

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00088-2022-GG/OSIPTTEL**

Lima, 24 de marzo de 2022

<b>EXPEDIENTE Nº</b>	:	<b>00076-2021-GG-DFI/PAS</b>
<b>MATERIA</b>	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
<b>ADMINISTRADO</b>	:	<b>VIETTEL PERU S.A.C.</b>

**VISTO:** El Informe Nº 245-DFI/2021 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTTEL (en adelante, 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. (en adelante, VIETTEL), al haber advertido que habría incurrido en la infracción tipificada como leve en el artículo 2<sup>1</sup> del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificatorias (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), puesto que habría incumplido con lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17<sup>2</sup> de dicho cuerpo normativo, dado que en un (1) modelo de contrato, se incluyó una cláusula que permitiría establecer un plazo forzoso al servicio público móvil.

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES. –**

1. Mediante el Informe Nº 226-DFI/SDF/2021 (en adelante, Informe de Supervisión), de fecha 31 de agosto de 2021, la DFI consignó el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, y concluyó lo siguiente:

“(...)”

**VI. CONCLUSIÓN**

23. **VIETTEL PERÚ S.A.C.**, habría incumplido con lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17G del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 096-2018-CD/OSIPTTEL, en un (1) modelo de contrato de abonado de servicios público de telecomunicaciones analizado, de conformidad con lo expuesto en el numeral 4.2 del presente informe de supervisión y el Anexo 1 adjunto.

**VII. RECOMENDACIÓN**

24. Se recomienda el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador a **VIETTEL PERÚ S.A.C.**, por la presunta infracción del artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, respecto del presunto incumplimiento del artículo 17º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de

<sup>1</sup> “Artículo 2º. - Infracciones leves Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: (...) 17º (...)”.

<sup>2</sup> Artículo 17.- Cláusulas generales y adicionales de contratación (...) La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente”. (...)”





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL”.*

2. La DFI, mediante carta N° 1945-DFI/2021, notificada el 20 de septiembre de 2021, comunicó a VIETTEL el inicio de un PAS, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos.
3. VIETTEL, a través de la carta S/N recibida el 21 de septiembre de 2021, solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos.
4. La DFI, mediante carta N° 01991-DFI/2021 notificada el 23 de septiembre de 2021, concedió a VIETTEL el plazo adicional de cinco (5) días.
5. Mediante la carta S/N recibida el 4 de octubre de 2021, VIETTEL remitió sus descargos.
6. Con fecha 8 de noviembre de 2021, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 245-DFI/2021 (Informe Final de Instrucción), mediante el cual analiza los descargos presentados por VIETTEL.
7. A través de la carta N° 914-GG/2021, notificada el 11 de noviembre de 2021, se puso en conocimiento de VIETTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos; sin que los haya presentado a la fecha de emisión de la presente Resolución.

## 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, publicado el 2 de febrero de 2001, 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 señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL 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.

El presente PAS se inició contra VIETTEL al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, dado que en un (1) modelo de contrato, se incluyó una cláusula que permitiría establecer un plazo forzoso al servicio público móvil.

Al respecto, es pertinente señalar que, a través de la Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL, vigente desde el 1 de abril de 2021, se modificó el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, en los siguientes términos:

*“Artículo 17.- Modelo de contrato de servicios públicos de telecomunicaciones*



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 1\*47h:42470TW5



*Para la contratación de servicios públicos móviles, telefonía fija, acceso a Internet fijo y móvil y radiodifusión por cable, sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada, la empresa operadora deberá emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL.*

*Sobre la base del contrato tipo, la empresa operadora elabora el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario de cada servicio, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, debiendo ser remitido al OSIPTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación al contenido del mismo.*

*La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo.*

*El primer párrafo no resulta aplicable para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica.*

*El contenido y forma del contrato tipo será establecido por la Gerencia General. Asimismo, la Gerencia General podrá realizar modificaciones, previo análisis de las necesidades de modificación, ya sea de oficio o a solicitud de parte. Las modificaciones serán puestas en conocimiento de las empresas operadoras, precisando la fecha a partir de la cual debe ser utilizada la nueva versión.*

*Todos los mecanismos de contratación deben prever, como mínimo, la inclusión de la información a que se refieren los numerales (i), (v), (vi), (vii), (x), (xi), (xii), y (xv) del artículo 6, así como el detalle de las tarifas aplicables. Asimismo, en los casos que el contrato se celebre a través de mecanismos de contratación distintos al documento escrito, la información antes indicada deberá estar contenida en dicho mecanismo, con excepción de la relación de las señales de programación que se contratan, las cuales deberán ser detalladas en la comunicación a que hace referencia el artículo 9; de tal manera que permita otorgar certeza de la aceptación del abonado respecto de las estipulaciones a que se refieren los numerales antes mencionados, sin perjuicio de las obligaciones adicionales dispuestas en la presente norma.”*

*(Subrayado agregado)*

Como se puede apreciar, el texto vigente de la norma prohíbe incluir en los modelos de contrato de abonado, cláusulas distintas a las del contrato tipo. Precisamente, de acuerdo con la Exposición de Motivos de la Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL, justifica la modificación del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso la información asimétrica al momento de la contratación, en desmedro del contratante. Agrega dicho texto que, lo que se pretende, es evitar que los abonados no comprendan los términos contractuales que están firmando, en vista que ello puede vulnerar sus derechos al firmar términos distintos a los que fueron ofrecidos o contratos que contengan cláusulas abusivas. Sobre este último punto, cabe anotar que, acorde con el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, constituyen cláusulas abusivas aquellas que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

En consecuencia, la actual prohibición de incluir en los contratos cláusulas ajenas a aquellas que prevé el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, comprende pues la prohibición de incluir cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente.

Adicionalmente, debe mencionarse que la precitada Resolución N° 153-2020-CD/OSIPTEL estableció que, el incumplimiento del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso constituye infracción grave; no obstante, a través de la Resolución N° 019-2021-CD/OSIPTEL se restableció la calificación de infracción leve. Por tanto, en respeto del Principio de Irretroactividad, el presente PAS debe conducirse por la norma





correctamente imputada por la DFI; toda vez que el marco jurídico actual no resulta ser más ventajoso para VIETTEL.

De otro lado, es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con 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 perjudicado, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el PAS 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, el cual puede ser prorrogado por tres (3) meses adicionales, 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.

Por otro lado, a través del Decreto de Urgencia N° 029-2020-PCM publicado el 20 de marzo de 2020, emitido en el marco del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM5, se estableció —entre otras medidas— la suspensión por treinta (30) días hábiles, del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazos, que se tramiten en entidades del Sector Público, plazo que fue prorrogado por quince (15) días hábiles adicionales mediante el Decreto de Urgencia N° 053-2020, y a la vez prorrogado hasta el 10 de junio de 2020, mediante el Decreto Supremo N° 087-2020-PCM.

Al respecto, 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 y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente PAS.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

## 1. Análisis de los descargos:

### 1.1 Respecto al incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso. –

Sobre el particular, el presente procedimiento versa sobre el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de Condiciones de Uso, vigente al momento de cometerse la infracción, el cual establecía lo siguiente:



**"Artículo 17.- Cláusulas generales y adicionales de contratación***(...)**La empresa operadora se encuentra prohibida de incluir en sus modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente."*

Del citado texto se desprende la orden expresa a las empresas operadoras, de que los modelos de contrato remitidos al OSIPTEL no deben incluir cláusulas que no se ajusten al marco normativo vigente.

No obstante, de la revisión de los actuados en el Expediente de Supervisión durante el periodo de supervisión **(desde el 1 de Julio de 2020 a 31 de marzo de 2021)**, se advierte que la DFI, mediante consulta realizada el 24 de junio de 2021 al Sistema de Consultas de Contratos de Abonados (en adelante, SICAB), verificó del análisis efectuado al único modelo de contrato de abonado presentado dentro del periodo de supervisión, que se habría incumplido con lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, puesto que conforme se evidencia en el extracto del Anexo 1 del modelo del contrato, obliga al abonado a un plazo forzoso, cuando el artículo 15 del referido TUO, dispone que para los servicios móviles el plazo debe ser indeterminado.

**Extracto del Anexo 1 del Modelo del Contrato**

VIGENCIA DEL CONTRATO	
Plazo Indeterminado [ ]	Plazo Forzoso [ ] por ___ meses.

En razón de ello, es posible concluir que VIETTEL no habría cumplido con lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que dicha cláusula incluida en un (1) modelo de contrato, contraviene lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 15<sup>3</sup> del TUO de las Condiciones de Uso.

En este punto, VIETTEL sostiene que, si bien la normativa especial del OSIPTEL rige en gran parte los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones, también resultaría aplicable, de manera supletoria, la normativa del Código Civil de acuerdo a lo establecido en la Novena Disposición Final del TUO de Condiciones de Uso.

Al respecto, VIETTEL precisó que el Código Civil en el artículo V de su Título Preliminar establece que todo acto jurídico contrario a las leyes que interesan al orden público es nulo y que, de acuerdo a la doctrina, se estaría refiriendo a todas aquellas disposiciones normativas que tienen carácter imperativo.

Asimismo, VIETTEL refiere que se debe tener en cuenta que en materia contractual existe el principio de conservación de los contratos, el cual permite individualizar aquellas cláusulas que son contrarias a las disposiciones imperativas y se consideren como no colocadas al ser nulas.

<sup>3</sup> "Artículo 15.-*Duración del contrato de abonado**(...)**Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a los servicios públicos móviles y al servicio de acceso a Internet móvil. Para estos servicios, la empresa operadora únicamente podrá celebrar contratos de abonado a plazo indeterminado."*



Finalmente, en este extremo de sus descargos, VIETTEL manifiesta que en su contrato denominado “PCS Control Corporativo” se incluyó una cláusula contraria al artículo 15 del TUO de Condiciones de Uso<sup>4</sup> -el cual es una norma imperativa emitida por el OSIPTEL-, por ello se debe de tener por no incluida en dicho contrato. Concluye que, siendo que dicha cláusula es nula, no habría surtido efecto en ningún momento, por lo tanto, no existiría infracción.

En el presente caso, corresponde señalar que, contrario a lo alegado por VIETTEL, en relación a la naturaleza de las relaciones que regula el Código Civil, es ampliamente conocido que este cuerpo normativo regula las múltiples relaciones jurídicas que surgen entre privados, mientras que el TUO de las Condiciones de Uso regula las relaciones que surgen entre abonado, usuario y la empresa operadora autorizado por el Estado en virtud a un contrato de concesión, por lo tanto es de naturaleza administrativa en la medida que están regulados por un Organismo Regulator y están destinados a prestar servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, es evidente que las relaciones y situaciones jurídicas que regula el TUO de las Condiciones de Uso son de naturaleza diferente a la que regula el Código Civil, sin perjuicio de la aplicación supletoria de dicho cuerpo normativo, en los casos que corresponda.

En ese sentido, la imputación efectuada por haber incluido en el contrato de prestación de servicios denominado “CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) • CONTROL CORPORATIVO”, una cláusula que vulnera el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, no puede entenderse como “no colocada”, tal como pretende VIETTEL. Y es que se trata de situaciones distintas, porque si bien el usuario no está obligado a respetar la ilegal cláusula incorporada por VIETTEL en su contrato, es inobjetable que aquella cláusula sí está incluida; y, en virtud de ello, puede generar confusión al usuario de a pie, pues no todos conocen que las cláusulas ilegales no les son oponibles. En una situación como esta, el usuario que confía en la legalidad de las disposiciones del contrato percibe que está sujeto -indebidamente- a un plazo forzoso.

En ese orden de ideas, corresponde mencionar que contrariamente a lo señalado por VIETTEL, los hechos verificados se subsumen adecuadamente en el tipo infractor, esto es, la infracción contenida en el artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, que contiene la prohibición expresa de incluir en los modelos de contrato de abonado y sus anexos, si los hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente. Cabe resaltar que, contrario a lo señalado por VIETTEL, para la configuración del tipo infractor no se contempla en el mencionado artículo 17 la consideración de los efectos de la referida infracción.

Finalmente, esta Instancia se remite a los fundamentos expuestos en el Informe Final de Instrucción, respecto del incumplimiento del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, mediante el cual se verificó que la empresa operadora: (i) no ha ofrecido ningún medio probatorio que permita generar convicción que haya adoptado todos los mecanismos bajo su esfera de control para evitar los incumplimientos; y, por ello, (ii) tampoco ha acreditado que –pese a tener

<sup>4</sup> “Artículo 15.-

*Duración del contrato de abonado*

(...)

*Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a los servicios públicos móviles y al servicio de acceso a Internet móvil. Para estos servicios, la empresa operadora únicamente podrá celebrar contratos de abonado a plazo indeterminado.”*





presuntamente una conducta adecuada— dichos incumplimientos se hayan ocasionado producto de causas no atribuibles a su responsabilidad.

Por lo expuesto, los argumentos planteados por VIETTEL en este extremo quedan desvirtuados.

## **1.2 Respetto a la supuesta falta de necesidad y proporcionalidad de la medida adoptada. –**

VIETTEL, a través de sus descargos, manifiesta que, durante el periodo de supervisión únicamente habría suscrito un (1) contrato utilizando el modelo denominado PCS Control Corporativo con la empresa APORTA DESARROLLO SOSTENIBLE ASOCIACION CIVIL (en adelante, APORTA) el día 27 de enero de 2021. Agrega que, los seiscientos cuarenta y seis (646) servicios derivados de dicho contrato, fueron activados, según refiere VIETTEL el 25 de marzo de 2021, siendo que dicho contrato se encontraría finalizado al 27 de mayo de 2021, por lo que, actualmente no existirían servicios contratados bajo dicho modelo de contrato.

VIETTEL argumenta que, durante la vigencia del contrato, APORTA no habría presentado reclamo alguno relacionado a la prestación del servicio o relacionado al plazo indicado en su contrato. Asimismo, señala que dicho modelo de contrato habría dejado de utilizarse, puesto que se encontraría utilizando para las nuevas contrataciones el contrato tipo, tal como habrían comunicado a la Dirección de Atención y Protección al Usuario mediante las cartas N° 0302-2021/DL y N°0388-2021/DL.

En efecto, según lo manifestado por VIETTEL, la DFI debió verificar si se encontraba justificado el inicio del presente PAS, realizando un análisis para determinar si esta medida era menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, dado que con ello la DFI pretende la imposición de una multa, por tan solo un contrato suscrito con dicho modelo que a la fecha se encontraría finalizado, sin que el propio abonado haya manifestado queja alguna por el mismo; por lo que dicha decisión contravendría el principio de razonabilidad, recogido en el TUO de la LPAG.

Finalmente, VIETTEL reitera que, la DFI debió justificar con una claridad suficiente, los motivos por los cuales se optó por iniciar un PAS y no por otras medidas menos lesivas. Señala que, en ningún apartado del informe de supervisión, se habría brindado una motivación suficiente respecto a la no aplicación de una medida menos lesiva, más aún cuando el incumplimiento en el presente caso habría sido subsanado con anterioridad al inicio del presente PAS.

En principio, debe indicarse que, el hecho que APORTA no haya presentado reclamo alguno, como sostiene VIETTEL, no quiere decir que la infracción no se haya cometido. Asimismo, circunstancias como la finalización del contrato suscrito con APORTA, tampoco desvirtúan la comisión de la infracción.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad, éste 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 de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

En ese sentido, dicho Principio en cierta medida, racionaliza la actividad sancionadora de la Administración, evitando que la autoridad administrativa desborde su actuación represiva, encausando ésta dentro de un criterio de ponderación, medida y equilibrio, como la alternativa última de entre las que menos gravosas resulten para el administrado<sup>5</sup>

Ahora bien, con la finalidad de determinar la medida a imponer en el presente PAS, se procederá a analizar cada uno de los requisitos que contempla el TUO de la LPAG a efectos de considerar que un acto administrativo observa el mencionado Principio:

- **Requisito 1: Que la decisión de la autoridad administrativa se haya adoptado dentro de los límites de la facultad atribuida.**

En atención a lo dispuesto en los artículos 40 y 41 del Reglamento General del OSIPTEL, la Gerencia General ostenta la facultad de imponer sanciones por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión; siendo que, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL la DFI se constituye en el órgano de instrucción en los procedimientos sancionadores, cuya competencia sea de la Gerencia General.

En tal sentido, considerando que la DFI es el órgano competente para la instrucción del presente PAS, el mismo ha sido iniciado por un órgano competente para tales efectos.

- **Requisito 2: Que la decisión de la autoridad administrativa mantenga 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.**

Habiéndose establecido la legalidad de la medida adoptada por la DFI, corresponde determinar la medida pertinente que correspondía adoptarse en el presente caso, siendo importante indicar que, en un primer momento, el inicio de un procedimiento sancionador tiene como finalidad la evaluación de los hechos que constituirían una infracción de las normas y/o reglamentos emitidos por la autoridad; posterior a ello, y una vez determinado el incumplimiento de deberes u obligaciones, se debe determinar la pertinencia de la imposición de una sanción sobre la base de los criterios previamente establecidos.

Así, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, el primer momento, conforme se verifica en el presente caso, es de considerar que al momento de la emisión del Informe de Supervisión, en el cual se recomendó el inicio del presente PAS, la DFI verificó que VIETTEL en un (1) modelo de contrato, del cual se activaron seiscientos cuarenta y seis (646) servicios, incluyó una cláusula que no se ajusta a la normativa vigente, toda vez que dicha cláusula permitiría establecer un plazo forzoso al servicio público móvil.

<sup>5</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. Análisis sobre la Potestad sancionadora de la Administración Pública y el Procedimiento Administrativo Sancionador en el marco de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General en Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Lima: ARA Editores, Segunda Parte, 2003, p.530.







En cuanto al segundo momento, es decir, la medida a imponer frente al incumplimiento detectado, 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.

En cuanto al **juicio de idoneidad o 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.

Adicionalmente a ello, se tiene que de acuerdo a lo señalado por MORON URBINA<sup>6</sup>, una medida sancionadora adecuada debe ser un medio jurídico idóneo y coherente para lograr el fin u objetivo previsto por el legislador al habilitar la potestad sancionadora sobre determinada actividad.

En la línea de lo indicado, el inicio del presente PAS lo determinó -frente al incumplimiento detectado- la relevancia del bien jurídico protegido por la norma cuyo incumplimiento se imputa, el cual -para el presente caso- se encuentra vinculado con garantizar que los contratos de los abonados solo incluyan cláusulas que se ajusten a la normativa vigente.

Es necesario considerar que la imposición de sanciones administrativas tiene dos efectos: el represivo y el disuasivo. El efecto represivo, es entendido como un gravamen a consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido producido por una infracción administrativa. El efecto disuasivo, es el desincentivo para la comisión de futuras infracciones por parte de los administrados.

En relación al **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.

Al respecto, frente a la imposición de otras medidas, es necesario indicar respecto de las Comunicaciones Preventivas, contempladas en el Reglamento General de Supervisión, vigente al momento cometerse la infracción (Reglamento de Supervisión)<sup>7</sup>, que éstas correspondían a comunicaciones emitidas en función al resultado de los monitoreos realizados por la DFI, los cuales, miden el desempeño de las entidades supervisadas, con la finalidad que la empresa operadora adopte acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados, lo cual estaría orientado a una etapa previa a la comisión de la infracción; hecho que no corresponde en el presente caso.

De igual manera, no correspondía la aplicación de Medidas de Advertencia en el presente caso, puesto que no se cumple con las condiciones establecidas en el artículo 30° del Reglamento de Supervisión<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Quinta Edición, pág. 407-409.

<sup>7</sup> En virtud a la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPEL, la denominación actual es Reglamento General de Fiscalización. Entre las modificaciones, se suprimen los monitoreos, comunicaciones preventivas y medidas de advertencia.

<sup>8</sup> "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*





De otro lado, respecto de la posibilidad de aplicar una Medida Correctiva, la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, norma modificatoria del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS)<sup>9</sup>, señala que en la práctica podrían presentarse situaciones en las que, habiéndose iniciado el procedimiento sancionador respectivo, el material probatorio permite a la autoridad administrativa advertir la existencia de otro medio alternativo de conclusión del procedimiento diferente a la sanción administrativa, que reviste la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que es más benigno con el derecho afectado.

Corresponde precisar que al ser VIETTEL un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones que opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado, se encuentra sujeta a la regulación del sector por parte de este Organismo Regulador, de tal forma que todas las obligaciones normativas sobre la materia le son plenamente aplicables.

De esta forma, le correspondía a la empresa operadora adoptar todas las medidas pertinentes a fin de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la normativa del sector, en este caso se encuentra obligada a contar con los procesos adecuados para la elaboración de sus contratos de prestación de servicios y el nivel de capacitación necesario de su personal encargado de la elaboración de los referidos contratos, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable en el presente caso.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta, que el OSIPTEL ha recurrido al inicio de un PAS ante la evidencia de hechos concretos que configurarían el incumplimiento imputado, el cual deviene de un (1) modelo de contrato registrado en el SICAB en el primer trimestre del año 2021, y considerando además que BITEL es un agente

---

*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:*

*a) Cuando 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.*

*b) 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.*

*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."*

9 Antes denominado Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. Denominación modificada a través de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL.





especializado en el sector de las telecomunicaciones que opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado<sup>10</sup>.

Cabe agregar, que en la antes referida Exposición de Motivos del RGIS, sugiere que cabe aplicar medidas correctivas, entre otros, cuando la probabilidad de la infracción es baja; sin embargo, como se analizará más adelante, la probabilidad de infracción para este tipo de infracción es media. Asimismo, toda vez que el plazo de vigencia del contrato suscrito, objeto de imputación, ya habría finalizado; carecería de objeto imponer una medida correctiva. En tal sentido, el inicio del PAS y la imposición de una sanción resultan medidas necesarias para disuadir a VIETTEL a fin de que no cometa nuevamente la conducta infractora.

En cuanto al **juicio de proporcionalidad**, se busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, por lo cual se considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad; habiéndose evaluado que la medida a imponer no sólo resulta proporcional con el bien jurídico vulnerado, sino también eficaz para persuadir a las empresas operadoras que en lo sucesivo eviten incurrir en nuevas infracciones relacionadas al cumplimiento de obligaciones establecidas en el quinto párrafo del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada a incluir en sus modelos de contrato de abonado y su(s) anexo(s), si lo(s) hubiere, cláusulas que no se ajusten a la normativa vigente.

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 resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, con el objetivo de que la empresa operadora evite incurrir nuevamente en la infracción tipificada en el quinto párrafo del artículo 17° del TUO de las Condiciones de Uso, y asuma los costos de haber incurrido en dicha infracción.

Por ello, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo VIETTEL sea más cauteloso 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 del eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo expuesto, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

## 2. Respecto a la aplicación de eximentes de responsabilidad. –

Una vez determinada la infracción tipificada en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, 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 los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajenos a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente PAS se advierte que VIETTEL no ha

<sup>10</sup> Concesión Vigente desde el año 2014.





acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber 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: Con relación a este eximente, se debe entender que, por su propia naturaleza, 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 los incumplimientos detectados, se debieron al 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 los incumplimientos detectados, se debieron al 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 administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 255 del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello, a efectos de determinar si se ha configurado dicha eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
  - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
  - La empresa operadora deberá acreditar 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.

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.

Asimismo, 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, Nieto<sup>11</sup> - haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español - señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de

<sup>11</sup> NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.



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.

En el caso materia de análisis, y conforme a lo señalado por la DFI a través del Informe Final de Instrucción, VIETTEL en un (1) modelo de contrato incluyó una cláusula que no se ajusta a la normativa vigente, toda vez que dicha cláusula permitiría establecer un plazo forzoso al servicio público móvil, cuando las contrataciones sobre la materia son a plazo indeterminado, según el artículo 15 del TUO de las Condiciones de Uso.

Al respecto, a través de sus descargos, la empresa invoca haber efectuado el cese de la conducta infractora, aduciendo que el modelo de contrato objeto de supervisión ya no era utilizado, puesto que con las cartas N° 0302-2021/DL y N°0388-2021/DL habrían remitido sus nuevos modelos de contrato al OSIPTEL – esto en abril de 2021-, antes de iniciado el presente PAS. Reitera, además, que la empresa contratante no interpuso reclamo alguno sobre la prestación del servicio.

VIETTEL agrega que, no existen efectos que revertir pues (i) no cuentan con abonados activos que hayan suscrito dicho modelo de contrato y, (ii) el único abonado que suscribió el mismo no presentó reclamo alguno sobre la duración del contrato, por lo cual el mismo se desarrolló con normalidad, estando ambas partes conformes con las prestaciones contenidas en dicho contrato. Por todo lo anterior, VIETTEL considera que se produjo la subsanación voluntaria antes del inicio del PAS (setiembre de 2021), por lo que -a su juicio- el PAS debe archiversse.

Sobre el particular, de la revisión de las cartas que alega VIETTEL, efectivamente se advierte que se trata de la remisión de dieciséis (16) contratos tipo, que estarían en circulación desde junio de 2021, y de la revisión de cada uno de los contratos remitidos se verifica que no hacen alusión a un plazo forzoso, así como que el contrato denominado “*CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) • CONTROL CORPORATIVO*”, que fue objeto de la supervisión que dio origen al presente PAS, no se encuentra en el listado de contratos que remitió la empresa. Por tanto, se entiende -acorde con lo concluido por la DFI- que el referido modelo ya no sería utilizado por VIETTEL a la fecha.

En ese sentido, VIETTEL cesó su conducta antes de iniciar el presente PAS, dado que actualmente, al ceñirse al contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, ya no ofrecería contratos con cláusulas que establezcan algún plazo forzoso para el caso del servicio público móvil, ello acorde con la normativa vigente.

No obstante, dada la naturaleza de la obligación dispuesta en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, esta instancia considera que el cese de la comercialización del contrato contrario al marco jurídico vigente, así como la finalización del contrato suscrito por APORTA que involucra seiscientos cuarenta y seis (646) servicios derivados de dicho contrato, no supone la reversión de los efectos de la conducta infractora investigada.

En efecto, en el contrato de prestación de servicios que VIETTEL ofrece como medio probatorio (incluyendo el Anexo 1), suscrito el 27 de enero de 2021, claramente se expresa en la Cláusula Cuarta que “la contratación a plazo forzoso contendrá condiciones económicas y/o comerciales de mayor ventaja para EL





CLIENTE respecto a la contratación a plazo indeterminado.” Esto quiere decir que, incluir la posibilidad de contratar a plazo forzoso en aquellas situaciones prohibidas por la norma, condiciona indebidamente la decisión de consumo del cliente; el cual, con la finalidad de obtener mejores condiciones, puede incluso descartar los planes ofrecidos por otras empresas operadoras que únicamente ofrecen el servicio a plazo indeterminado, como exige el TUO de las Condiciones de Uso, lo cual también afecta la competencia en el mercado.

Por otro lado, fijar un plazo forzoso condiciona también la decisión del abonado de dar por terminado el contrato, puesto que, de ser el caso, podría quedar sujeto a penalidades aplicables por resolución anticipada del mismo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 del TUO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, el hecho que el plazo forzoso del contrato haya culminado antes del inicio del PAS (el 24 de mayo de 2021), tampoco supone la reversión de los efectos producidos por la conducta infractora; en tanto dicho hecho es solo una consecuencia de haber establecido *-contra legem-* un plazo fijo para dar por finalizado el contrato.

En consecuencia, al no producirse la reversión de los efectos de la conducta infractora incurrida por VIETTEL, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad establecida en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

#### 3.1 Respecto 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 sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, según los cuales 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; así como que la determinación de la sanción considere criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

##### a) **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 Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 (en adelante, 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.

De acuerdo a la Guía de cálculo para la determinación de multas<sup>12</sup> en los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL (en adelante, Guía de multas) la metodología de graduación de las multas a ser establecida en el presente procedimiento se basa en la cuantificación del daño causado por la Empresa cuando incurre en dicha infracción.

En concreto, en el presente caso el beneficio ilícito estimado está constituido por: (i) el costo evitado en el mantenimiento y gestión de un sistema, que asegure el diseño de modelos de contratos de prestación de servicios conforme a la normatividad vigente, así como el costo evitado de dar a conocer internamente la normativa vigente relacionada a las cláusulas de los contratos de abonados, y (ii) el ingreso ilícito que la Empresa habría obtenido por cada línea contratada mediante la suscripción de un modelo de contrato que no se encuentre conforme con la normatividad vigente, que en total son 646.

#### **b) Probabilidad de detección de la Infracción:**

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

En atención a ello, tomando en cuenta la naturaleza de las infracciones materia del presente PAS, y en línea con lo señalado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, la probabilidad de detección es media, debido a que la supervisión en materia del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso no se realiza de manera periódica y que en gran medida se encuentra limitada por la información que remita la empresa (disponibilidad de información de modelos y contratos suscritos).

#### **c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:**

Este criterio de graduación también hace referencia al criterio naturaleza y gravedad de la infracción referida en la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

En el presente caso, VIETTEL ha incurrido en una infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones, por el incumplimiento de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 de la referida norma, por lo que correspondería la imposición de una (01) multa entre media (0.5) y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante, UIT), de acuerdo a lo establecido por el artículo 25 de la LDFF.

Por otro lado, este criterio de gradación también hace referencia a la gravedad del daño causado al interés público y/o bien jurídico protegido, referido en el TUO de la

<sup>12</sup> Publicada en la página web del OSIPTEL a través del link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>





LPAG. Con relación a este extremo, de lo actuado se verifica que el incumplimiento de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de VIETTEL, involucró un (1) contrato que incluyó una cláusula contraria a la normativa vigente, al considerar plazos forzosos para la contratación de servicios público móvil (contrario a lo dispuesto en el artículo 15 del TUO de las Condiciones de Uso); conducta irregular que supuso la activación de un total de seiscientos cuarenta y seis (646) servicios públicos móviles.

**d) Perjuicio económico causado:**

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por el incumplimiento del quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso; ello no significa que no se haya producido otro tipo de afectación; sin perjuicio de señalar que ello no fue tomado en consideración para el cálculo de la sanción.

**e) Reincidencia en la comisión de la infracción:**

En el presente caso, no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 248 del TUO de la LPAG.

**f) Circunstancias de la comisión de la infracción:**

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

En el presente caso se advierte que VIETTEL no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido.

Además, cabe señalar que, la obligación establecida en el del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso y principalmente en el quinto párrafo, fue introducida mediante el Artículo Primero de la Resolución N° 96-2018-CD-OSIPTEL, publicada el 1 mayo 2018, el mismo que entró en vigencia el 1 de julio de 2018.

**g) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:**

Sobre este punto, corresponde señalar que no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción materia de análisis.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG, correspondería sancionar a







VIETTEL con una (1) multa de **50 UIT**<sup>13</sup>, por el incumplimiento de la obligación establecida en el quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.

### **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**

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) 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 el TUO de la LPAG.

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

- Reconocimiento de responsabilidad: De lo actuado, se tiene que VIETTEL no ha presentado reconocimiento expreso y por escrito sobre su responsabilidad por la comisión de la infracción detectada por la DFI, en esta etapa del presente PAS.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Conforme al análisis efectuado en la presente Resolución, VIETTEL ha acreditado el cese de la conducta infractora en cuanto al quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso. Por tanto, corresponde aplicar un descuento de veinte por ciento (20%) sobre la multa estimada.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Con relación a este atenuante, conforme a lo expuesto en los párrafos precedentes de la presente Resolución, se establece que no es posible la reversión de los efectos generados.
- Implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora: De lo actuado en el expediente, se tiene que VIETTEL no ha presentado información al respecto, detallando qué medidas específicas ha adoptado para evitar que el incumplimiento imputado se repita.

<sup>13</sup> En el presente caso, dado que la multa estimada superó el valor indicado, esta ha sido reconducida a 50 UIT.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### **3.3 Sobre la capacidad económica de VIETTEL. –**

El artículo 25 de la LDFF establece que las multas que se establezcan no podrán exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, las multas a imponerse no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por VIETTEL en el año 2020, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2021

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 en aplicación del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.** - **SANCIONAR** a la empresa **VIETTEL PERU S.A.C.** con una **MULTA** de **40 UIT**, al haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada como **LEVE** en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por el incumplimiento del quinto párrafo del artículo 17 de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

**Artículo 2°.** - La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de 15 días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un 20% del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 3°.**- Notificar la presente Resolución a la empresa **VIETTEL PERU S.A.C.**

**Artículo 4°.**- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES  
CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 1\*47h:42470TW5