoreo (el cual tiene como finalidad tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 6° del Reglamento de Supervisión; es decir, es una figura exclusiva de la etapa del monitoreo y no de la etapa de supervisión. Así, el presente PAS no se inició como consecuencia de acciones de monitoreo, sino de la supervisión tramitada en el Expediente N° 00093-2020-GSF, en el cual se advirtió los presuntos incumplimientos de VIETTEL que son materia de imputación en el caso en concreto.

Respecto a la adopción de una Medida de Advertencia, debemos señalar que la emisión de dicha medida constituye una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto y con límites; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se fundamenta en el Principio de Razonabilidad y en el medida que se incurra en algunas de la casuística contemplada en la norma.

Así, de la revisión de la casuística presentada en el caso bajo análisis, se advierte que no se subsumen en ninguno de los supuestos establecidos en el artículo 30^{o15} del Reglamento de Supervisión. En consecuencia, no es posible la aplicación de una Medida de Advertencia.

¹⁵ Artículo 30.- Medidas de Advertencia

Llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podrá comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

La medida de advertencia a ser comunicada será establecida por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión mediante un documento escrito dirigido a la entidad supervisada que adjunte el Informe de Supervisión que lo sustenta, al que se hace referencia en el artículo 15 del presente Reglamento.

Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- Quando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.
- En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.





En efecto, se verifica que los incumplimientos no versan sobre una norma que recién ha entrado en vigencia, ni que los mismos han sido advertidos en el marco de la primera acción de supervisión que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

De igual manera, se advierte que los incumplimientos detectados en la etapa de supervisión no han sido corregidos dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo; o, que la entidad supervisada se haya excedido hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, siendo que el presente PAS no se trata de incumplimientos de requerimientos de información sino de compromisos de mejora.

Por su parte, con relación a la imposición de una Medida Correctiva, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de cada casuística presentada.

En el presente caso, resulta fundamental tomar en consideración que las infracciones imputadas tienen como característica esencial, que previo a ello, se generó el incumplimiento de los VO del indicador de calidad CCS, y una vez detectado, se le solicitó al operador que adopte determinadas acciones de mejora con la finalidad de darle la oportunidad de no volver a incurrir en la misma conducta infractora, otorgándole un tiempo prudencial para volver a evaluar el mismo indicador de calidad en el mismo centro poblado donde se presentó el incumplimiento anterior, siendo que en el presente caso, a pesar de dichas circunstancias, VIETTEL no cumplió con los compromisos de mejora asumidos respecto de tres (3) CCPUU (la Jalca, Quichuay y Contamana) reflejado por el hecho de no haber alcanzado los indicadores de calidad del servicio móvil CCS.

Tomando en cuenta lo anterior, considerando que el compromiso de mejora es, en sí, una segunda oportunidad que se le otorga a la empresa operadora para que cumpla con su obligación; resulta razonable que, ante el incumplimiento de los compromisos de mejora, se inicie un procedimiento sancionador y se imponga una eventual sanción, ello con el objetivo de persuadir a VIETTEL a que en lo sucesivo evite incurrir en las infracciones tipificadas en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO, lo cual de ninguna forma constituye un Exceso de Punición.

En tal sentido, el inicio del PAS por el incumplimiento de compromisos de mejora del indicador de calidad CCS, se encuentra justificado en la relevancia del bien jurídico protegido, así como en el hecho que el incumplimiento imputado se deriva ante la evidencia de incumplimientos previos- respecto de los VO de los referidos indicadores, sin que la empresa operadora haya acreditado haber adecuado su conducta a efectos de garantizar el cumplimiento de la norma.

- c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.
- d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.
- e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio. (...)"





Asimismo, es importante considerar que, VIETTEL ha sido sancionada por incumplimientos de compromisos de mejora respecto del indicador de calidad CCS en los siguientes casos:

Expediente	Periodo de verificación	N° Resolución	Año en que quedó firme
71-2017-GG-GSF/PAS	2016 – 2S	019-2019-GG/OSIPTEL 044-2019-CD/OSIPTEL	2019
45-2018-GG-GSF/PAS	2017 – 1S	044-2019-GG/OSIPTEL 116-2019-GG/OSIPTEL 088-2019-CD/OSIPTEL	2019
35-2019-GG-GSF/PAS	2017 – 2S	317 -2019-GG/OSIPTEL 056-2020-GG/OSIPTEL 095-2020-CD/OSIPTEL	2020
88-2019-GG-GSF/PAS	2018 – 1S	184-2020-GG/OSIPTEL 154-2020-CD/OSIPTEL	2020
65-2020-GG-GSF/PAS	2018 – 2S	185-2021-GG/OSIPTEL 310-2021-GG/OSIPTEL	Aún no queda firme

Fuente: Registro de Sanciones

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica que –contrariamente a lo alegado por VIETTEL– no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de una (1) sanción para cada una de las tres (3) infracciones imputadas en el presente PAS superan el juicio de necesidad.

Finalmente, en relación al **juicio de proporcionalidad**, este criterio busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad. Así, es de señalar que el inicio del presente PAS busca que se cumpla con lo establecido por la norma.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin de que VIETTEL no vuelva a incurrir en la infracción tipificada en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO.

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo VIETTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

Al respecto, VIETTEL sostiene que: (i) en el CCPPUU de Quichuay el grado porcentual de incumplimiento no sería significativo para una afectación a la calidad del servicio; y (ii) el porcentaje de incumplimiento podría haberse debido a las condiciones climatológicas del día de la medición sin que haya repercutido en la calidad del servicio.

Sobre el particular, con relación a que el grado porcentual de incumplimiento no sería significativo para una afectación a la calidad del servicio, esta Instancia coincide con el Órgano Instructor acerca que el numeral 5 del Anexo N° 9 del REGLAMENTO es claro en señalar que el VO del indicador de calidad CCS debe ser mayor o igual a noventa y cinco por ciento ($CCS \geq 95.00\%$), el cual representa el porcentaje de mediciones de nivel de señal que fueron superiores





o iguales al valor de la intensidad de señal -95dBm, habida cuenta que ello garantiza el establecimiento y la retenibilidad de las llamadas de los usuarios del servicio en la zona cubierta del centro poblado.

En ese sentido, no resulta amparable la hipótesis de VIETTEL consistente en desconocer la afectación que produce el incumplimiento del VO del indicador CCS, cuando alcance un valor menor a noventa y cinco por ciento (95%), máxime si ese valor por sí mismo ya representa un nivel porcentual mínimo exigible a la empresa operadora, y que es de pleno conocimiento de la empresa operadora desde la fecha de entrada en vigencia del REGLAMENTO.

Además, conforme se expuso previamente, el REGLAMENTO propicia la mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para lo cual se establecen los indicadores de calidad (entre ellos, el CCS) como elementos mínimos que permitan garantizar que los abonados y/o usuarios acceden – efectivamente– a una idónea prestación del servicio que brinda la empresa operadora y, además, por cuanto permiten tener elementos que permiten conocer la calidad del servicio de manera objetiva y comparable.

De otro lado, con relación a que el porcentaje mínimo de incumplimiento en el CCPPUU de Quichuay podría deberse a condiciones climatológicas del día de la medición sin que ello haya repercutido en la calidad del servicio, esta Instancia coincide con el Órgano instructor que dicha argumentación estaría asociada con la invocación de la eximente de responsabilidad administrativa por el caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada, la cual se encuentra regulada en el literal a) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG y el inciso i) del artículo 5° del RGIS, por los cuales se requiere evidenciar lo siguiente:

- a) El incumplimiento debe haber sido consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor.
- b) El caso fortuito o fuerza mayor debe ser debidamente comprobado por el administrado.

Al respecto, si bien VIETTEL ha invocado la posibilidad de que el incumplimiento en el CCPPUU de Quichuay se deba a condiciones climatológicas, lo cierto es que la empresa operadora no ha remitido mayor detalle ni medio probatorio alguno, por el cual acredite que haya ocurrido un evento climatológico que tenga la naturaleza de caso fortuito o fuerza mayor o de una circunstancia que estuvo fuera de su esfera de control, y por los cuales pueda demostrar que los incumplimientos de los tres (3) compromisos de mejora detectados se hayan producido por dichas causas ajenas, a pesar de un posible actuar adecuado que la exima de responsabilidad.

En este punto, es oportuno invocar lo señalado en la Resolución N° 00173-2020-CD/OSIPTTEL¹⁶, en la cual el Consejo Directivo del OSIPTTEL –en un caso de similares características– precisó lo siguiente con relación a la carga de la prueba en el caso de invocación de hechos externos para excluir de responsabilidad por el incumplimiento de los compromisos de mejora:

“(…)

4.3. Sobre la exclusión por fuerza mayor

¹⁶ Publicada en la página web del OSIPTTEL en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/4qgpnok4/resol173-2020-cd.pdf>





En cuanto a este punto, corresponde señalar que la sola mención a decretos supremos que declaran el estado de emergencia por lluvias, no resulta suficiente para acreditar un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor que determine la exclusión de las mediciones realizadas en los centros poblados en los que dicho fenómeno ocurrió.

Al respecto, el OSIPTEL no puede objetar que en el país se presentan constantemente fenómenos climatológicos, cuya intensidad puede variar; sin embargo, corresponde a la empresa operadora acreditar que dichos eventos -que, por lo general, conoce en tanto son fenómenos estacionales- le impidieron el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.

En este punto, es importante recordar que, si bien corresponde a la Administración pública la carga de la prueba a efectos de atribuirle a los administrados las infracciones que sirven de base para sancionarlos; ante la prueba de la comisión de los hechos que configuran la infracción, corresponde al administrado probar los hechos excluyentes de su responsabilidad¹⁶

(...). (Subrayado nuestro)

Por tanto, sobre la base de lo expuesto, esta Instancia considera que no resulta admisible amparar el argumento presentado por VIETTEL respecto a que el porcentaje de incumplimiento podría deberse a condiciones climatológicas del día de la medición.

En ese contexto, debe considerarse que VIETTEL es una empresa especializada en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, quien desarrolla una actividad que le ha sido encargada mediante una concesión otorgada por el Estado peruano. Por ello, se encuentra obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable al presente caso.

De este modo, se espera que VIETTEL adopte las suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones que le resultan exigibles y que, en todo caso, cualquier incumplimiento obedezca a razones justificadas por las cuales se acredite que la conducta infractora estuvo fuera de su esfera de control; lo cual – conforme se expuso previamente – no ha ocurrido en el presente caso.

En ese marco, en el presente caso se estima que el bien jurídico protegido consistente en la protección de los derechos de los abonados y/o usuarios a gozar de un servicio público móvil con estándares mínimos de calidad, presenta un grado de satisfacción mayor a la posible afectación de la empresa operadora por el inicio del presente PAS y la imposición de una (1) sanción (multa) para cada una de las tres (3) infracciones tipificadas –cada una de ellas– en el ítem N° 10 del Anexo N° 15 del REGLAMENTO.

En virtud de lo desarrollado en los párrafos precedentes, es posible colegir que el inicio del presente PAS cumple con el objetivo de mantener la proporción entre los medios y fines, dado que se ajusta a la finalidad perseguida por la norma, en este caso el REGLAMENTO, respecto de todos los casos imputados.

Por lo tanto, el inicio del presente PAS, así como la imposición de una sanción (multa) para cada una de las tres (3) infracciones en las que ha incurrido VIETTEL, se ajustan al Principio de Razonabilidad, toda vez que las medidas adoptadas se encuentran dentro del ámbito de las facultades asignadas por ley, y supera los juicios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto, descartando así cualquier vulneración al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad alegado por VIETTEL.





2. RESPECTO DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de las tres (3) infracciones tipificadas – cada una de ellas- en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO, por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 9 de la misma norma, al no haber cumplido tres (3) CM en los siguientes centros poblados urbanos: i) La Jalca, ii) Quichuay y iii) Contamana, corresponde se evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que VIETTEL no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO se produjo como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio, a pesar de lo alegado respecto al CCPUU de Quichuay.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que VIETTEL no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO, se haya producido como consecuencia del cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que VIETTEL no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO, se produjo por el cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento, se concluye que VIETTEL no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 5 del Anexo 9 del REGLAMENTO, se generó por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

A efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad en el presente PAS, deberán concurrir las siguientes circunstancias:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y que revirtió los efectos derivados de la misma;





- La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto¹⁷ - haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español - señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo señalado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

En el caso en particular, tomando en cuenta el pronunciamiento de Consejo Directivo a través de la Resolución 43-2019-CD/OSIPTEL¹⁸, es de considerar que por la naturaleza de la infracción analizada no es posible que se configure el cese de la conducta infractora; puesto que, al no cumplir con los CM por incumplir el VO del indicadores de calidad CCS, se han configurado las infracciones de manera instantánea, y dicha situación no varía (cesa) por algún posible cumplimiento posterior por parte de VIETTEL en los siguientes trimestres, pues éstos últimos constituyen por sí mismos nuevos periodos de evaluación que son objeto de nuevos expedientes de supervisión.

Siendo así, en la medida que en los indicadores objetivos de calidad del servicio móvil, tales como el CCS, se encuentran representados por las condiciones mínimas bajo las cuales VIETTEL debió prestar el servicio público móvil a nivel nacional; el que no se haya incumplido el referido indicador de calidad en los semestres 2019-1S y 2019-2S, así como en el posterior semestre en el cual se supervisó el cumplimiento de los CM (segundo semestre de 2020), se traduce en que los usuarios del referido servicio móvil en los CCPUU de La Jaca, Quichuay y Contamana materia de imputación del

¹⁷ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.

¹⁸ Publicada en la página Web del OSIPTEL, en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res043-2019-cd-osiptel/Res043-2019-CD.pdf>





presente PAS, se vieron afectados durante dichos periodos por no contar con un servicio idóneo, que goce de las garantías mínimas establecidas por la norma a través de los valores objetivos de calidad del servicio móvil.

En atención a lo señalado, al no haberse configurado el cese de las conductas infractoras, no puede efectuarse el análisis de los otros requisitos que permiten determinar que la conducta infractora ha sido subsanada, siendo que los mismos debieron concurrir en el presente caso. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad establecido en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

3.1 Respetto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG. -

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por la comisión de la infracción administrativa evidenciada en relación con los incumplimientos de los CM en los CCPPUU de La Jalca, Quichuay y Contamana, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248° del TUO de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido o evitado por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

En el presente caso, respecto al incumplimiento de tres (3) compromisos de mejora, los Costos Evitados se encuentran representados por las inversiones que no fueron realizadas por la empresa para cumplir con el CM en los CCPPUU materia de evaluación en el presente PAS, lo cual posteriormente generó la ocurrencia de la infracción.





Así, tomando en cuenta los criterios contemplados en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas aprobada por Consejo Directivo¹⁹, para el cálculo de los costos evitados se consideró la inversión no realizada a partir de un modelo de empresa eficiente, teniendo en cuenta la inversión en dicho centro poblado relacionada con el equipamiento requerido para alcanzar la meta propuesta de calidad, así como el nivel de incumplimiento observado en cada caso en particular²⁰ (valor del indicador de calidad obtenido en cada CCPPUU), todo ello sobre la base de la escala de multas prevista en el artículo 25° de la LDFF²¹. Cabe indicar que el Beneficio Ilícito obtenido es llevado a valor presente considerando el factor de actualización para las multas tipificadas como graves.

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

En cuanto a la infracción referida al incumplimiento de los compromisos de mejora del indicador CCS, dada su naturaleza la probabilidad de detección es muy alta. Ello, en tanto que la verificación del incumplimiento recae sobre el CM presentado por la propia empresa operadora a través de supervisiones efectuadas de modo regular (semestralmente) conforme lo establece la norma y respecto del mismo indicador de calidad en el mismo CCPPUU donde se presentó el incumplimiento anterior.

iii. Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

Al respecto, un CM es una forma rápida y eficiente para concluir las investigaciones, evitar sanciones, y reestablecer la observancia normativa en el menor tiempo posible. Justamente, siendo que una de las obligaciones más relevantes de marco normativo de telecomunicaciones se encuentra relacionada con la calidad de los servicios, el CM permite que las empresas adopten medidas operativas que les permitan corregir los inconvenientes que les impiden cumplir con los valores objetivo de los indicadores de calidad del servicio móvil, como es el caso del indicador CCS.

Así, el incumplimiento que se atribuye a VIETTEL incide directamente en la calidad de la prestación del servicio público móvil, toda vez que al no cumplirse con los Compromisos de Mejora asumidos, se verifica una afectación a los usuarios del servicio, habida cuenta que el incumplimiento del indicador de calidad CCS, se traduce en un incorrecto establecimiento y retenibilidad de las llamadas, el mismo que deberá ser superior o igual a 95% de las mediciones mayores o iguales a -95dBm en el CCPPUU imputado, trayendo como consecuencia, una afectación directa a un importante número de usuarios del servicio público móvil.

¹⁹ Publicada en la página web del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>

²⁰ En los Anexos N° 01y 02 del Informe de Supervisión se detalla el porcentaje obtenido en las mediciones realizadas por la DFI en el segundo semestre de 2020, para determinar el cumplimiento de los CM.

²¹ En efecto, conforme se señala en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas, "el marco legal vigente para la aplicación de sanciones establece que las multas a imponer sean graduadas con arreglo a la escala de multas determinada para cada tipo de infracción: leve, grave y muy grave. Por consiguiente, cuando la estimación de la multa de una conducta infractora se encuentre fuera del rango establecido para la tipificación de la infracción, debe ser reconducida al umbral correspondiente".





Conforme se ha indicado, en el presente caso, VIETTEL incurrió en la comisión de tres infracciones tipificadas en el ítem 10 del Anexo 15 - Régimen de Infracciones y Sanciones del REGLAMENTO, al haberse verificado, de las mediciones realizadas en el período de evaluación 2020-2S, el incumplimiento de los CM asumidos en los CCPPUU de la Jalca, Quichuay y Contamana, en relación con el indicador de calidad CCS.

De acuerdo a ello, corresponde imponer una multa de entre cincuenta y uno (51) y ciento cincuenta (150) UIT, por cada CCPPUU, de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

iv. Perjuicio económico causado:

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico causado por la comisión de la infracción prevista en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO; no debe perderse de vista que el incumplimiento de los compromisos de mejora, incide directamente sobre la calidad del servicio público móvil brindado.

La exigencia impuesta a las empresas operadoras de cumplir determinados indicadores de calidad en la prestación del servicio público de telefonía móvil, tiene como finalidad primordial proteger y garantizar el respeto de los derechos de los usuarios, que son quienes reciben y pagan dicho servicio; así a manera de ejemplo, cuando la nueva evaluación de cada compromiso de mejora determina que persiste tal incumplimiento en el logro del valor del indicador, es claro que tales acciones resultaron insuficientes o que fueron ineficaces, pero, lo que es más grave, se verifica que se sigue brindando un servicio que incumple los indicadores de calidad exigidos, a pesar de lo cual se sigue cobrando al usuario un importe como si el servicio que recibe fuera el adecuado.

Sin perjuicio de ello, se debe precisar que este criterio no ha sido tomado en cuenta para el cálculo de la sanción a imponer.

v. Circunstancias de la comisión de la infracción, comportamiento posterior del sancionado:

Como se ha advertido a través de sus descargos, VIETTEL no actuó de manera diligente con respecto a las infracciones que se le imputan en el presente caso, toda vez que a pesar de conocer la obligación dispuesta en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO, se verificó el incumplimiento del CM asociado al indicador de calidad denominado "Calidad de Cobertura del Servicio" (CCS) en los CCPPUU de La Jalca, Quichuay y Contamana, según las mediciones realizadas en el segundo semestre de 2020; siendo que dichos compromisos de mejora se derivaron de la evaluación correspondiente al primer y segundo semestre de 2019, en los cuales presentó también un indicador inferior a la meta de 95%, conforme se advierte a continuación:





Indicador	Valor del indicador	CCPPUU	2019-1S	2019-2S	2020-2S	Cumple VO
			UMTS	UMTS	UMTS	UMTS
CCS	VO ≥ 95%	La Jalca	79,67%		84,96%	NO
		Quichuay		94,09%	94,69%	NO
		Contamana		79,13%	84,15%	NO

Tal como se ha desarrollado en el presente análisis, resulta fundamental tomar en consideración que el incumplimiento de VIETTEL no se resume únicamente al incumplimiento del CM asumido para corregir el indicador de calidad de servicio móvil CCS.

En efecto, debe tenerse en cuenta que la presente infracción tiene como característica esencial, que previo a ello, se generó el incumplimiento de los valores objetivos del indicador de calidad, y una vez detectado, se le solicitó al operador que adopte determinadas acciones de mejora con la finalidad de darle la oportunidad de no volver a incurrir en la misma conducta infractora, otorgándole un tiempo prudencial²² para volver a evaluar el mismo indicador de calidad en el mismo centro poblado donde se presentó el incumplimiento anterior, siendo que en el presente caso, a pesar de dichas circunstancias, VIETTEL, no cumplió con los compromisos de mejora asumidos en los CCPPUU La Jalca, Quichuay y Contamana, reflejado en el hecho de no haber alcanzado el indicador de calidad del servicio móvil CCS previsto en el REGLAMENTO.

vi. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

vii. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no se ha configurado la figura de reincidencia en los términos establecidos en el TUO de la LPAG.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, y luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios de “beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción”, “probabilidad de detección de la infracción”, “la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido” y “circunstancias de la comisión de la infracción”), corresponde sancionar a VIETTEL con tres (3) multas de **CINCUENTA Y UN (51) UIT – cada una-**, por la comisión de las infracciones tipificadas en el ítem 10 del Anexo 15 del REGLAMENTO, al incumplir los CM del indicador **CCS** en los CCCPPUU de La Jalca, Quichuay y Contamana, conforme a la evaluación realizada en el segundo semestre de 2020.

3.2 Respetto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS. -

²² Máximo de ciento veinte (120) días, fijando la propia empresa operadora el tiempo para la implementación de las acciones correspondientes





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i)²³ del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

De acuerdo a ello, procederemos a analizar si se han configurado los factores atenuantes de responsabilidad establecidos por el artículo 18° del RGIS.

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que VIETTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento, respecto a las conductas infractoras imputadas.
- Cese de los actos que constituyen infracción administrativa: Conforme a lo desarrollado en el presente pronunciamiento, no es posible el cese de las conductas infractoras vinculadas a no cumplir los compromisos de mejora.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción: En relación a la reversión de efectos del daño producido por los incumplimientos de los CM imputados, debe señalarse que no es posible revertir todo efecto derivado de la comisión de dichas infracciones, toda vez que en el indicador objetivo de calidad del servicio móvil CCS, se encuentran representadas las condiciones mínimas bajo las cuales VIETTEL debió prestar el servicio público móvil a nivel nacional; en este sentido, el que dicha operadora haya incumplido el referido indicador de calidad para el primer y segundo semestre de 2019; y luego, con posterioridad, en el segundo semestre de 2020 en los CCPPUU de La Jalca, Quichuay y Contamana, se traduce en que los usuarios del referido servicio móvil en dichos centros poblados se vieron afectados durante dichos periodos por no contar con un servicio idóneo, que goce de las garantías mínimas establecidas por la norma a través del VO de calidad del servicio móvil.
- Implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del

²³ Cabe indicar, que mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTTEL, publicada el 28 de noviembre de 2021, se modificó entre otros, este numeral del artículo 18° del RGIS, el cual elimina el factor de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora como atenuante de responsabilidad; sin embargo, esta modificación no afecta el presente análisis, teniendo en cuenta la fecha de la comisión de las conductas infractoras, razón por la cual se ha evaluado y actuado los medios probatorios presentados por la empresa operadora, destinados a acreditar que habría acreditado la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

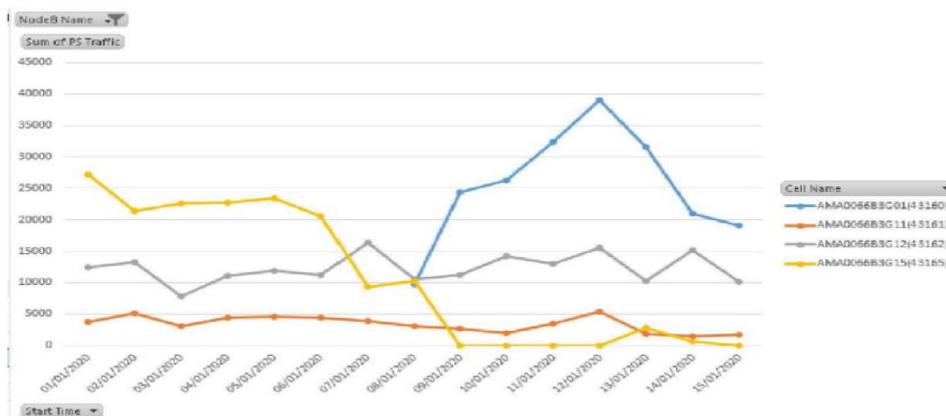
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponde al administrado que los plantea.

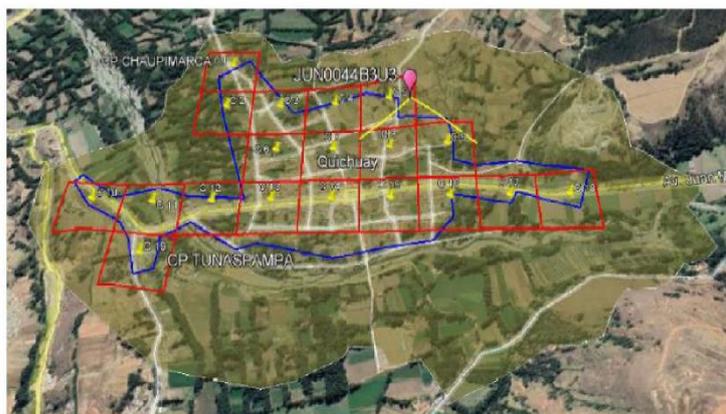
De esta manera, para la aplicación del atenuante de responsabilidad por la implementación de medidas para la no repetición de la conducta infractora, *no basta con indicar que determinada medida ha sido adoptada por la empresa para dar cumplimiento a sus obligaciones, sino acreditar que, en efecto, estas se han implementado*²⁴; teniendo en cuenta que, conforme se ha indicado, corresponde al administrado investigado probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Al respecto, VIETTEL solicita se aplique el factor atenuante de responsabilidad relacionado a la implementación de medidas que aseguran la no repetición de la conducta infractora, dado que habría instalado nueva infraestructura en los CCPPUU La Jalca, Quichuay y Contamana, adjuntando para ello las siguientes capturas de tráfico y simulación de cobertura:

CCPPUU La Jalca²⁵



CCPPUU Quichuay²⁶



²⁴ En esa línea se ha pronunciado el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N° 111-2019-CD/OSIPTEL, emitida el 22 de agosto de 2019, en el Expediente N° 00013-2017-GG-GSF/PAS, la misma que se encuentra publicada en la página Web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res111-2019-cd-osiptel/Res111-2019-CD.pdf>.

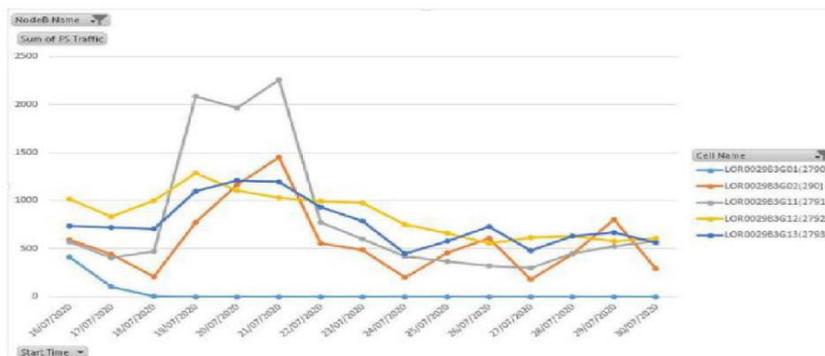
²⁵ Página 3 de su Descargo 2

²⁶ Página 3 de su Descargo 2





CCPPUU Contamana²⁷



Sobre el particular, la DFI a través del MEMORANDO 1329 - concluye que no es factible aplicar el atenuante referido a la implementación de medidas, que aseguren la no repetición de la conducta infractora – respecto de los tres CCPPUU imputados, debido a lo siguiente:

En cuanto al centro poblado La Jalca

- i. Si bien VIETTEL afirma que habría instalado una nueva infraestructura, que consistiría en una nueva estación base denominada “AMA006B3G”, para lo cual remitió una captura de pantalla del reporte de tráfico de dicha estación por el período del 1 al 15 de enero de 2020; sin embargo, no ha precisado la fecha de instalación de la referida estación base y, el período reportado es anterior al período de evaluación en el cual se ha detectado la infracción imputada (2020-2S), por lo que dicho medio probatorio no acreditaría, en línea con lo indicado por la DFI en el MEMORANDO 1329, la implementación de medidas luego de detectada la comisión de la infracción, que resulten idóneos para acreditar una mejora invocada, y que permita asegurar categóricamente la no repetición de la conducta infractora.
- ii. Si bien ha quedado acreditado que, en el marco del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico (Reglamento de Cobertura), aprobado por la Resolución N° 00135-2013-CD/OSIPTEL y su modificatoria, VIETTEL ha declarado la instalación de la estación base denominada “AMA006B3G”, dicha acción no resulta pertinente para los fines de la acreditación de una medida que asegure la no repetición de la conducta infractora imputada en este extremo del PAS, toda vez que dicha medida habría ocurrido el 15 de octubre de 2017, esto es, una fecha en exceso anterior a la medición efectuada por la DFI en el período 2020-2S (9 de diciembre de 2020²⁸), en la cual –precisamente– se verificó el incumplimiento del VO del indicador de calidad CCS en el centro poblado urbano de La Jalca, y, en consecuencia, que había incurrido

²⁷ Fuente: Página 4 de su Descargo 2

²⁸ Confróntese con el Acta de Levantamiento de Información, obrante en el folio sesenta y ocho (68) del Expediente de Supervisión N° 00093-2020-GSF.





en la infracción imputada al haber incumplido el compromiso de mejora.

En cuanto al centro poblado Quichuay

- i. Si bien VIETTEL afirma que habría instalado una nueva infraestructura, que consistiría en una nueva estación base denominada “JUN0044B3U3”, para lo cual remitió una captura de pantalla de la simulación de cobertura de dicha estación base en la localidad de Quichuay; sin embargo, no ha precisado la fecha de instalación de la referida estación base y la fecha en que habría realizado la predicción de la cobertura, por lo que dicho medio probatorio no acreditaría, en línea con lo indicado por la DFI en el MEMORANDO 1329, la implementación de medidas luego de detectada la comisión de la infracción, que resulten idóneos para acreditar una mejora invocada, y que permita asegurar categóricamente la no repetición de la conducta infractora.
- ii. Si bien ha quedado evidenciado que, en el marco del Reglamento de Cobertura, VIETTEL ha declarado la instalación de la estación base denominada “JUN0044B3U3”, dicha acción no resulta pertinente para los fines de la acreditación de una medida que asegure la no repetición de la conducta infractora imputada en este extremo del PAS, toda vez que dicha medida habría ocurrido el 17 de septiembre de 2020, esto es, en fecha anterior a la medición efectuada por la DFI en el período 2020-2S (11 de noviembre de 2020²⁹), en la cual – precisamente– se verificó el incumplimiento del VO del indicador de calidad CCS en el centro poblado urbano de Quichuay, y, en consecuencia, que había incurrido en la infracción imputada al haber incumplido el compromiso de mejora.

Sobre el centro poblado de Contamana

- i. Si bien VIETTEL afirma que habría instalado una nueva infraestructura, que consistiría en una nueva estación base denominada “LOR0029B3G”, para lo cual remitió una captura de pantalla del reporte de tráfico de dicha estación por el período del 16 al 30 de julio de 2020; sin embargo, no ha precisado la fecha de instalación de la referida estación base y el periodo reportado es anterior a la fecha de medición, en el cual se ha detectado la infracción imputada (2S- 2020), por lo que dicho medio probatorio no acreditaría, en línea con lo indicado por la DFI en el MEMORANDO 1329, la implementación de medidas luego de detectada la comisión de la infracción, que resulten idóneos para acreditar una mejora invocada, y que permita asegurar categóricamente la no repetición de la conducta infractora.
- ii. Si bien ha quedado acreditado que, en el marco del Reglamento de Cobertura, VIETTEL ha declarado la instalación de la estación base denominada “LOR0029B3G”, dicha acción no resulta pertinente para los fines de la acreditación de una medida que asegure la no

²⁹ Confróntese con el Acta de Levantamiento de Información, obrante en el folio cincuenta (50) del Expediente de Supervisión N° 00093-2020-GSF.





repetición de la conducta infractora imputada en este extremo del PAS, toda vez que dicha medida habría ocurrido el 17 de enero de 2018, esto es, en fecha anterior a la medición efectuada por la DFI en el período 2020-2S (5 de diciembre de 2020³⁰), en la cual –precisamente– se verificó el incumplimiento del VO del indicador de calidad CCS en el centro poblado urbano de Contamana, y, en consecuencia, que había incurrido en la infracción imputada al haber incumplido el compromiso de mejora.

En tal sentido, se concluye en línea con lo señalado por la DFI en el MEMORANDO 1329 que –contrariamente a lo alegado por VIETTEL– la presuntas mejoras invocadas para los centros poblados de La Jalca, Quichuay y Contamana no fueron idóneas para alcanzar el VO del indicador de calidad CCS, tanto: (i) en la primera medición del período del primer semestre de 2019 (La Jalca y Quichuay) y del segundo semestre de 2019 (Contamana), por las cuales se solicitaron los compromisos de mejora; como (ii) para la medición ejecutada con posterioridad a la fecha fin de acciones de mejora informada por la propia administrada³¹, en la cual se detectó –nuevamente– el incumplimiento del citado indicador y, por ende, del compromiso de mejora.

Además, la DFI manifiesta que, la sola instalación de una estación base no garantiza la no repetición de la conducta infractora imputada, pues, ello no permite evaluar su efectiva operatividad, así como tampoco respecto del cumplimiento de los valores de los indicadores, debiendo considerarse que el cumplimiento del VO del indicador de calidad CCS implica –necesariamente– el cumplimiento de los parámetros técnicos dispuestos según el procedimiento regulado en el REGLAMENTO, lo cual es competencia justamente del OSIPTEL, criterio que comparte esta Instancia.

En tal sentido, la configuración de la condición atenuante de responsabilidad por implementación de medidas alegada por VIETTEL no ha sido acreditada en ninguno de los centros poblados urbanos imputados.

3.3 Capacidad económica del infractor. -

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2020, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por VIETTEL en el año 2019.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo

³⁰ Confróntese con el Acta de Levantamiento de Información, obrante en el folio setenta y cuatro (74) del Expediente de Supervisión N° 00093-2020-GSF.

³¹ Mediante la carta N° 03695-2019/DL, recibida el 28 de noviembre de 2019 (obranste en el Expediente N° 00102-2019-GSF), la empresa operadora comunicó que, para la corrección del incumplimiento detectado en el período del primer semestre del año 2019, sobre el VO del indicador de calidad CCS, en la tecnología UMTS (3G), para el centro poblado urbano de La Jalca, la fecha fin de acciones de mejora sería el 1 de abril de 2020. Con carta N° 02157-2020/DL, recibida el 3 de junio de 2020 (obranste en el Expediente N° 00127-2019-GSF), la empresa operadora comunicó que, para la corrección del incumplimiento detectado en el período del segundo semestre del año 2019, sobre el VO del indicador de calidad CCS, en la tecnología UMTS (3G), para los centros poblados urbanos de Quichuay y Contamana, la fecha fin de acciones de mejora sería el 30 de setiembre de 2020.





con el artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. con tres (3) multas cuya suma asciende a un total de 153 UIT (51 UIT cada una), por la comisión de la infracción tipificada en el ítem 10 del Anexo 15 del Régimen de Infracciones y Sanciones del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto por el artículo 13° y el numeral 5 del Anexo 9 de la referida norma, respecto de tres (03) compromisos de mejora relacionados al Valor Objetivo del indicador de calidad del servicio público móvil Calidad de Cobertura del Servicio - CCS, derivados de la evaluación correspondiente al segundo semestre de 2020; en los siguientes centros poblados urbanos, de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución:

CCPPUU	Departamento	Valor Meta	Valor Observado en la Acción de Supervisión	MULTA (UIT)
La Jalca	Amazonas	≥95.00%	84,96%	51
Quichuay	Junín		94,69%	51
Contamana	Loreto		84,15%	51

Artículo 2°.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C, conjuntamente con el Memorando N° 00388-GG/2021 y el Memorando N° 01329-DFI/2021.

Artículo 4°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) y en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL