



## **INFORME DE EVALUACIÓN**

ELABORADO DE CONFORMIDAD CON LA SECCIÓN 4.03 (b) DE LOS CONTRATOS DE  
CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE  
TELECOMUNICACIONES APROBADOS POR DECRETO SUPREMO N° 11-94-TCC.

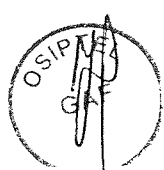
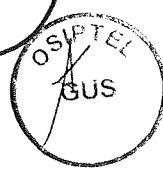
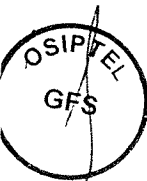
**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA  
EN TELECOMUNICACIONES  
OSIPTEL**

Lima, marzo de 2004

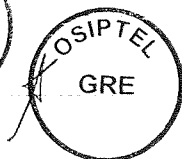
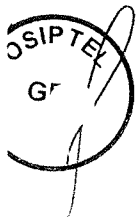
# INFORME DE EVALUACIÓN

## CONTENIDO

<b>I. ANTECEDENTES</b> .....	5
1. Contratos de concesión aprobados por el Decreto Supremo N° 11-94-TCC .....	5
2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL .....	5
3. Procedimiento de renovación gradual .....	6
4. Informe de Evaluación .....	7
5. Calificación respecto al grado de incumplimiento de las obligaciones de la empresa concesionaria .....	8
<b>II. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 6: DERECHOS, TASAS Y CANON</b> .....	9
1. Pago de tasa anual por explotación comercial .....	9
1.1. Contenido de la obligación .....	9
1.2. Cumplimiento de la obligación .....	9
2. Pago al fondo de inversión de telecomunicaciones .....	10
2.1. Contenido de la obligación .....	10
2.2. Cumplimiento de la obligación .....	10
3. Tasa por servicios de supervisión .....	11
3.1. Contenido de la obligación .....	11
3.2. Cumplimiento de la obligación .....	11
4. Canon por uso del espectro radioeléctrico .....	12
4.1. Contenido de la obligación .....	12
4.2. Cumplimiento de la obligación .....	12
<b>III. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 8: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONCESIONARIA</b> .....	12
1. Continuidad de servicio .....	12
1.1. Contenido de la obligación .....	12
1.2. Cumplimiento de la obligación .....	12
2. Prestación del servicio de arrendamiento de líneas y circuitos locales .....	13
2.1. Contenido de la obligación .....	13
2.2. Cumplimiento de la obligación .....	13



3. Interrupción de las operaciones .....	14
3.1. Contenido de la obligación .....	14
3.2. Cumplimiento de la obligación .....	14
3.2.1. Comunicación previa e interrupción de emergencia .....	14
3.2.2. Suspensión de los servicios (redes ex ENTEL y ex CPT) .....	16
3.2.3. Compensación al abonado por interrupción del servicio .....	16
4. Obligaciones en caso de emergencia o crisis .....	17
4.1. Contenido de la obligación .....	17
4.2. Cumplimiento de la obligación .....	17
5. Expansión telefónica y expansión de la red .....	17
5.1. Contenido de la obligación .....	17
5.2. Cumplimiento de la obligación .....	17
5.2.1. Contrato de CPT .....	18
5.2.2. Contrato ENTEL Parte II .....	18
6. Requisitos de teléfonos públicos .....	18
6.1. Contenido de la obligación .....	18
6.2. Cumplimiento de la obligación .....	18
7. Requisitos de calidad de servicio .....	19
7.1. Contenido de la obligación .....	19
7.2. Cumplimiento de la obligación .....	19
7.2.1. Red ex – ENTEL (Contrato de Concesión parte I y II) .....	19
7.2.1.1. Tasa de incidencia de fallas (TIF) .....	19
7.2.1.2. Tasa de corrección de fallas locales (TCFL) .....	20
7.2.1.3. Llamadas locales completadas (LLLC) .....	20
7.2.1.4. Llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas (LLLDNC) .....	20
7.2.1.5. Llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas (LLLDIC) .....	21
7.2.1.6. Respuesta del operador (RO) .....	21
7.2.2. Red ex – CPT .....	21
7.2.2.1. Tasa de incidencia de fallas (TIF) .....	22
7.2.2.2. Tasa de corrección de fallas locales (TCFL) .....	22
7.2.2.3. Llamadas locales completadas (LLLC) .....	22
7.2.2.4. Llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas (LLLDNC) .....	22
7.2.2.5. Llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas (LLLDIC) .....	23
7.2.2.6. Respuesta del operador (RO) .....	23
8. Procedimiento de inspección y requisitos de control .....	23
8.1. Contenido de la obligación .....	23
8.2. Cumplimiento de la obligación .....	24
9. Secreto de las telecomunicaciones y protección de datos .....	24
9.1. Contenido de la obligación .....	24
9.2. Cumplimiento de la obligación .....	25



10. Requisitos de asistencia a los abonados y usuarios .....	25
10.1. Contenido de la obligación .....	25
10.2. Cumplimiento de la obligación .....	26
10.2. 1. No discriminación .....	26
10.2. 2. Solución de reclamos y conflictos .....	26
10.2.2.1. Quejas declaradas fundadas.....	27
10.2.2.2. Sanciones impuestas .....	27
10.2. 3. Requisitos de asistencia mínima.....	29
11. Cooperación con otros prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones .....	29
11.1. Contenido de la obligación .....	29
11.2. Cumplimiento de la obligación .....	29
12. Requisitos contables .....	29
12.1. Contenido de la obligación .....	29
12.2. Cumplimiento de la obligación .....	30
13. Archivo y requisitos de información.....	31
13.1. Contenido de la obligación .....	31
13.2. Cumplimiento de la obligación .....	32
13.2.1. Remisión de información anual .....	32
13.2.2. Entrega de información en otros procesos.....	33
13.2.2.1. En los procedimientos de solución de reclamos de usuarios.....	33
13.2.2.2. En los diversos procedimientos que se siguen ante OSIPTEL .....	33

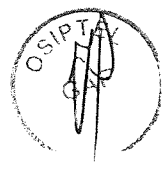
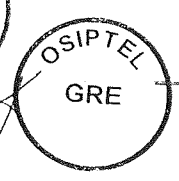
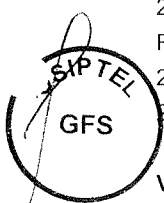
**IV. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 9: RÉGIMEN TARIFARIO GENERAL ..... 34**

1. Contenido de la obligación .....	34
2. Cumplimiento de la obligación .....	34
Resolución N°008-2000-CD/OSIPTEL.....	36
2.2.Resolución N° 161-2000-GG/OSIPTEL .....	36
2.3.Resolución N°181-2003-GG/OSIPTEL .....	37

**V. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 10: INTERCONEXIÓN ..... 37**

1. Contenido de la obligación .....	37
2. Cumplimiento de la obligación .....	38
2.1. Cumplimiento de la normativa de interconexión.....	38
2.1.1.Resolución N°072-99-GG/OSIPTEL .....	39
2.1.2.Resolución N°072-2000-GG/OSIPTEL .....	39
2.1.3.Resolución N° 050-GG-2001/OSIPTEL .....	41
2.2. Cumplimiento visto a través de las controversias presentadas.....	41

**VI. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 11: REGLAS DE COMPETENCIA..... 45**



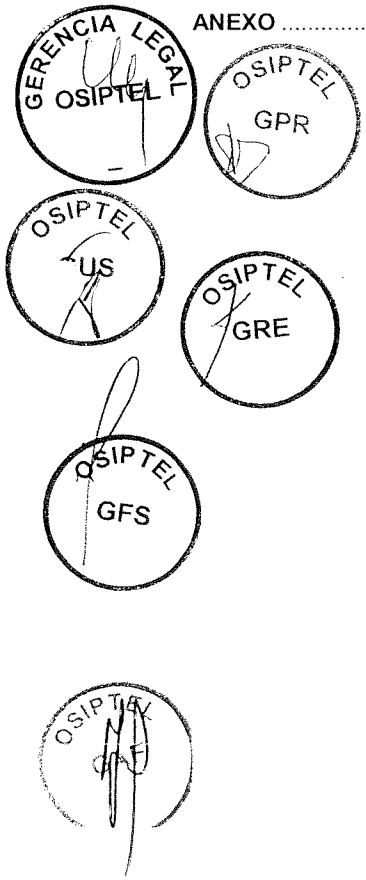
1. Contenido de la obligación .....	45
2. Cumplimiento de la obligación .....	46
2.1. Controversias presentadas .....	46
2.2. Conclusiones .....	47
2.2.1. Prohibición de prácticas monopólicas .....	47
2.2.2. Actos de competencia desleal.....	48
2.2.3. Sanciones impuestas .....	48
2.2.4. Balance general .....	49
2.3. Reflexiones finales .....	49

**VII. CUMPLIMIENTO CON LOS MANDATOS Y REGLAMENTOS QUE HAN SIDO DEBIDAMENTE EMITIDOS POR OSIPTEL.....** 50

1. Contenido de la obligación .....	50
2. Cumplimiento de la obligación .....	51
2.1. Cumplimiento de las resoluciones emitidas por las instancias de solución de controversias .....	51
2.2. Cumplimiento de las resoluciones emitidas por la instancia de solución de reclamos.....	51
2.3. Cumplimiento de las resoluciones emitidas en general .....	52

**VIII. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES DEL PERÚ .....** 54

**ANEXO .....** 56



## I. ANTECEDENTES

### 1. CONTRATOS DE CONCESIÓN APROBADOS POR EL DECRETO SUPREMO N° 11-94-TCC

Mediante Decreto Supremo N° 11-94-TCC, se aprobaron los Contratos de Concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, suscritos entre el Estado peruano, representado por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de la República del Perú (en adelante el Ministerio) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (en adelante ENTEL) así como con la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (en adelante CPT). Dichos contratos, (en adelante Contratos de Concesión) fueron suscritos el 16 de mayo de 1994.

En el contrato celebrado por CPT, los servicios concedidos en un área de concesión definida en Lima y Callao fueron: (i) el servicio de telefonía fija local, (ii) el servicio de teléfonos públicos y (iii) servicio portador local. Los servicios concedidos en el caso del contrato celebrado con ENTEL, en un área de concesión que era el resto de la República fueron: (i) servicio de telefonía fija local, (ii) servicio de teléfonos públicos, (iii) servicio portador local, (iv) servicio télex y (v) servicio telegráfico, (vi) servicio portador de larga distancia nacional y, (vii) servicio portador de larga distancia internacional.

En el marco del proceso de privatización, en 1994, Telefónica Holding S.A. asumió la gestión de las mismas (mediante la absorción de ENTEL por CPT, asumiendo ésta última los derechos y obligaciones que le correspondían a la primera). En 1995 se modificó la denominación de la titular de ambas concesiones a Telefónica del Perú S.A. y posteriormente, en 1998, según lo estipulado en la actual Ley General de Sociedades, su denominación pasó a ser Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica o empresa concesionaria).

### 2. ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TC), la Ley N° 26285 sobre la desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (aprobado por Decreto Supremo N° 62-94-PCM), establecen como funciones del Organismo Supervisor de Inversión privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, entre otras, la de supervisar la ejecución de las obligaciones contraídas por las empresas concesionarias en los contratos de concesión.

El Reglamento General de OSIPTEL aprobado por Decreto Supremo 008-2001-PCM, establece en su artículo 18°, entre los objetivos generales de esta institución, el de supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del



mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras.

La Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, define como "supervisión" al conjunto de actividades que desarrolla OSIPTEL para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas. La supervisión puede asimismo estar dirigida a verificar el cumplimiento de determinado mandato o resolución de OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada, dentro del ámbito de su competencia.

Es dentro de este marco legal que se justifica la intervención de OSIPTEL para informar acerca del cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por parte de la empresa Telefónica con el Estado peruano.

### 3. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN GRADUAL

Los Contratos de Concesión, estipulan que el plazo de la concesión será de veinte (20) años contados a partir de la fecha efectiva, entendiéndose por fecha efectiva la fecha de entrada en vigencia de los Contratos de Concesión que se computa a partir de los treinta días hábiles siguientes a la suscripción de los referidos contratos<sup>1</sup>, es decir el 27 de junio de 1994.

Adicionalmente, se señala en los Contratos de Concesión que el Ministerio podrá convenir en la renovación del plazo de la concesión a solicitud de la empresa concesionaria quien podrá elegir alternativamente por (i) la renovación total: por un plazo adicional máximo de veinte (20) años contados desde la terminación del plazo de la concesión o, (ii) la renovación gradual: por períodos de hasta cinco (5) años adicionales al plazo de la concesión, en cuyo caso la renovación debe convenirse cada período de cinco (5) años, contados a partir de la fecha efectiva, siempre que el total de los períodos no exceda de veinte (20) años.

La empresa concesionaria optó dentro del primer quinquenio de vigencia de los Contratos de Concesión por una renovación gradual. Su solicitud fue resuelta de modo favorable mediante resolución Ministerial 272-99-MTC/15.03. En tal sentido, habiéndose elegido el mecanismo de renovación gradual, el mecanismo de renovación total ya no podrá ser utilizado.

A la fecha, encontrándose dentro de los ciento ochenta (180) días calendario antes de la terminación de un período de cinco (5) años, la empresa concesionaria ha presentado nuevamente con fecha 22 de diciembre de 2002 una nueva solicitud de renovación gradual.

<sup>1</sup> Los Contratos de Concesión se suscribieron el 16 de mayo del año 1994, por lo que la fecha de entrada en vigencia es el 27 de junio de 1994.



#### 4. INFORME DE EVALUACIÓN

Los Contratos de Concesión estipulan que el Ministerio, antes de tomar una decisión respecto a la solicitud de renovación y, dentro del plazo de treinta (30) días calendario a contar desde la fecha de recepción de la solicitud, publicará un aviso en el diario oficial "El Peruano" y notificará a la empresa concesionaria y a OSIPTEL, señalando: (i) que ha recibido la solicitud de renovación; (ii) el período durante el cual las personas con un interés legítimo podrán formular por escrito sus comentarios u objeciones con respecto a la renovación solicitada; (iii) el plazo durante el cual OSIPTEL presentará al Ministerio y enviará a la empresa concesionaria un informe, denominado Informe de Evaluación.

Conforme a lo indicado en los referidos contratos, el Ministerio, mediante Oficio N° 005-2004-MTC/17 de fecha 19 de enero de 2004, ha puesto en conocimiento de OSIPTEL la solicitud presentada por Telefónica sobre renovación gradual del plazo de concesión, otorgándole un plazo de sesenta días para la presentación del Informe de Evaluación.

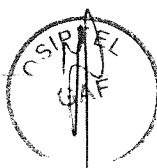
Con fecha 20 de enero de 2004 el Ministerio publicó en el Diario Oficial "El Peruano" el aviso correspondiente a la solicitud presentada por Telefónica, indicando expresamente que dentro de sesenta días calendario de notificado, OSIPTEL presentará al Ministerio y a Telefónica el Informe de Evaluación conforme a la Sección 4.03.(b) de los Contratos de Concesión.

Respecto al contrato de concesión suscrito con CPT, el Informe de Evaluación debe señalar si, y en qué medida, la empresa concesionaria, durante el periodo de los cinco (5) años anteriores o durante el plazo de la concesión, ha cumplido con:

- (i) sus obligaciones establecidas en las Cláusulas 6, 8 y 9 ;
- (ii) las reglas de interconexión establecidas en la cláusula 10;
- (iii) las reglas de competencia establecidas en la cláusula 11;
- (iv) los mandatos y reglamentos que han sido debidamente emitidos por OSIPTEL; y,
- (v) prestado sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevado sus negocios conforme a las leyes del Perú.

Respecto al contrato de concesión, suscrito con ENTEL, el Informe de Evaluación debe señalar si, y en qué medida, la empresa concesionaria, durante el período de los cinco (5) años anteriores o durante el plazo de la concesión, ha cumplido con:

- (i) sus obligaciones establecidas en las Cláusulas 6, 8 y 9 de las Partes I y II;
- (ii) las reglas de interconexión establecidas en la cláusula 10 de las Partes I y II;
- (iii) las reglas de competencia establecidas en la cláusula 11 de las Partes I y II;
- (iv) los mandatos y reglamentos que han sido debidamente emitidos por OSIPTEL; y,
- (v) prestado sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevado sus negocios conforme a las leyes del Perú.





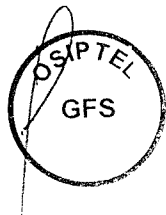
En cumplimiento de lo anterior, el presente documento contiene la evaluación entre los años 1999 y 2003 incluidos respecto de las materias que deban ser consideradas en los Contratos de Concesión como parte de dicho informe y cuya supervisión se encuentra a cargo de OSIPTEL, correspondiendo al Ministerio completar los aspectos referidos al cumplimiento de las obligaciones cuya supervisión se encuentren a su cargo.

## 5. CALIFICACIÓN RESPECTO AL GRADO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONCESIONARIA

La sección 4.03, literal b, de los Contratos de Concesión, se refiere al Informe de Evaluación que OSIPTEL debe preparar, señalando que en este documento deberá indicarse **si, y en qué medida**, la empresa concesionaria, durante el período de los cinco (5) años anteriores ha cumplido con las obligaciones expresamente señaladas en el referido literal.

Si bien a OSIPTEL no le compete emitir una recomendación o calificación respecto de la renovación de la concesión en sí misma, estando el Informe de Evaluación única y exclusivamente destinado a sustentar la decisión del Ministerio sobre la renovación y encontrándose obligado OSIPTEL a pronunciarse sobre la medida del cumplimiento, resulta imperativo establecer una relación entre los incumplimientos detectados en el presente informe y sus consecuencias respecto de la renovación.

La sección 4.04 de los Contratos de Concesión, cuando se refiere a la decisión sobre la renovación gradual que compete al Ministerio, señala tres opciones por las cuáles decidir:



(i) *Renovar el plazo de la concesión por cinco (5) años adicionales al período de veinte (20) años, siempre que la empresa concesionaria hubiera cumplido durante cinco (5) años precedentes con las obligaciones especificadas en la Sección 4.03(b), de conformidad con lo establecido en el inciso 4.03 (b) anterior.*

(ii) *Renovar el plazo de la concesión por un período menor de cinco (5) años, si la empresa concesionaria hubiera incumplido con sus obligaciones, en un grado tal, que no justifique la denegatoria de renovación.*

(iii) *No renovar el plazo de la concesión, debido al incumplimiento reiterado de la empresa concesionaria de sus obligaciones contractuales o de la existencia de suficientes indicios que permitan afirmar que no podrá cumplirlas en el futuro, salvo que la empresa concesionaria pueda demostrar que es errónea tal determinación de hechos o de los presupuestos de base de la decisión."*



En tal sentido, sobre la base de lo señalado, se distinguen en cuanto al grado de cumplimiento de las obligaciones especificadas en la Sección 4.03 tres posibilidades a saber:

a. **Cumplimiento** : Que la empresa concesionaria haya cumplido con sus obligaciones dando lugar a la renovación por un periodo de cinco (5) años.

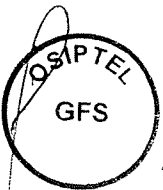


- b. **Incumplimiento en menor grado:** Que la empresa concesionaria haya incumplido con sus obligaciones, en un grado tal, que no justifique la denegatoria de la renovación.
- c. **Incumplimiento en mayor grado:** Que la empresa concesionaria haya incurrido en el incumplimiento reiterado de sus obligaciones contractuales o que existan suficientes indicios que permitan afirmar que no podrá cumplirlas en el futuro, en cuyo caso se denegará la solicitud de renovación.

Considerando que no corresponde a OSIPTEL calificar o emitir recomendación alguna respecto de la aceptación o denegatoria de la renovación, OSIPTEL no es competente para determinar si el grado de incumplimiento detectado en las obligaciones que se analizan en el presente documento, pueda dar lugar a la denegatoria o no de la renovación solicitada, puesto que ello implicaría un pronunciamiento indirecto respecto de la misma.

En tal sentido, OSIPTEL se limitará a describir con el mayor detalle el cumplimiento o incumplimiento por parte de Telefónica de cada una de las obligaciones a analizarse en el periodo 1999-2003, a fin de que sea el Ministerio quien decida si en el caso de los incumplimientos detectados, sus características lo colocan en un grado tal, que justifique o no la denegatoria de la renovación solicitada.

## II. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 6: DERECHOS, TASAS Y CANON



### 1. PAGO DE TASA ANUAL POR EXPLOTACIÓN COMERCIAL

#### 1.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que la empresa concesionaria haya pagado al Ministerio una Tasa por Explotación Comercial de los servicios públicos concedidos, equivalente al cinco por mil (5 0/00) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a la Sección 6.05 de los Contratos de Concesión.

#### 1.2. Cumplimiento de la obligación

La supervisión de este aspecto se encuentra a cargo del Ministerio, por lo que en este punto OSIPTEL se exime de realizar evaluación alguna.



## 2. PAGO AL FONDO DE INVERSIÓN DE TELECOMUNICACIONES

### 2.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que la empresa concesionaria abone un derecho especial que será destinado al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL), equivalente al uno por ciento (1%) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a lo dispuesto en la sección 6.05. de los Contratos de Concesión.

### 2.2. Cumplimiento de la obligación

Durante el período en evaluación, la empresa concesionaria ha cumplido con la obligación contenida en este punto, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

	1998		1999		2000		2001		2002	
	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha
Declaraciones mensuales del Aporte al FITEL	1	10/02/1998	1	10/02/1999	1	10/02/2000	1	12/02/2001	1	11/02/2002
	2	10/03/1998	2	10/03/1999	2	10/03/2000	2	12/03/2001	2	11/03/2002
	3	13/04/1998	3	12/04/1999	3	10/04/2000	3	10/04/2001	3	10/04/2002
	4	11/05/1998	4	10/05/1999	4	10/05/2000	4	10/05/2001	4	10/05/2002
	5	10/06/1998	5	10/06/1999	5	12/06/2000	5	11/06/2001	5	10/06/2002
	6	10/07/1998	6	12/07/1999	6	10/07/2000	6	10/07/2001	6	10/07/2002
	7	10/08/1998	7	10/08/1999	7	10/08/2000	7	10/08/2001	7	12/08/2002
	8	10/09/1998	8	10/09/1999	8	11/09/2000	8	10/09/2001	8	10/09/2002
	9	12/10/1998	9	11/10/1999	9	10/10/2000	9	10/10/2001	9	10/10/2002
	10	10/11/1998	10	10/11/1999	10	10/11/2000	10	12/11/2001	10	11/11/2002
	11	10/12/1998	11	10/12/1999	11	11/12/2000	11	10/12/2001	11	10/12/2002
	12	11/01/1999	12	10/01/2000	12	10/01/2001	12	10/01/2002	12	10/01/2003
Declaración del Aporte Anual al FITEL	12/04/1999		10/04/2000		10/04/2001		10/04/2002		10/04/2003	
Cumple/ No cumple	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	

(1) La presentación de la declaración jurada anual de 2003 vence el 10 de abril de 2004, por esa razón se consigna información desde el año 1998

Sin perjuicio de lo señalado en el cuadro precedente se debe indicar que con relación a la fiscalización de este pago, cabe señalar lo siguiente:

- Por los períodos 1998 al 2000, se emitieron las respectivas resoluciones de determinación de aportes, las cuales fueron reclamadas por Telefónica, estando por culminar el proceso final para resolver las mismas.
  - Por los períodos 2001 al 2002, se realizaron las correspondientes fiscalizaciones de aportes, estando por emitirse las respectivas resoluciones de determinación de aportes.
- Por el período 2003, se prevé iniciar los trabajos de fiscalización respectivos, luego de que se presente la cuota anual de tributo correspondiente en el año 2004.

### 3. TASA POR SERVICIOS DE SUPERVISIÓN

#### 3.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que la empresa concesionaria abone por concepto de los servicios de supervisión que presta el Estado a través de OSIPTEL, una tasa de cinco por mil (5 0/00) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 6.05 de los Contratos de Concesión.

#### 3.2. Cumplimiento de la obligación

Durante el período en evaluación, la empresa concesionaria ha cumplido con la obligación contenida en este punto, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

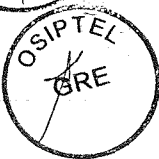
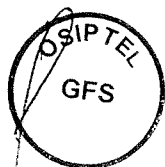
	1998		1999		2000		2001		2002	
	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha	Mes	Fecha
Declaraciones mensuales del Aporte al OSIPTEL	1	10/02/1998	1	10/02/1999	1	10/02/2000	1	12/02/2001	1	11/02/2002
	2	10/03/1998	2	10/03/1999	2	10/03/2000	2	12/03/2001	2	11/03/2002
	3	13/04/1998	3	12/04/1999	3	10/04/2000	3	10/04/2001	3	10/04/2002
	4	11/05/1998	4	10/05/1999	4	10/05/2000	4	10/05/2001	4	10/05/2002
	5	10/06/1998	5	10/06/1999	5	12/06/2000	5	11/06/2001	5	10/06/2002
	6	10/07/1998	6	12/07/1999	6	10/07/2000	6	10/07/2001	6	10/07/2002
	7	10/08/1998	7	10/08/1999	7	10/08/2000	7	10/08/2001	7	12/08/2002
	8	10/09/1998	8	10/09/1999	8	11/09/2000	8	10/09/2001	8	10/09/2002
	9	12/10/1998	9	11/10/1999	9	10/10/2000	9	10/10/2001	9	10/10/2002
	10	10/11/1998	10	10/11/1999	10	10/11/2000	10	12/11/2001	10	11/11/2002
	11	10/12/1998	11	10/12/1999	11	11/12/2000	11	10/12/2001	11	10/12/2002
	12	11/01/1999	12	10/01/2000	12	10/01/2001	12	10/01/2002	12	10/01/2003
Declaración del Aporte Anual al OSIPTEL	12/04/1999		10/04/2000		10/04/2001		10/04/2002		10/04/2003	
Cumple/ No cumple	Cumple		Cumple		Cumple		Cumple		Cumple	

(1) La presentación de la declaración jurada anual de 2003 vence el 10 de abril de 2004, por esa razón se consigna información desde el año 1998

Sin perjuicio de lo señalado en el cuadro precedente se debe indicar que con relación a la fiscalización de este pago, cabe señalar lo siguiente:

- Por los períodos 1998 al 2000, se emitieron las respectivas resoluciones de determinación de aportes, las cuales fueron reclamadas por Telefónica, estando por culminar el proceso final para resolver las mismas.
- Por los períodos 2001 al 2002, se realizaron las correspondientes fiscalizaciones de aportes, estando por emitirse las respectivas resoluciones de determinación de aportes.

Por el período 2003, se prevé iniciar los trabajos de fiscalización respectivos, luego de que se presente la cuota anual de tributo correspondiente en el año 2004.



#### 4. CANON POR USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.

##### 4.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que la empresa concesionaria pague un Canon anual por concepto del uso del espectro radioeléctrico conforme al monto establecido en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, en concordancia con lo establecido en el artículo 60º del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.

##### 4.2. Cumplimiento de la obligación

La supervisión de este aspecto se encuentra a cargo del Ministerio, por lo que en este punto OSIPTEL se exime de realizar evaluación alguna.

### III. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 8: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONCESIONARIA

De conformidad con la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, la empresa concesionaria debe prestar los servicios públicos de telecomunicaciones en el área de concesión de acuerdo con los términos de los contratos, el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas pertinentes.

Esta obligación se mide en atención a los criterios que a continuación pasamos a desarrollar.



#### 1. CONTINUIDAD DE SERVICIO.

##### 1.1. Contenido de la obligación

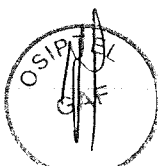
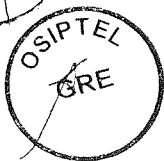
La sección 8.1. de los Contratos de Concesión establecen que la empresa concesionaria debe haber continuado prestando los servicios públicos de telecomunicaciones en todas las zonas en las que a la fecha efectiva de los Contratos de Concesión hayan venido siendo prestados. En ningún caso la empresa concesionaria debía dejar de prestar o reducir el servicio público de telecomunicaciones que hubiere venido prestando a la fecha efectiva de los Contratos de Concesión.



##### 1.2. Cumplimiento de la obligación

Durante el período en evaluación, la empresa concesionaria ha cumplido con la obligación contenida en este punto, salvo por el siguiente hecho que fue detectado por OSIPTEL y que mereció el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.

- Interrupción del servicio ocurrida el 23 de marzo de 2001



El 23 de marzo de 2001, se produjo una interrupción de los servicios de telecomunicaciones, afectando entre ellos al de telefonía fija, en el área del Distrito de San Isidro, debido a una falla que OSIPTEL atribuyó como negligencia de Telefónica. Esta interrupción fue informada por la empresa concesionaria con carta GGR-109-A-166-2001.

La interrupción fue entre las 15:10 horas hasta las 15:54 horas y desde las 18:04 horas hasta las 20:11 horas.

Mediante Resolución N° 337-2002-GG/OSIPTEL, se condonó a la empresa concesionaria la sanción por la comisión de la infracción tipificada en la Sección 18.01 de los Contratos de Concesión, derivada del incumplimiento a la Sección 8.01 b) de los mismos, en aplicación del régimen de beneficios contenido en el artículo 55° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.

La decisión sobre la condonación se adoptó en la medida que Telefónica procedió a subsanar la infracción el mismo día 23 de marzo de 2001, con anterioridad a la comunicación de intento de sanción por parte de OSIPTEL.

Finalmente, debe indicarse en este punto, que las interrupciones del servicio de telecomunicaciones en los centros poblados comprendidos en los Anexos 1A, 1B y 1C del contrato de concesión de la ex ENTEL, Parte II, por causa de fuerza mayor deben ser informados directamente al Ministerio en aplicación del segundo párrafo de la Cláusula 19 del referido contrato.

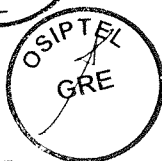
## 2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE LÍNEAS Y CIRCUITOS LOCALES.

### 2.1. Contenido de la obligación

Según la sección 8.02. de la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, la empresa concesionaria debe proveer el arrendamiento de líneas y circuitos a sus usuarios a través de interfases de servicio no específico y de acuerdo con las recomendaciones aplicables de la UIT y otros organismos internacionales, sobre una base no discriminatoria, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción de la solicitud del usuario.

### 2.2. Cumplimiento de la obligación

Durante el período en evaluación, no se han encontrado evidencias de incumplimiento en el arrendamiento de circuitos por parte de la empresa concesionaria, por lo que debe concluirse que ha cumplido con la obligación contenida en este punto.



### 3. INTERRUPCIÓN DE LAS OPERACIONES

#### 3.1. Contenido de la obligación

Según la sección 8.03. de la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, excepto en los casos de emergencia o aquellos establecidos en las condiciones de uso, la empresa concesionaria no podrá interrumpir intencionalmente la operación de la red pública telefónica o cualquier parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de cualquier clase de servicio concedido, sin haber comunicado por escrito al OSIPTEL y haberlo comunicado con razonable anticipación a los abonados afectados.

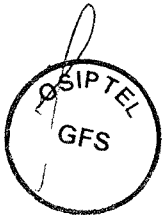
#### 3.2. Cumplimiento de la obligación

##### 3.2.1. Comunicación previa e Interrupción de emergencia

Telefónica, de acuerdo a lo establecido en la sección 8.03 de los Contratos de Concesión y el Procedimiento de Supervisión y Control de la Calidad del Servicio, en el periodo que abarca este informe (enero de 1999 a diciembre de 2003), en forma continua, ha cumplido con comunicar con una semana de anticipación a los usuarios y a OSIPTEL de la suspensión del servicio por efecto de programas de trabajo de mantenimiento y mejoras tecnológicas, tanto para la red ex – CPT como para la red ex – ENTEL. Asimismo, ha cumplido con poner en conocimiento de OSIPTEL, en plazos no mayores de 48 horas, de las fallas por causas externas a la empresa concesionaria por las líneas de ambas redes.

Las siguientes inspecciones realizadas sustentan la afirmación señalada anteriormente:

PARA LOS MESES DE	FECHA DE VISITA
ENERO 1999	05/02/1999
FEBRERO 1999	05/03/1999
MARZO 1999	12/04/1999
ABRIL 1999	10/05/1999
MAYO 1999	04/06/1999
JUNIO 1999	09/07/1999
JULIO 1999	06/08/1999
AGOSTO 1999	07/09/1999
SETIEMBRE 1999	07/10/1999
OCTUBRE 1999	10/11/1999
NOVIEMBRE 1999	07/12/1999
DICIEMBRE 1999	10/01/2000
ENERO 2000	04/02/2000
FEBRERO 2000	07/03/2000
MARZO 2000	07/04/2000
ABRIL 2000	08/05/2000
MAYO 2000	08/06/2000
JUNIO 2000	07/07/2000
JULIO 2000	04/08/2000
AGOSTO 2000	07/09/2000
SETIEMBRE 2000	06/10/2000
OCTUBRE 2000	08/11/2000
NOVIEMBRE 2000	07/12/2000
DICIEMBRE 2000	05/01/2001
ENERO 2001	07/02/2001
FEBRERO 2001	08/03/2001
MARZO 2001	09/04/2001
ABRIL 2001	08/05/2001



MAYO 2001	06/06/2001
JUNIO 2001	06/07/2001
JULIO 2001	07/08/2001
AGOSTO 2001	07/09/2001
SETIEMBRE 2001	05/10/2001
OCTUBRE 2001	09/11/2001
NOVIEMBRE 2001	07/12/2001
DICIEMBRE 2001	14/01/2002
ENERO 2002	07/02/2002
FEBRERO 2002	08/03/2002
MARZO 2002	09/04/2002
ABRIL 2002	10/05/2002
MAYO 2002	07/06/2002
JUNIO 2002	04/07/2002
JULIO 2002	07/08/2002
AGOSTO 2002	09/09/2002
SETIEMBRE 2002	14/10/2002
OCTUBRE 2002	08/11/2002
NOVIEMBRE 2002	06/12/2002
DICIEMBRE 2002	09/01/2003
ENERO 2003	07/02/2003
FEBRERO 2003	06/03/2003
MARZO 2003	04/04/2003
ABRIL 2003	09/05/2003
MAYO 2003	06/06/2003
JUNIO 2003	07/07/2003
JULIO 2003	07/08/2003
AGOSTO 2003	08/09/2003
SETIEMBRE 2003	07/10/2003
OCTUBRE 2003	07/11/2003
NOVIEMBRE 2003	09/12/2003
DICIEMBRE 2003	12/01/2004

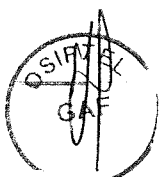
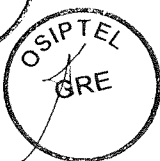
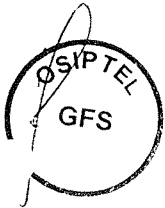
Asimismo, señalamos las cartas mediante las cuales la empresa concesionaria ha cumplido con informar las interrupciones de operación en servicios de teléfonos públicos en áreas rurales debido a robos y actos vandálicos ocurridos en su planta rural:

AÑO 1998

• GGR-109-A-025-98 del 06-02-98
• GGR-109-A-037-98 del 24-02-98
• GGR109-A-025-98 del 06-02-98
• GGR109-A-037-98 del 24-02-98
• GGR109-A-035-98 del 24-02-98
• GG109-A-036-98 del 24-02-98
• GGR109-A-059-98 del 13-03-98
• GGR109-A-124-98 del 03-06-98
• GGR109-A-166-98 del 03-08-98
• GGR109-A-191-98 del 31-08-98
• GGR109-A-219-98 del 24-09-98

AÑO 1999

• GGR109-A-096-99 del 23-04-99
• GGR109-A-158-99 del 21-06-99
• GGR109-A-248-99 del 31-08-99
• GGR109-A-290-99 del 30-09-99
• GGR109-A-338-99 del 27-10-99
• GGR109-A-357-99 del 10-11-99
• GGR109-A-385-99 del 07-12-99





AÑO 2000.-

• GGR109-A-033-2000 del 28-01-2000
• GGR109-A-038-2000 del 31-01-2000
• GGR109-A-047-2000 del 02-02-2000
• GGR109-A-100-2000
• GGR109-A-171-2000
• GGR109-A-232-2000 de 04- 00
• GGR109-A-245-2000 del 19.04.00
• GGR109-A-298-2000 de 05-00
• GGR109-A-310-2000 del 05-2000
• GGR109-A-397-2000 del 07- 2000
• GGR109-A-424-2000 del 07 2000
• GGR109-A-532-2000 del 20.09.2000
• GGR109-A-693-2000 del 26.12.00

AÑO 2001.-

• GGR109-A-077-2001 del 28.02.01
• GGR109-A-690-2001 del 22.10.01

AÑO 2002.-

• GGR109-A-204-2002 del 08.05.02
• Carta del Presidente de Directorio de Telefónica del 05.11.02
• GGR109-A-596-2002 del 28.11.02
• GGR109-A-629-2002 del 12.12.02

AÑO 2003

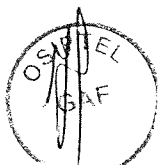
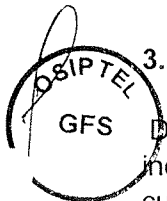
• GGR-109-A-202-03 del 16.04.03
• GGR-109-A-017-04 del 19.01.04

### 3.2.2. Suspensión de los servicios (Redes Ex ENTEL y Ex CPT)

Durante el periodo en evaluación no se han encontrado evidencias de incumplimientos por parte de la empresa concesionaria, por lo que debe concluirse que ha cumplido con la obligación contenida en este punto.

### 3.2.3. Compensación al abonado por Interrupción del servicio

No se han detectado casos de no compensación por suspensión del servicio de telefonía fija por más de 72 horas consecutivas o por 15 días o más, que ameriten la aplicación de sanciones, por lo que debe concluirse que la empresa concesionaria ha cumplido con la obligación contenida en este punto.



#### 4. OBLIGACIONES EN CASO DE EMERGENCIA O CRISIS.

##### 4.1. Contenido de la obligación

Según la sección 8.04. de la cláusula 8 de los Contratos de Concesión, en caso de producirse desastres naturales o situaciones de emergencia relacionadas con la seguridad nacional, la empresa concesionaria tiene la obligación de coordinar y seguir las instrucciones del Ministerio u órgano competente a fin de brindar los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios.

##### 4.2. Cumplimiento de la obligación

La supervisión de este aspecto se encuentra a cargo del Ministerio o de la entidad que éste señale, por lo que en este punto OSIPTEL se exime de realizar evaluación alguna.

#### 5. EXPANSIÓN TELEFÓNICA Y EXPANSIÓN DE LA RED.

##### 5.1. Contenido de la obligación

Las disposiciones referidas a expansión de la red y expansión telefónica se establecen en las Cláusulas 8.05. y 8.06. de los Contratos de Concesión, implicando principalmente las siguientes obligaciones para la empresa concesionaria.

La empresa concesionaria se obliga a cumplir con las siguientes Metas de Expansión:

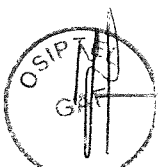
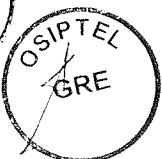
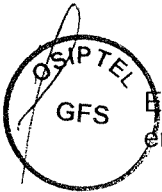
- Expandir el servicio de telefonía local fija;
- Crecimiento de líneas instaladas;
- Reducción del tiempo de espera para conexión;
- Sustitución de centrales manuales por centrales automáticas.

El nivel de cumplimiento de los denominados "Requisitos de expansión de la red" se encuentra establecido en los anexos de ambos Contratos de Concesión.

Además, conforme a las Cláusulas 8.06 de los Contratos de Concesión ( ENTEL Parte I y CPT) se estipuló que la empresa concesionaria se encontraba obligada a instalar y mantener Teléfonos Públicos de acuerdo con los requisitos de expansión establecidos en el plan de expansión de teléfonos públicos establecido en el anexo correspondiente de cada uno de los Contratos de Concesión.

##### 5.2. Cumplimiento de la Obligación

Los Requisitos de Expansión de la Red, excepto las referidas al indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión, son obligaciones establecidas para su cumplimiento entre los años 1994 y 1998. En tal sentido, su cumplimiento fue informado al Ministerio con carta N° C.114-PD.L/99, del 19/02/1999, en el Informe de Evaluación emitido por OSIPTEL, con ocasión de la solicitud de renovación por cinco (05) años adicionales de los Contratos de Concesión solicitado por la empresa concesionaria.



El indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión sería el único indicador vigente para evaluar en el presente informe. Este indicador mide el tiempo que espera el abonado para ser atendido por el concesionario en su solicitud de conexión de una nueva línea Telefónica. Es decir, es el tiempo de espera que media entre la solicitud de servicio telefónico que efectúa el abonado y la conexión o instalación de dicho servicio por parte de Telefónica. La vigencia de este indicador se inició en 1998 y su duración es hasta el año 2003.

Considerando que la supervisión del año 2003, recién se realiza durante el año 2004, el periodo de evaluación que se consigna para este indicador será 1998-2002. Durante el periodo en evaluación, la empresa concesionaria ha cumplido con la obligación contenida en este punto, conforme a los resultados que se indican a continuación:

### 5.2.1. Contrato de CPT

	1998	1999	2000	2001	2002
Tiempo máximo de espera para la conexión	3 meses	2 meses	1 mes	15 días (1)	10 días
META (% de solicitudes atendida dentro del Tiempo Máximo)	80%	90%	95%	96%	97%
RESULTADO	83,56%	96,51%	98,04%	100%	100%
CUMPLE/NO CUMPLE	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

(1).- En el contrato de concesión se establece 20 días para este año. Ha sido modificado a 15 días con el D.S. 021-98-MTC ("Modificaciones al Contrato de concesión" – Anexo 1 al contrato de CPT)

### 5.2.2. Contrato ENTEL Parte II

	1998	1999	2000	2001	2002
Tiempo máximo de espera para la conexión	3 meses	2 meses	1 mes	15 días (1)	10 días
META (% de solicitudes atendida dentro del Tiempo Máximo)	80%	90%	95%	96%	97%
RESULTADO	84.39%	95.94%	99.68%	100%	100%
CUMPLE/NO CUMPLE	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

(1).- En el contrato de concesión Ex ENTEL. se establece 20 días para este año. Ha sido modificado a 15 días con el D.S. 021-98-MTC (Modificaciones al Contrato de concesión – Anexo 2 - Parte I del contrato de ENTEL servicio de Telefonía Fija Local)

## 6. REQUISITOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS.

### 6.1. Contenido de la Obligación

Los Requisitos de Teléfonos Públicos que se establecen en la Sección 8.06 de los Contratos de Concesión de la ex – CPT y ex – ENTEL Parte I, son obligaciones establecidas para su cumplimiento entre los años 1994 y 1998.

### 6.2. Cumplimiento de la Obligación

El cumplimiento del indicador Instalación de Teléfonos Públicos fue informado al Ministerio con carta N° C.114-PD.L/99, del 19/02/1999, en el Informe de Evaluación emitido por OSIPTEL, con ocasión de la solicitud de renovación por cinco (05) años

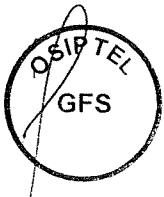
adicionales de los Contratos de Concesión solicitado por la empresa concesionaria Telefónica.

## 7. REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO.

### 7.1. Contenido de la Obligación

Los requisitos de calidad de servicio contenidos en las secciones 8.07 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.06 de los Contratos de Concesión ENTEL Parte II comprenden la obligación de la empresa concesionaria con las siguientes metas:

- Servicio Telefónico Local -Contrato de Concesión EX ENTEL Parte I
  - (i) Tasa de Incidencia de Fallas,
  - (ii) Tasa de Corrección de Fallas Locales,
  - (iii) Tasa de llamadas locales completadas y
  - (iv) Tiempo de Respuesta de Operador, establecido en el anexo 3 de "Requisitos de Calidad de Servicio".
  
- Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional - Contrato de Concesión EX ENTEL Parte II
  - (i) llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional completadas
  
- Servicio Telefónico local - Contrato de Concesión EX CPT
  - (i) Tasa de Incidencia de Fallas,
  - (ii) Tasa de Corrección de Fallas Locales,
  - (iii) Tasa de llamadas locales completadas,
  - (iv) Tiempo de Respuesta de Operador y
  - (v) Llamadas telefónicas de larga distancia nacional y llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas, establecido en el anexo 2 de "Requisitos de Calidad de Servicio".



### 7.2. Cumplimiento de la Obligación

Considerando que la supervisión del año 2003, recién se realiza durante el año 2004, el periodo de evaluación que se consigna para los indicadores será 1998-2002. El cumplimiento de las metas se encuentra reportado conforme al siguiente detalle:

#### 7.2.1. Red Ex – ENTEL (Contrato de concesión Parte I y II)

Durante el periodo 1998 a 2002 se ha verificado el total cumplimiento de las metas de Calidad de Servicio establecidas en el contrato de concesión de ENTEL.

##### 7.2.1.1. Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)



TIF.- Porcentaje máximo aceptable de número de fallas reportadas por los usuarios en un mes, por cada cien líneas en servicio.

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	38	34	30	26	22
VALOR OBTENIDO	20.1	18.48	14.11	13.02	12.89
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.1.2. Tasa de Corrección de Fallas Locales (TCFL)

TCFL.- Porcentaje promedio mensual mínimo aceptable de fallas locales reparadas en menos de 24 horas, del total de fallas reportadas en el mes, considerando todos los días (laborables o no).

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	75	78	81	84	87
VALOR OBTENIDO	98.94	99.61	99.74	99.76	99.53
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.1.3. Llamadas Locales completadas (LLLC)

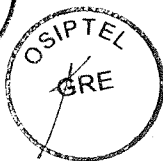
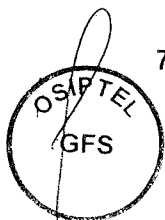
LLLC.- Porcentaje mínimo aceptable de llamadas completadas originadas en la red local, por total de tentativas de llamadas originadas en la red local, medidas durante la hora de mayor carga.

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	66	68	70	72	74
VALOR OBTENIDO	99.94	99.97	99.98	99.98	99.91
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.1.4. Llamadas Telefónicas de Larga Distancia Nacional Completadas (LLTLDNC)

LLTLDNC.- Porcentaje mínimo aceptable de llamadas de larga distancia nacional que fueron respondidas por el abonado llamado, medidas durante la hora de mayor carga y en base a mediciones efectuadas.



Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	49	52	56	72	74
VALOR-OBTENIDO	56.11	60.50	63.51	99.57	99.35
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

#### 7.2.1.5. Llamadas Telefónicas de Larga Distancia Internacional Completadas (LLTLDIC)

LLTLDIC.- Porcentaje mínimo aceptable de llamadas de larga distancia internacional que fueron respondidas por el abonado llamado, medidas durante la hora de mayor carga y en base a mediciones efectuadas.

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	55	57	60	72	74
VALOR OBTENIDO	99.94	99.96	99.86	99.98	98.93
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

#### 7.2.1.6. Respuesta del Operador (RO)

RO.- Porcentaje mínimo aceptable mensual de llamadas atendidas por el operador antes de los 10 segundos, del total de tentativas de llamadas presentadas al sistema de operador.

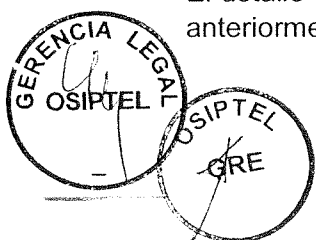
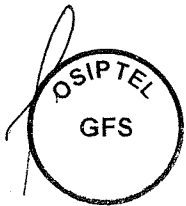
Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	83	86	89	91	93
VALOR OBTENIDO	90.89	92.77	92.05	93.54	95.05
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

#### 7.2.2. Red Ex – CPT

Respecto a los indicadores establecidos en esta sección del contrato de concesión de CPT, cabe señalar que Telefónica ha cumplido con los Requisitos de Calidad de Servicio, establecidos en dicho contrato, durante el periodo 1998 a 2002.

El detalle del cumplimiento de cada indicador, cuya definición es la misma que la indicada anteriormente, es como sigue;



### 7.2.2.1. Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)

Durante el periodo 1998 a 2002 la red ha cumplido la meta o Requisito de Calidad establecidas para cada año, como se demuestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	37	34	31	28	25
VALOR OBTENIDO	21.13	17.11	14.21	16.50	16.43
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Nota: La meta se alcanza cuando el valor obtenido es menor que ésta.

### 7.2.2.2. Tasa de Corrección de Fallas Locales (TCFL)

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	75	80	84	87	89
VALOR OBTENIDO	99.18	99.47	99.69	98.73	99.72
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.2.3. Llamadas Locales completadas (LLLC)

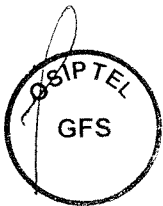
Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	59	64	68	72	74
VALOR OBTENIDO	99.92	99.82	99.82	99.65	99.79
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.2.4. Llamadas Telefónicas de Larga Distancia Nacional Completadas (LLTLDNC)

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	51	55	58	72	74
VALOR OBTENIDO	54.34	56.82	58.39	99.75	99.33
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE



### 7.2.2.5.Llamadas Telefónicas de Larga Distancia Internacional Completadas (LLTLDIC)

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	52	55	58	72	74
VALOR OBTENIDO	100	99.99	99.92	99.87	99.38
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

### 7.2.2.6.Respuesta del Operador (RO)

Durante el periodo analizado, esta red ha cumplido con las metas de los Requisitos de Calidad para este indicador, como se muestra en el siguiente cuadro:

	1998	1999	2000	2001	2002
META	81	85	89	92	94
VALOR OBTENIDO	89.72	92.57	92.14	93.73	95.08
CUMPLE/NO CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

## 8. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y REQUISITOS DE CONTROL.

### 8.1. Contenido de la obligación

La obligación contenida en las secciones 8.08 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.07 del contrato de concesión ENTEL Parte II contempla los siguientes aspectos:

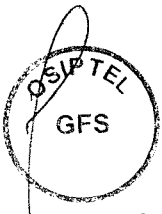
- Que la empresa concesionaria cumpla con los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos por OSIPTEL con respecto al cumplimiento de los requisitos de expansión de la red, requisitos de teléfonos públicos y requisitos de calidad de servicio establecidos en las secciones 8.05, 8.06 y 8.07.
- Que la empresa concesionaria utilice equipos y aparatos de la mejor calidad en cuanto a confiabilidad y precisión para efectos de medir la calidad de los servicios que presta.
- Que la empresa concesionaria permita que OSIPTEL inspeccione los equipos y aparatos de la empresa concesionaria para medir la calidad de los servicios, así como los expedientes, archivos y otros datos relacionados con la medición de la calidad del servicio y podrá requerir a la empresa concesionaria para que presente informes, estadísticas y otros datos, así como a efectuar dichas mediciones de acuerdo con los procedimientos que establezca el mismo OSIPTEL.



## 8.2. Cumplimiento de la obligación

Con relación a la obligación contenida en este punto se debe señalar lo siguiente:

- La empresa concesionaria ha cumplido con los requerimientos de información relacionados con los requisitos de expansión de la red, requisitos de teléfonos públicos y requisitos de calidad de servicio establecidos en los Contratos de Concesión, así como con los requerimientos de supervisión e información establecidos en los procedimientos "Supervisión y Control del Plan de Expansión y Modernización" (aprobado mediante Resolución N° 015-96-CD/OSIPTTEL) y "Supervisión y Control del Indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión" (aprobado mediante Resolución N° 050-98-PD/OSIPTTEL) y "Supervisión y Control de la Calidad del Servicio" (aprobado mediante Resolución N° 006-95-CD/OSIPTTEL)
- En las supervisiones efectuadas para verificar los procesos de medición y los resultados de los indicadores de calidad reportados por Telefónica no se han encontrado evidencias que los equipos y aparatos utilizados para medir la calidad del servicio no sean confiables ni imprecisos, por lo que se considera que la empresa concesionaria ha cumplido con las obligaciones contenidas en este punto.
- Telefónica ha permitido que OSIPTTEL efectúe las inspecciones de los equipos y aparatos que le han sido requeridos en las supervisiones efectuadas para verificar la calidad del servicio reportado, así como el acceso a los expedientes, archivos y otros datos que le han sido solicitados, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de "Supervisión y Control de la Calidad" (aprobado mediante Resolución N° 006-95-CD/OSIPTTEL), por lo que se puede considerar que la empresa concesionaria ha cumplido con las obligaciones contenidas en este punto.

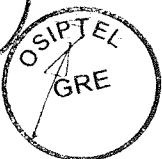


## 9. SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS.

### 9.1. Contenido de la obligación

En las secciones 8.10 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como en la sección 8.09 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II se establece la obligación de salvaguardar el Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos. La empresa concesionaria, para estos efectos, deberá establecer medidas y procedimientos razonables para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y mantener la confidencialidad de la información personal relativa a los usuarios que atiende en el curso de sus negocios.

El Artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, señala textualmente que: *"Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y al secreto de las telecomunicaciones. El Ministerio de*



Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción se encarga de proteger este derecho." En atención a esta norma, el grado de cumplimiento respecto de esta obligación deberá ser evaluado por el Ministerio.


No obstante, a pesar que la supervisión de la obligación se encuentra a cargo del Ministerio, en el literal a) de las secciones antes mencionadas de los Contratos de Concesión, se establece que la empresa concesionaria deberá enviar al Ministerio y a OSIPTEL un informe anual sobre las medidas y procedimientos que se hayan establecido en su funcionamiento y sobre los cambios y las mejoras necesarias, debiendo presentar tales informes el 15 de febrero de cada año, comenzando el año siguiente al de la fecha efectiva.

Asimismo la empresa concesionaria debe cumplir con los procedimientos de inspección así como con los requerimientos de información establecidos por el Ministerio a propuesta de OSIPTEL.

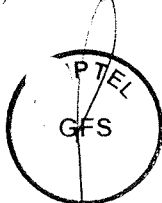
## 9.2. Cumplimiento de la obligación

La obligación de remitir la información ha sido reglamentada por el Ministerio, mediante Directiva N° 002-96-MTC/15.17 aprobada mediante Resolución Ministerial N° 622-96-MTC/15.17, siendo el Ministerio el ente competente para supervisar las medidas adoptadas por las empresas para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones.

En lo que respecta a la obligación de enviar a OSIPTEL, el 15 de febrero de cada año, un informe anual sobre las medidas y procedimientos que se hayan establecido se observa que la empresa concesionaria sí ha cumplido en los últimos cinco años (1999-2003) con remitir anualmente los informes relativos a esta materia, tal como a continuación detallamos.




AÑOS	INFORME ANUAL	FECHA DE PRESENTACIÓN EN OSIPTEL	CUMPLE/ NO CUMPLE
1999	GGR-127-A-062-99	15 de febrero de 1999	CUMPLE
2000	GGR-127-A-1508-00	15 de febrero de 2000	CUMPLE
2001	GGR-107-A-055-01	15 de febrero del 2001	CUMPLE
2002	GGR-107-A-169/IN-02	15 de febrero de 2002	CUMPLE
2003	GGR-107-A-080/OT-03, y GGR-107-A-086/OT-03	14 y 17 de febrero de 2003	CUMPLE



## 10. REQUISITOS DE ASISTENCIA A LOS ABONADOS Y USUARIOS.

### 10.1. Contenido de la obligación



En las secciones 8.11 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como en la sección 8.10 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, se establece la obligación de asistencia de abonados y usuarios.

Esta obligación se encuentra básicamente referida a tres principios:

- **No Discriminación:** Implica establecer y mantener servicios de información y

asistencia eficientes para ayudar a los abonados y usuarios en la solución de reclamos relativos a la instalación, servicios, guías telefónicas y cualquier otro aspecto relacionado a los servicios concedidos.

- **Solución de conflictos:** Implica que la empresa concesionaria debe establecer un procedimiento eficiente para la solución de conflictos con sus abonados y usuarios, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, y con el Reglamento de OSIPTEL.
- **Requisitos de asistencia mínima:** Implica prestar como mínimo durante el plazo de la concesión los siguientes servicios.
  - Acceso local a servicios públicos de emergencia, libres de cargo, desde todos los teléfonos públicos, bajo un mismo número de emergencia nacional.
  - Guía Telefónica disponible para el área de concesión que liste a todos los abonados en su área respectiva, excepto aquellos abonados que hayan solicitado de manera específica no ser incluidos.
  - Servicios de información de guía telefónica.

## 10.2. Cumplimiento de la obligación

### 10.2. 1. No discriminación

En los procedimientos que se han tramitado en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en última instancia administrativa, no se han encontrado casos por incumplimiento de esta obligación, por lo que se puede considerar que la empresa concesionaria ha cumplido con las obligaciones contenidas en este punto.

### 10.2. 2. Solución de reclamos y conflictos

Telefónica tiene la obligación de establecer procedimientos eficientes para la solución de conflictos con abonados y usuarios, de conformidad con las directivas procesales aprobadas por OSIPTEL.

El contenido de esta obligación implica no sólo el establecimiento, sino además la correcta aplicación de las normas aprobadas por OSIPTEL en la materia, en este caso concretamente de la Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 015-99-CD-OSIPTEL (en adelante la Directiva).

Como consecuencia de lo indicado, OSIPTEL considera que la empresa concesionaria ha venido incumpliendo, durante el periodo evaluado, la obligación analizada, al incurrir permanentemente en errores reiterados, que han dado lugar a constantes transgresiones a la referida Directiva.

El criterio para definir el incumplimiento de esta obligación se ha determinado a partir de la revisión de quejas declaradas fundadas y de las sanciones impuestas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) por incumplimiento de la

normativa existente.

Si bien la cantidad de quejas que han sido declaradas fundadas por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como el número de procedimientos administrativos de sanción que han quedado firmes y consentidos en la instancia administrativa, podría resultar numéricamente poco significativo si se compara con la cantidad de reclamos interpuestos por los usuarios durante el periodo evaluado<sup>2</sup>; de otra parte, éstos procesos dan cuenta de un repetido incumplimiento por parte de la misma empresa. Se trata de incumplimientos reiterados, en la medida que cada queja interpuesta por un usuario y declarada fundada implica una trasgresión al procedimiento de reclamos, es decir un incumplimiento al procedimiento de reclamo establecido en la Directiva.

En opinión de OSIPTEL estos incumplimientos han sido originados por la poca diligencia que la empresa concesionaria ha demostrado durante estos años para procurar una mejora, así como la introducción de cambios en sus procesos y sistemas de atención de reclamos.

#### 10.2.2.1. Quejas declaradas fundadas

En atención a lo señalado, en el siguiente cuadro se detalla el número total de quejas elevadas por Telefónica, frente al número de quejas declaradas fundadas por el TRASU durante los años 2000-2003.

Quejas Resueltas "Fundadas" por el TRASU  
(2000 - 2003)

Años	TOTAL TdP <sup>1/</sup>	"Fundados" TdP	% (TdP/Total)
2000	1,714	846	49.36%
2001	1,973	829	42.02%
2002	4,083	1,306	31.99%
2003	5,625	848	15.08%
2000 - 2003	13,395	3,829	28.59%

Fuente: Base de datos TRASU (05.02.2004)

Nota: 1/ Corresponde a quejas presentadas contra Telefónica del Perú S.A.A. - Servicio de Telefonía Fija

Nota: 2 /Cabe anotar que, el total de reclamos presentados en la primera instancia de la empresa concesionaria durante el periodo 2000-2003 ha sido de 600,654.

#### 10.2.2.2. Sanciones impuestas

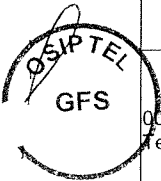
En atención a lo señalado, en el siguiente cuadro se detallan las infracciones detectadas

Total de reclamos presentados ante la primera instancia durante el periodo analizado.

durante el periodo 1999-2003 en los procedimientos de atención de reclamos:

SANCIONES IMPUESTAS EN MATERIA DE RECLAMOS DE USUARIOS (1999-2003)

Nº de Expediente.	Infracción	Norma Infringida	Tipo	Monto de la Multa	Estado
496-99/ Telefónica-RR	Por Aviso de Baja con reclamo en trámite.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	30 UIT	En el Poder Judicial
637-99/ Telefónica-RR	Por elevación extemporánea de Recursos de Revisión.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	30 UIT	CONSENTIDA
869-99/ Telefónica-RQ	Por suspensión del servicio y requerimiento de pago con reclamo en trámite.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	30 UIT	CONSENTIDA
1037-99/ Telefónica-RQ	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	50 UIT	CONSENTIDA
004-2000/ Telefónica-RQ	Por elevación extemporánea de Recursos de Queja.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	30 UIT	En el Poder Judicial
5761-2001/ Telefónica-RA	Por no elevación del expediente de queja y por no formar expediente de reclamo.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	51 UIT	Multa confirmada por el CD./R. Nº 017-2002-CD/OSIPTEL
839-2001/ Telefónica-RQJ	Por incumplimiento en la elevación del expediente de queja.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	55 UIT	CONSENTIDA
668-2001/ Telefónica-RQJ	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	Art. 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL/artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716.	Grave	51 UIT	CONSENTIDA
0094-2001/ Telefónica-RQJ	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	Art. 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL/Art. 14º del Decreto Legislativo Nº 716.	Grave	51 UIT	CONSENTIDA
910-2001/ Telefónica-RQJ	Por incumplimiento en la elevación de expedientes de queja.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	AMON ESTACION	
8392-2001/ Telefónica-RA	Por incumplimiento en la elevación del expediente de apelación.	Art. 49 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	51 UIT	Multa confirmada por el CD./R. Nº 008-2002-CD/OSIPTEL
003-2002/ TRASU/GUS/PAS	Art. 47º RGIS Suspensión del servicio y exigencia de pago con procedimiento en trámite. Incumplimiento de plazos	Art. 47 del RGIS R.Nº 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	51 UIT	Multa confirmada por el CD./R. Nº108-2003-CD/OSIPTEL



### 10.2. 3. Requisitos de asistencia mínima.

La empresa concesionaria ha cumplido con prestar los siguientes servicios:

- Acceso local a servicios públicos de emergencia, libres de cargo, desde todos los teléfonos públicos, bajo un mismo número de emergencia nacional.
- Guía Telefónica disponible para el área de concesión que lista a todos los abonados en su área respectiva, excepto los casos de aquellos abonados que han solicitado de manera específica no ser incluidos.
- Servicios de información de guía telefónica.

## 11. COOPERACIÓN CON OTROS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES.

### 11.1. Contenido de la obligación

Según las secciones 8.12 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.11 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II la empresa concesionaria está obligada a cooperar con otros prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones en la medida que así lo requiera el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y las resoluciones que emita OSIPTEL.

### 11.2. Cumplimiento de la obligación

Conforme al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y las resoluciones que emite OSIPTEL, esta obligación se encuentra referida a la obligación de interconexión, que se desarrolla en la Parte V del presente informe.

## 12. REQUISITOS CONTABLES

### 12.1. Contenido de la obligación

Según las secciones 8.13 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.12 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II la empresa concesionaria debe establecer un sistema contable y presentar a OSIPTEL dentro del plazo de un (1) año a partir de la fecha efectiva de la concesión, una propuesta para implementar un sistema contable que permita el registro de las inversiones efectuadas, gastos e ingresos de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y que satisfagan los requisitos del artículo 37 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.

Conforme al artículo 37° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, las entidades explotadoras de telecomunicaciones que sean titulares de concesiones o autorizaciones para prestar dos o más servicios de telecomunicaciones en forma

simultánea, están obligadas a llevar contabilidad separada de sus actividades.

## 12.2. Cumplimiento de la obligación

Respecto al análisis de la presente obligación, debe indicarse que la empresa concesionaria ha cumplido con la implementación de un sistema contable que permita el registro de sus diversas operaciones, así como asignarlas a las diversas líneas de negocios establecidas. La empresa concesionaria ha cumplido con presentar los informes de resultados del sistema de contabilidad separada por líneas de negocios implementado.

Con relación a los reportes de contabilidad separada, estos han sido presentados por Telefónica desde el año 1997, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Contratos de Concesión. Durante 1997 a 2000, los reportes registraron información de costos, ingresos y capital imputado para cuatro líneas de negocio (telefonía básica, larga distancia, telefonía celular, suministro de equipos y otros).

En febrero del 2000, se inició un proceso arbitral para resolver la demanda impuesta por Telefónica contra OSIPTEL y el Ministerio sobre la metodología contable de Contabilidad Separada.

En Abril del 2001, finalizó el proceso a través de un Laudo Arbitral, que homologó el Acuerdo Transaccional al que arribaron las partes, en el cual se determinó lo siguiente:

- Que los registros contables y la información a ser presentada se basarán en su información contable histórica, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.
- Que la empresa concesionaria quedará obligada desde la implementación del sistema de contabilidad separada a discriminar según principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú las inversiones, gastos e ingresos provenientes de cada una de las 9 líneas de negocios especificadas por OSIPTEL.

Posteriormente, luego del proceso arbitral, para los años 2001, 2002 y 2003, la información corresponde a nueve líneas de negocio (acceso instalación, acceso renta, llamadas locales, llamadas nacionales, llamadas internacionales, interconexión, alquiler de líneas, suministro de equipos y otros). Un dato relevante en este punto, es la situación de la información contable del servicio de telefonía móvil que en un principio era provisto por Telefónica. Posteriormente, se creó la empresa Telefónica Móviles S.A.C., la cual obtuvo la concesión para la provisión de dicho servicio y la obligación de llevar sus propios registros contables.

En este contexto, debe señalarse que la empresa concesionaria ha venido cumpliendo con la presentación de los informes respectivos.

**INFORMES PRESENTADOS POR TELEFÓNICA SOBRE CONTABILIDAD SEPARADA (1999 – 2003)**

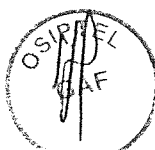
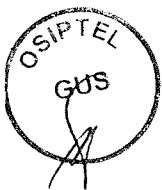
N° de INFORME	FECHA	CONTENIDO
Décimo Tercer Informe	Mayo de 1999	Séptimo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Cuarto Informe	Agosto de 1999	Octavo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Quinto Informe	Noviembre de 1999	Noveno informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Sexto Informe	Abril de 2000	Décimo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Séptimo Informe	Mayo de 2000	Décimo primer informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Octavo Informe	Agosto de 2000	Décimo segundo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Décimo Noveno Informe	Noviembre de 2000	Décimo tercer informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por Unidades de Negocio.
Vigésimo Informe	Abril de 2001	Décimo cuarto informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Primer Informe	Mayo de 2001	Décimo quinto informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Segundo Informe	Agosto de 2001	Décimo sexto informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Tercer Informe	Noviembre de 2001	Décimo séptimo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Cuarto Informe	Abril de 2002	Décimo octavo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Quinto Informe	Mayo de 2002	Décimo noveno informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Sexto Informe	Agosto de 2002	Vigésimo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Séptimo Informe	Noviembre de 2002	Vigésimo Primer informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Octavo Informe	Abril de 2003	Vigésimo Segundo informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Vigésimo Noveno Informe	Mayo de 2003	Vigésimo Tercer informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Trigésimo Informe	Agosto de 2003	Vigésimo Cuarto informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.
Trigésimo Primer Informe	Noviembre de 2003	Vigésimo Quinto informe de resultados del Sistema de Contabilidad Separada por líneas de Negocio.



**13. ARCHIVO Y REQUISITOS DE INFORMACIÓN.**

**13.1. Contenido de la obligación**

Las secciones 8.14 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.13 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, tratan del archivo y requisitos de información. Al respecto se señala que la empresa concesionaria establecerá y mantendrá registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos del referido contrato. Se indica que el Ministerio y OSIPTEL, cada uno respecto de materias de su competencia, podrán solicitar a la empresa concesionaria que presente informes periódicos, estadísticas y otros datos en relación a sus actividades y operaciones, para cuyos efectos, el Ministerio y OSIPTEL establecerán conjuntamente a más tardar en el mes de marzo de cada año, el listado de información que deberá presentar la empresa concesionaria en el año calendario respectivo, así como la forma y plazos de entrega de la misma.





Sin perjuicio de lo indicado, se establece también la obligación de presentar la información que el Ministerio y OSIPTEL soliciten para analizar o resolver casos concretos.

### 13.2. Cumplimiento de la obligación

El grado de cumplimiento de la obligación contenida en este punto se mide a través de la información requerida anualmente y permanentemente por las diversas unidades orgánicas de OSIPTEL.

OSIPTEL considera que la empresa concesionaria ha incumplido con la obligación contenida en este punto, tal como se describe a continuación.

#### 13.2.1. Remisión de información anual

Durante el periodo comprendido entre los años 1999-2003, OSIPTEL ha remitido las correspondientes cartas solicitando la información que anualmente la empresa concesionaria debe presentar. Las cartas remitidas a la empresa concesionaria han sido las siguientes.

C.286-GG. GRE/99 y C.287-GG. GRE/99	31 de marzo de 1999
C.397-GG-GRE/2000 y C.397-GG-GRE/2000	28 de marzo de 2000
C.368-GG.GRE/2001	22 de marzo de 2001
C. 458-GG-GRE/2002	27 de marzo de 2002
C- 311.GG.GRE/2003	31 de marzo de 2003

El grado de cumplimiento respecto de la información solicitada de acuerdo a la Sección 8.14 de los Contratos de Concesión ha sido apreciada por OSIPTEL a través del análisis de la remisión de la información solicitada en cada requerimiento anual.

Si bien durante los primeros años de operación de Telefónica existieron algunos problemas para la obtención de la información requerida por OSIPTEL, toda vez que Telefónica alegaba que la información solicitada excedía el ámbito de facultades del regulador, a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, en agosto de 2000, se agiliza el cumplimiento de los requerimientos de información por parte de Telefónica, toda vez que se definen claramente las facultades de OSIPTEL para efectuar tales requerimientos, incluso en los casos de que se trate de información vinculada al secreto de las telecomunicaciones que sea necesaria para el cumplimiento de las funciones del Regulador<sup>3</sup>. Asimismo, la emisión del

<sup>3</sup> Ley 27336. Artículo 8.- 8.3. No constituye violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, ni afecta el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga OSIPTEL a la información necesaria para cumplir sus funciones y, particularmente, el ejercicio que haga de las facultades contempladas en el artículo 15° de la presente Ley. En ningún caso OSIPTEL podrá exigir la presentación de información que revele el contenido de las comunicaciones.

Reglamento de Información Confidencial de OSIPTEL<sup>4</sup>, permitió que la información requerida a OSIPTEL sea suministrada más ágilmente.

No obstante lo señalado, OSIPTEL considera que, en el periodo evaluado, la empresa concesionaria ha incumplido con las obligaciones contenidas en este punto, atendiendo a la existencia del caso que a continuación se describe.

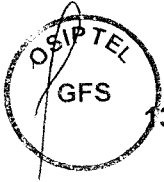
- **Resolución N°045-99-GG/OSIPTEL**

En este caso OSIPTEL realizó su solicitud de información a Telefónica y ésta última incumplió con entregar la información requerida dentro del marco establecido en sus Contratos de Concesión sobre entrega anual de información.

Se trató de una sanción impuesta por infracción grave consistente en no entregar, entre otros, información de tarifas de diversos servicios, necesaria para que OSIPTEL pueda establecer los sistemas de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones de acuerdo a la normativa de telecomunicaciones y lo dispuesto en los Contratos de Concesión.

El pedido incluía la evolución de tarifas y suscriptores de servicios de Categoría II y condiciones de uso, listado detallado de tarifas de todos los servicios que la empresa concesionaria prestaba, memoria anual de la empresa concesionaria, estados financieros auditados y sus respectivos balances de comprobación y estados financieros mensuales.

Cabe señalar que la empresa concesionaria presentó un recurso de apelación, el cual fue declarado infundado posteriormente a través de Resolución N°077-99-PD/OSIPTEL.



### 13.2.2. Entrega de información en otros procesos

#### 13.2.2.1. En los procedimientos de Solución de Reclamos de Usuarios

Se suscitaron algunos incumplimientos por parte de Telefónica que dieron lugar a la imposición de una sanción de 10 UIT por infracción grave en el Expediente 2127-2000/Telefónica-RA, por no elevar la información requerida por el TRASU.

#### 13.2.2.2. En los diversos procedimientos que se siguen ante OSIPTEL

En los diversos procedimientos que se siguen ante OSIPTEL se han venido suscitando durante el periodo evaluado, diversos incumplimientos por parte de Telefónica respecto de información que debió ser alcanzada, ya sea porque ésta no fue oportuna o exacta.

Los incumplimientos referidos a la obligación de entrega de información fueron

<sup>4</sup> Resolución 049-2001-CD/OSIPTEL aprueba el Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada a OSIPTEL.



detectados en los expedientes que se describen en el siguiente cuadro:

**INFRACCIONES DETECTADAS RESPECTO A ENTREGA DE INFORMACIÓN (1999-2003)**

Expediente	Resol 1era	Resol 2da	Resultado	MOTIVO	ESTADO ACTUAL
015-2000	027-2001-GG//OSIPTEL de fecha 07/03/2001		Se condonó	No haber remitido oportunamente el requerimiento de información necesaria para la interconexión solicitada por AT&T.	Concluido
011-2000	161-2000-GG//OSIPTEL de fecha 27/11/2000		Multa de 4 UIT	Presentación de información inexacta por tráfico de LDN	Concluido
005-1998	072-99-GG//OSIPTEL de fecha 12/10/1999	039A-99-CD//OSIPTEL de fecha 20/12/1999	Multa de 30 UIT	Por negarse a proporcionar la información solicitada por OSIPTEL., en el marco establecido en la normativa sobre interconexión.	Concluido
010-2002	171-2002-GG//OSIPTEL de fecha 25/04/2002	026-2002-CD//OSIPTEL de fecha 24/06/2002	Multa de 100 UIT	Incumplimiento de la entrega de la Información requerida en aplicación de la Resolución 105-2001-GG//OSIPTEL.	En el Poder Judicial

**IV. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 9: RÉGIMEN TARIFARIO GENERAL**

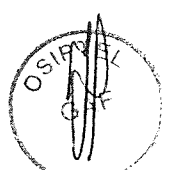
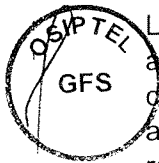
**1. Contenido de la obligación**

La Cláusula 9 de los Contratos de Concesión establece el Régimen Tarifario General aplicable a la empresa concesionaria. En esta se definen los servicios regulados, sus categorías y los esquemas de regulación que la empresa concesionaria se obliga a aceptar. Se establecen también mecanismos y procedimientos para solicitar el fin de la regulación tarifaria, la solicitud de ajuste de tarifas antes y después del periodo de concurrencia limitada, la solicitud de ajuste de rebalanceo proporcional, la solicitud de ajuste de rebalanceo no proporcional, la solicitud de ajuste por fórmula de tarifas tope después del periodo de concurrencia limitada, y la solicitud para obtener una resolución de tarifas máximas fijas en servicios de Categoría II.

Así también la empresa concesionaria se obliga a satisfacer las solicitudes de información que OSIPTEL considere pertinentes para el normal cumplimiento de su facultad de supervisión referida al régimen tarifario general.

**2. Cumplimiento de la obligación**

Respecto de esta obligación OSIPTEL considera que ha existido incumplimiento del Régimen Tarifario General por parte de la empresa Telefónica, debido a que ésta ha cometido infracciones e incumplimientos sobre el mismo. En mérito a la evaluación



realizada por el OSIPTEL respecto de la gravedad de algunas de estas conductas, OSIPTEL ha hecho ejercicio de su potestad sancionadora.

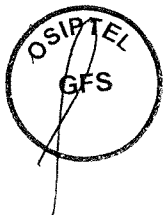
Los servicios públicos de telecomunicaciones que están sujetos a regulación de tarifas se clasifican en: (i) Servicios de Categoría I, los cuales están sujetos a regulación por Fórmulas de Tarifas Tope a partir de septiembre de 2001, y (ii) Servicios de Categoría II, los cuales están sujetos a regulación de Tarifas Máximas Fijas.

En el caso de los servicios de Categoría I, para la aplicación del régimen tarifario denominado Fórmulas de Tarifas Tope, de acuerdo con lo especificado en la sección 9.03 (b) de los Contratos de Concesión, la empresa concesionaria debe presentar al OSIPTEL solicitudes trimestrales para los ajustes de las tarifas correspondientes a los servicios incluidos en dicha categoría, conforme al régimen de Fórmulas de Tarifas Tope aplicable.

OSIPTEL verifica (i) que los ajustes de tarifas propuestos cumplan con las variaciones determinadas por el Factor de Productividad aprobado por OSIPTEL, y (ii) cumplan con otros criterios establecidos por la normatividad vigente en materia de regulación tarifaria.

Entre los principales incumplimientos cometidos por la empresa concesionaria, referentes a regulación por Fórmulas de Tarifas Tope, podemos mencionar:

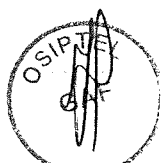
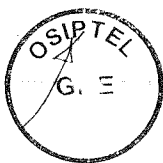
- (i) Incumplimiento de entrega de información requerida para verificación de solicitud de ajuste (Resolución N° 045-99-GG/OSIPTEL, descrita en la Sección II del presente informe).
- (ii) Entrega de Información inexacta contenida en su solicitud de ajuste y empleada por OSIPTEL para la evaluación de la misma (N° 161-2000-GG/OSIPTEL, descrita en ésta sección).
- (iii) Incumplimiento de presentar una solicitud de ajuste trimestral que cumpla con los criterios establecidos en los Contratos de Concesión y la normatividad vigente en materia de regulación tarifaria (N° 045-2001-GG/OSIPTEL, descrita en ésta sección).



En lo referente a los Servicios de Categoría II, las tarifas tope son establecidas por OSIPTEL y pueden ser modificadas si éste organismo lo considera conveniente. Sin embargo éstas no se ajustan de manera periódica como si lo hacen las tarifas de los servicios de Categoría I.

Adicionalmente, en el período de análisis, Telefónica realizó en algunas ocasiones cobros de tarifas mayores a las establecidas, conductas que ameritaron la imposición de sanciones (Resoluciones N°073-1999-CD/OSIPTEL y N°181-2003-GG/OSIPTEL).

A continuación presentamos las infracciones e incumplimientos sobre el Régimen Tarifario vigente -algunos de los cuales ya hemos mencionado-, cometidos por la empresa concesionaria durante el período bajo evaluación ampliando la presentación de aquellos que han sido materia de sanción por parte de OSIPTEL.



## 2.1. Resolución N°008-2000-CD/OSIPTEL

Se impuso una sanción por infracción muy grave referente al cobro de tarifas mayores a las que correspondía aplicar por el uso de la tarjeta prepago denominada "Línea 147".

En Marzo de 1999, OSIPTEL inició el trabajo de campo de la acción de supervisión sobre el funcionamiento de la tarjeta de servicio prepago denominado "Línea 147" de Telefónica, verificando, entre otros hechos, que cuando desde un teléfono de abonado, se efectúan llamadas mediante el uso de la mencionada tarjeta, Telefónica aplicaba cobros superiores a los correspondientes a las tarifas aprobadas por OSIPTEL.

De acuerdo al Reglamento General de Infracciones y Sanciones y a los hechos descritos y reconocidos por la empresa concesionaria, la infracción tipificaba como "muy grave" conforme al artículo 28° del mismo Reglamento, al haber Telefónica aplicado tarifas mayores a las establecidas y publicadas para telefonía fija por parte de la misma empresa concesionaria, en la utilización de la tarjeta pre-pago "Línea 147", la empresa concesionaria incurrió en infracción muy grave.

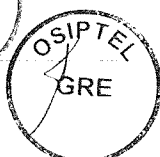
Considerando la trascendencia del tema de tarifas en la consecución de los fines establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y el comportamiento de la empresa concesionaria mediante Resolución N°073-99-GG/OSIPTEL se impuso a Telefónica una multa equivalente a 50 UIT's y se ordenó la devolución de los importes cobrados en exceso, siendo confirmada esta resolución en parte mediante la Resolución N°008-2000-CD/OSIPTEL que redujo el valor de la anterior multa impuesta a 30 UIT.

## 2.2. Resolución N°161-2000-GG/OSIPTEL

Si bien ya se hizo alusión a esta sanción en el numeral 13.2.2. del presente informe, resulta conveniente señalar que más allá de la infracción por falta de entrega de información, la Resolución N°161-2000-GG/OSIPTEL revela el comportamiento de la empresa Telefónica en un caso de entrega de información inexacta, que debía ser empleada para la Evaluación del ajuste de tarifas de servicios de Categoría I a partir de julio de 1999.

En junio de 1999, Telefónica solicitó a OSIPTEL la autorización para un ajuste de tarifas aplicables a los servicios de Categoría I a partir de julio de 1999, de conformidad a lo establecido en los Contratos de Concesión suscritos. OSIPTEL realizó la evaluación del ajuste y concluyó que las tarifas propuestas se encontraban dentro de las tarifas tope calculadas a partir de julio de 1999 y recomendó autorizar a Telefónica el ajuste solicitado.

Adicionalmente, se indicó, sin perjuicio de la autorización otorgada para el ajuste de las tarifas tope y tarifas mayores, que la empresa concesionaria debe sustentar en detalle la estructura de tráfico que soporta el cálculo de las mismas. Esto debido a haber observado que en el caso de las tarifas por elementos tarifarios de Larga Distancia Nacional, el



incremento de las tarifas de los elementos tarifarios en general, es bastante más elevado que el incremento en la tarifa tope promedio ponderada.

Telefónica presentó sus descargos sobre la información brindada, posteriormente estos fueron evaluados por la Gerencia de Fiscalización. De dicha evaluación, quedó claro, según lo manifestado en la Resolución N°161-2000-GG/OSIPTEL, que Telefónica no presentó información referida al tráfico LDN en los meses de julio y agosto, en forma exacta o conforme a la verdad.

OSIPTEL emitió la Resolución de Gerencia General N°161-2000-GG/OSIPTEL, mediante la cual se sancionó a Telefónica, por infracción grave tipificada en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones relativo a entrega de información inexacta, empleada para la Evaluación de Ajuste de Tarifas de servicios de Categoría I a partir de julio de 1999.

Se impuso una multa equivalente a 20 UIT's, la misma que se redujo en un 80% de conformidad con el régimen de gradualidad establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, debido a que la empresa concesionaria corrigió la inexactitud de la información y no hubieron efectos posteriores por la negligencia cometida, y se dispuso que Telefónica devuelva los importes cobrados en exceso como consecuencia de la infracción cometida.

### 2.3. Resolución N°181-2003-GG/OSIPTEL

Se trata de una sanción impuesta por infracción grave referente a la aplicación de tarifas mayores a las publicadas y comunicadas a OSIPTEL, acción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Tarifas y Sanciones como infracción muy grave.

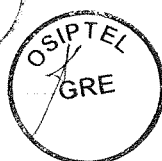
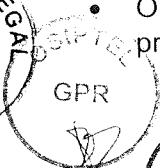
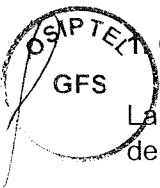
Mediante Resolución N°181-2003-GG/OSIPTEL, OSIPTEL impuso a Telefónica una multa equivalente a 59 UIT's, además ordenó a la misma la devolución de los montos cobrados en exceso como consecuencia de la aplicación de tarifas mayores a las publicadas y comunicadas a OSIPTEL. Para tal efecto se dispuso que la empresa concesionaria debía presentar dentro de 20 días hábiles la metodología para efectivizar tal devolución.

## V. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 10: INTERCONEXIÓN

### Contenido de la Obligación

La Cláusula 10 de los Contratos de Concesión, referida a interconexión incluye una serie de obligaciones para la empresa concesionaria, entre ellas las siguientes:

- Obligación de la empresa concesionaria de interconectarse con prestadores de servicios portadores y servicios finales.
- Obligación de la empresa concesionaria de interconectarse con otros prestadores de servicios de telecomunicaciones.



- Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para el transporte de servicios de larga distancia y servicios internacionales por la empresa concesionaria.
- Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para servicios públicos de telecomunicaciones.

No será materia del presente informe las normas contenidas en materia de numeración, por cuanto no se trata de una obligación a tener en cuenta para la evaluación de la renovación, conforme al procedimiento establecido en los Contratos de Concesión.

## 2. Cumplimiento de la obligación

### 2.1. Cumplimiento de la Normativa de Interconexión

En el presente acápite, se evaluará el grado de cumplimiento de Telefónica respecto de las normas de interconexión establecidas en (i) el marco general del Sector de Telecomunicaciones y (ii) las estipulaciones contenidas en los Contratos de Concesión.

A diciembre de 2003, OSIPTEL ha aprobado 84 acuerdos de interconexión suscritos por Telefónica con otros operadores que brindan servicios de telefonía fija, rural, móvil y larga distancia. Asimismo, OSIPTEL, durante el período 1999-2003 ha emitido 18 Mandatos de Interconexión para interconectar las redes de Telefónica con otras empresas operadoras. Lo expuesto se puede visualizar en el siguiente cuadro:

NÚMERO DE MANDATOS DE INTERCONEXIÓN PARA INTERCONECTAR LAS REDES DE TELEFÓNICA CON OTRAS EMPRESAS OPERADORAS

	1999	2000	2001	2002	2003	Total
Acuerdos de Interconexión aprobados	3	17	9	12	43	84
Mandatos de Interconexión emitidos	3	6	3	2	4	18

Respecto del cumplimiento de Telefónica de las normas de interconexión, se considera que la empresa concesionaria ha incumplido debido a que OSIPTEL ha detectado algunas infracciones o incumplimientos- tipificados en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones respecto al régimen de interconexión-, imputados a Telefónica y, que han ameritado el ejercicio de la potestad sancionadora de OSIPTEL. Adicionalmente, también se han presentado problemas de interconexión que han sido materia de controversias entre empresas los mismos que se detallan y analizan en el numeral 2.2.

A continuación se presentan las medidas correctivas y sanciones que OSIPTEL a impuesto a Telefónica por cometer infracciones relacionadas al régimen de interconexión vigente.



### 2.1.1. Resolución N°072-99-GG/OSIPTTEL

Si bien esta sanción por infracción grave ya fue descrita como un incumplimiento a la falta de entrega de información, debe precisarse que este caso se refiere a una solicitud de información que OSIPTTEL hizo a Telefónica dentro del marco establecido en la normativa sobre interconexión, incluyéndose precios de transferencia y condiciones correspondientes a telefonía de larga distancia nacional con telefonía fija y móvil local, telefonía de larga distancia internacional con telefonía fija y móvil local, y telefonía móvil celular con el servicio de busca personas.

El Reglamento de Interconexión- Resolución N°001-98-CD/OSIPTTEL señalaba que los operadores titulares de dos o más redes o servicios, que se encuentren interconectados entre sí, deben presentar a OSIPTTEL, en los casos que éste organismo identifique y solicite, las reglas o condiciones de las respectivas interconexiones sujetas a lo previsto en el Reglamento de Interconexión.

La norma sobre infracciones administrativas vigente a 1996 según Resolución N°022-96-PD/OSIPTTEL- Texto Único Ordenado del Reglamento de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, señalaba en su artículo 20° que "La empresa prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones que haga entrega parcial o incompleta de la información a que haya sido expresamente obligada, incurrirá en infracción grave y será sancionada con una multa equivalente a entre 10 y 30 UIT's.

Del análisis de los documentos entregados por Telefónica, en respuesta al requerimiento de información, se concluyó que Telefónica había incumplido con la entrega de la información que debió realizar, por lo que se consideró aplicable al caso la norma citada en el párrafo anterior.

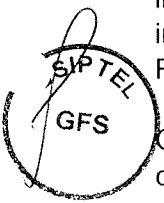
Finalmente, considerando la importancia de la información que Telefónica se negó a proporcionar a OSIPTTEL y que Telefónica solicitó un plazo adicional para la entrega de la información requerida, aduciendo su complejidad, no entregando posteriormente la información solicitada, se le impuso una sanción equivalente a 30 UIT's a través de la Resolución de Gerencia General N°072-99-GG/OSIPTTEL.

Cabe señalar que la empresa concesionaria presentó un recurso de apelación, el cual fue declarado infundado posteriormente a través de Resolución N°032-A-99-CD/OSIPTTEL.

### 2.1.2. Resolución N°072-2000-GG/OSIPTTEL

Se trata de una sanción por bloqueo del acceso de las comunicaciones a través de tarjetas de servicios prepagados de la empresa Infoductos y Telecomunicaciones (en adelante IT) a la red de telefonía básica de Telefónica, y Sanciones coercitivas por incumplimiento persistente de Resolución N°057-2000-GG/OSIPTTEL.

Ambas empresas se encontraban interconectadas transitoriamente en ejecución del numeral 42 de los Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones,





aprobado por D.S. N°020-98-TCC y de las normas de la Resolución N°014-99-CD/OSIPTTEL.

En abril del 2000, mediante comunicación C.504-GGL/2000 la Gerencia General de OSIPTTEL notificó a Telefónica que restituyera a un determinado circuito telefónico, cuyo titular es IT , el acceso de las comunicaciones de telefonía local desde teléfonos públicos, como parte del sistema operativo de las tarjetas de servicios prepagados, empleadas por IT para brindar el servicio de larga distancia.

La red que explota IT para la prestación del servicio de larga distancia, se encontraba interconectada transitoriamente, a la red de Telefónica, mediante líneas telefónicas y circuitos digitales y de otras características, en ejecución del numeral 42 de los Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones, aprobado por D.S. N°020-98-TCC y de las normas de la Resolución N°014-99-CD/OSIPTTEL.

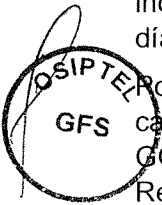
En esta oportunidad, Telefónica comunicó a OSIPTTEL su explícita actitud de resistir el contenido de la comunicación C.504-GGL/2000. Mediante Resolución de Gerencia General N°057-2000-GG/OSIPTTEL de mayo del mismo año, OSIPTTEL notificó a Telefónica, bajo apercibimiento, dé cumplimiento a la disposición contenida en la comunicación C.504-GGL/2000.

Posteriormente, en junio de 2000, ante el incumplimiento de la Resolución N°057-2000-GG/OSIPTTEL, a través de Resolución de Gerencia General N°072-2000-GG/OSIPTTEL se impuso a Telefónica una multa equivalente a 10 UIT's de conformidad a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones. Además, a través de la misma resolución se dispuso como medida correctiva que durante el período de interconexión transitoria Telefónica, restituya el acceso de las comunicaciones a través de tarjetas de servicios prepagados de IT a la red de telefonía básica. De igual forma, como medida adicional, se dispuso que en caso Telefónica incumpla con lo dispuesto en la medida correctiva, se originaría una multa, independiente de la multa especificada en el párrafo anterior, de monto incrementable, cada 05 días calendario en que persista su situación de incumplimiento. El monto de la multa sería equivalente a 10 UIT's por cada período de 05 días.

Posteriormente, en noviembre de 2000, se realizaron acciones de verificación llevadas a cabo por la Gerencia de Fiscalización, de lo dispuesto en la Resolución N°057-2000-GG/OSIPTTEL. Comprobado el incumplimiento persistente de la empresa, a través de Resolución N°161-2000-GG/OSIPTTEL, por lo que se declaró que la multa impuesta ascendía a 210 UIT's.

Adicionalmente, luego de realizar nuevas acciones de verificación llevadas a cabo por la Gerencia de Fiscalización, se comprobó la actitud de Telefónica de persistir en su incumplimiento de lo dispuesto en la Resolución N°057-2000-GG/OSIPTTEL. Mediante Resolución N°033-2001-GG/OSIPTTEL, se declaró una multa impuesta correspondiente al período del 20 al 29 de noviembre del año 2000, ascendía a 20 UIT's.

Cabe señalar que la empresa concesionaria impugnó mediante recurso de apelación la Resolución N°072-2000-GG/OSIPTTEL, sin embargo, de conformidad con el ordenamiento legal administrativo vigente, por aplicación de la Ley N°27352, dicha Resolución quedo



administrativamente firme, debido a que Telefónica no hizo uso de los recursos legales que la indicada ley franquea.

### 2.1.3. Resolución 050-GG-2001/OSIPTTEL

Se trata de una medida Correctiva mediante la cual se dispuso que Telefónica habilite los códigos de numeración asignados a empresas operadoras del servicio portador para comunicaciones de larga distancia utilizando tarjetas de pago

Mediante las Resoluciones Ministeriales N° 020-2001-MTC.15.03 y N° 087-2001-MTC/15.03 se atribuyó el rango de numeración 0-800-8-00XX para comunicaciones de larga distancia a través de tarjetas de pago, y se señaló que también se puede utilizar el código 19XX para el mismo fin.

OSIPTTEL recibió información de operadores que señalaban que Telefónica se negaba a habilitar la numeración 19XX o la numeración 0-800-8-00XX, a pesar que el Ministerio había asignado a las empresas solicitantes numeración de dicho tipo.

El 23 de marzo, OSIPTTEL remitió a Telefónica la carta C. 343-GG.GPR/2001, solicitando dé cumplimiento a las resoluciones ministeriales citadas y que informe a OSIPTTEL de las acciones realizadas sobre el tema.

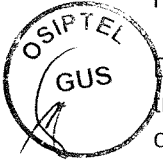
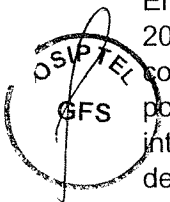
Telefónica presentó sus descargos, señalando que la habilitación de los códigos 0-800-8-00XX podía efectuarse de inmediato, sin embargo la habilitación de los códigos 19XX requería una costosa inversión y plazo adicional, además indicaban que las centrales de Telefónica tenían especificaciones técnicas que no permitían el uso del código 19XX, finalmente argumentaban que los teléfonos públicos no se encontraban considerados en la implementación del acceso al portador de larga distancia.

En abril del 2001 OSIPTTEL emitió, a través de Resolución de Gerencia General 050-GG-2001/OSIPTTEL, una Medida Correctiva a Telefónica, debido a la negativa de la empresa concesionaria a habilitar los códigos de numeración a empresas operadoras del servicio portador de larga distancia utilizando tarjetas de pago, incumpliendo los acuerdos de interconexión suscritos con las mismas y afectando el nivel de competencia en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, no permitiendo a los usuarios un mayor rango de posibilidades de elección tanto del portador de larga distancia como de las modalidades a utilizar para este tipo de comunicaciones.

Dicha Resolución fue posteriormente apelada por Telefónica, sin embargo OSIPTTEL, a través de Resolución 021-CD-2001/OSIPTTEL, declaró infundado el recurso de apelación y confirmó en su totalidad la medida correctiva.

### 2.2. Cumplimiento visto a través de las controversias presentadas

OSIPTTEL, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 26285 y el inciso 4) del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, tiene competencia para



solucionar controversias en la vía administrativa entre empresas operadoras vinculados, entre otros, a temas de interconexión.

En cumplimiento de esta función de solucionar controversias que le ha sido asignada por la ley, OSIPTEL ha administrado en el periodo comprendido entre los años 1999 a 2003 treinta y ocho (38) controversias relativas al incumplimiento de la normativa sobre interconexión en sus aspectos técnicos, económicos y jurídicos.

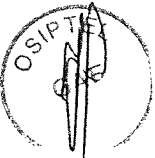
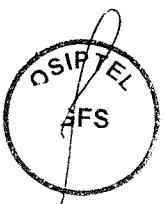
Particularmente, Telefónica ha intervenido en calidad de parte demandada durante este periodo en treinta y un (31) procedimientos de solución de controversias. En cuatro (4) de los procedimientos iniciados contra Telefónica se acreditó que la empresa concesionaria había infringido las normas referidas al régimen de interconexión.

De la evaluación de las controversias tramitadas contra Telefónica por infracciones a las normas de interconexión, puede señalarse que Telefónica ha incumplido con aplicar la normativa de interconexión, conforme a las razones que a continuación se señalan.

A continuación, se detallan los casos correspondientes al periodo 1999-2003, en los que la empresa Telefónica ha sido demandada y en los que las instancias de solución de controversias declararon fundadas las demandas interpuestas

**DEMANDAS PRESENTADAS EN CONTROVERSIAS CONTRA TELEFÓNICA DECLARADAS FUNDADAS**

Expediente	DEMANDANTE	CAUSA DE LA CONTROVERSIA	FIN DEL PROCESO Y COMENTARIOS	ESTADO ACTUAL
002-2000	Compañía Telefónica Andina S.A. (TELEANDINA)	Controversia iniciada debido al Corte efectuado por Telefónica en el servicio de transporte conmutado que brindaba TELANDINA a BELLSOUTH.	<b>Resolución N° 033-CCO-2000</b> En primera instancia, se declaró FUNDADA la demanda. En este procedimiento se determinó que Telefónica infringió las normas de interconexión al interrumpir indebidamente el servicio de transporte conmutado. En esta resolución se ordenó a Telefónica la reposición del servicio y se le impuso una multa de 151 UIT.	La controversia culminó en la vía administrativa con el pronunciamiento de primera instancia, toda vez que operó el silencio administrativo negativo.
003-2001	AT&T Perú S.A.	Controversia iniciada por el supuesto incumplimiento de obligaciones de libre y leal competencia, interconexión, de acceso a redes y de carácter técnico.	<b>Resolución N° 052-2002-CCO/OSIPTEL</b> En primera instancia, la demanda fue declarada FUNDADA EN PARTE, sancionándose a Telefónica con un total de 1097 UIT por el incumplimiento de obligaciones esenciales de interconexión, abuso de posición de dominio y competencia desleal. Cabe destacar que las sanciones por infracciones a las normas de interconexión ascendieron a 572 UIT.	En el Poder Judicial. Telefónica considerando que ha operado el silencio administrativo negativo interpuso acción contencioso administrativa.  <b>Resolución N° 037-2003/TSC</b> La apelación interpuesta por AT&T se encuentra suspendida en tanto se encuentra en trámite el proceso ante el Poder Judicial.



004-2001	Compañía Telefónica Andina S.A. (TELEANDINA)	Controversia iniciada por supuestos incumplimientos de los principios de no discriminación e igualdad de acceso en el traslado de cargos por terminación de llamadas, a fin de que se ordene la aplicación del cargo pactado entre Telefónica y BELLSOUTH respecto de la relación de interconexión entre Telefónica y TELEANDINA.	<b>Resolución N° 016-2001-CCO/OSIPTEL</b> El procedimiento administrativo concluyó en primera instancia declarándose FUNDADA la demanda y sancionando a Telefónica con una multa de 151 UIT.	En el Poder Judicial.
004-2002	Nortek Communications S.A.	Controversia iniciada por supuestos incumplimientos de los principios de no discriminación e igualdad de acceso en la aplicación de cargos de terminación de llamadas, a fin de que se ordene la aplicación de los cargos por terminación y/o origen de llamadas establecidos en el Mandato N° 006-2000-GG/OSIPTEL (que regula la relación entre AT&T y Telefónica)	<b>Resolución N° 010-2003-CCO/OSIPTEL</b> En primera instancia se declaró FUNDADA EN PARTE la demanda en lo relativo al derecho de dicha empresa de acogerse al cargo de terminación en la red de telefonía fija de Telefónica establecido en el Mandato N° 006-2000-GG/OSIPTEL. Asimismo, se declaró INFUNDADA EN PARTE la demanda en lo relativo a (i) el derecho de NORTEK a que Telefónica le traslade los cargos de terminación en la red de telefonía fija establecidos en el Mandato N° 006-2000-GG/OSIPTEL a partir del 1 de enero de 2002 hasta la fecha de notificación de la presente resolución; (ii) el derecho de NORTEK a que se le emitan notas de crédito por aquellas facturas emitidas y pagadas a partir de enero de 2002 en base al cargo tope; y, (iii) la comisión de la infracción por parte de Telefónica por violación a los principios de igualdad de acceso y no discriminación.  <b>Resolución N° 010-2003-TSC-OSIPTEL</b> En segunda instancia, la controversia fue suspendida hasta que se emita el laudo correspondiente en el proceso arbitral seguido por Telefónica contra OSIPTEL respecto del Mandato N° 006-2000-GG/OSIPTEL, toda vez que dicho pronunciamiento se encuentra vinculado a la materia de la controversia entre NORTEK y Telefónica.	Suspendido en segunda instancia.

Habiéndose verificado la comisión de infracciones por parte de Telefónica en los casos antes detallados, las instancias de solución de controversias impusieron las sanciones correspondientes de acuerdo al cuadro-resumen que se muestra a continuación:

**CUADRO RESUMEN DE SANCIONES IMPUESTAS EN CONTROVERSIAS EN EL PERIODO 1999-2003**

Fecha	Expediente	Motivo	Sanción	
			Primera Instancia	Segunda Instancia
Oct-00	002-2000	Interrupción del servicio de transporte conmutado	151 UIT	Confirmada (Silencio administrativo negativo)

Dic-01	004-2001	Incumplimiento de disposiciones relativas a la aplicación de cargos de interconexión	151 UIT	Confirmada (Silencio administrativo negativo)
Jul-02	003-2001	Por incumplimiento de obligaciones esenciales de la interconexión y abuso de posición de dominio.	1097 UIT <sup>5</sup>	Suspendida

De otro lado, cabe señalar que de los cinco (5) procedimientos de solución de controversias suspendidos a la espera de pronunciamiento del Poder Judicial sobre materias vinculadas a las controversias tramitadas en la presente vía<sup>6</sup>; en cuatro (4) de dichos procedimientos<sup>7</sup> las empresas demandantes han denunciado que Telefónica no habría cumplido con adecuar sus respectivos mandatos y contratos a las condiciones más favorables pactadas por la empresa concesionaria con la empresa AT&T, lo que podría representar un incumplimiento de lo dispuesto por el principio de igualdad de acceso recogido por el Reglamento de Interconexión.

Del detalle de la información presentada en relación con los procedimientos de solución de controversias iniciados contra Telefónica por temas regulatorios o relacionados a interconexión, puede concluirse lo siguiente:

- En los procedimientos de solución de controversias iniciados en contra de Telefónica se ha denunciado el incumplimiento de los siguientes acápites de los Contratos de Concesión por parte de la empresa concesionaria:
  - Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para el transporte de servicios de larga distancia por la empresa concesionaria.
  - Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para servicios públicos de telecomunicaciones.
- En las controversias en las que se declararon fundadas las demandas planteadas, las instancias de solución de controversias impusieron a Telefónica una multa total de 874 UIT<sup>8</sup> por la comisión de infracciones vinculadas a las normas de interconexión<sup>9</sup>.

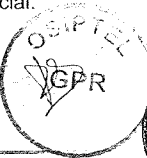
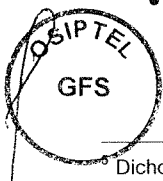
<sup>5</sup> Dicho monto considera no sólo las sanciones impuestas por la comisión de infracciones regulatorias, sino también por la comisión de infracciones a la libre y leal competencia. Por la comisión de infracciones regulatorias se impuso un total de 572 UIT.

<sup>6</sup> Expediente N° 011-2002-CCO-ST/IX (Full Line S.A contra Telefónica); Expediente N° 012-2002-CCO-ST/IX (Compañía Telefónica Andina S.A. contra Telefónica); Expediente N° 005-2003- CCO-ST/IX (Gamacom S.A.C contra Telefónica.); Expediente N° 006-2003-CCO-ST/IX (Convergía Perú S.A.C. contra Telefónica.); y, Expediente N° 007-2003- CCO-ST/IX (Impsat Perú S.A.C. contra Telefónica).

<sup>7</sup> Expediente N° 011-2002-CCO-ST/IX (Full Line S.A contra Telefónica); Expediente N° 005-2003- CCO-ST/IX (Gamacom S.A.C contra Telefónica.); Expediente N° 006-2003-CCO-ST/IX (Convergía Perú S.A.C. contra Telefónica.); y, Expediente N° 007-2003- CCO-ST/IX (Impsat Perú S.A.C. contra Telefónica).

<sup>8</sup> Dicho monto considera exclusivamente las sanciones impuestas por infracciones a las normas de interconexión.

<sup>9</sup> Cabe señalar que la multa impuesta en la controversia 003-2001 no ha sido confirmada por el Tribunal de Solución de controversias, por encontrarse suspendida la controversia en dicha instancia a la espera del pronunciamiento del Poder Judicial.



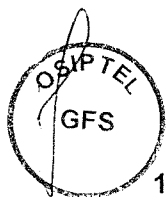
- En la actualidad se encuentran en trámite nueve (9) controversias en las que Telefónica ha sido denunciada por presuntas infracciones a las normas que regulan el régimen de la interconexión<sup>10</sup>.
- Corresponde señalar que en dos de los casos descritos (Expediente N° 004-2001 y Expediente N° 004-2002) se verificó un incumplimiento por parte de Telefónica de los principios de no discriminación e igualdad de acceso en el traslado de cargos por terminación de llamadas.

Asimismo, cabe indicar que en cuatro (4) de los procedimientos que actualmente se encuentran suspendidos en primera instancia<sup>11</sup> Telefónica ha sido denunciada también por infracciones a los principios de igualdad de acceso y no discriminación, habiéndose solicitado en dichos casos que Telefónica otorgue a las empresas demandantes las mismas condiciones económicas que ha pactado con terceros operadores.

- De otro lado, en el caso de la demanda presentada por AT&T contra Telefónica (Expediente N° 003-2001)<sup>12</sup>, se verificó la realización de las siguientes infracciones al régimen de interconexión por parte de Telefónica: (i) negativa a transportar las llamadas originadas en su red fija hacia la red inteligente de AT&T; (ii) no proporcionar acceso directo a los abonados preseleccionados de AT&T a sus servicios de larga distancia a través de los números 108 y 109; y, (iii) desvío indebido de llamadas de larga distancia.

Tal como se señalará en el acápite referido al cumplimiento de las normas de competencia, las prácticas realizadas por Telefónica en contra de AT&T revisten especial gravedad considerando que la primera de las empresas mencionadas era una empresa entrante que amenazaba en convertirse en el principal competidor de Telefónica en el mercado de larga distancia.

## VI. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 11: REGLAS DE COMPETENCIA



### 1. Contenido de la obligación

Las reglas de competencia comprendidas en la Cláusula 11 de los Contratos de Concesión se refieren a:

- Prohibición de Prácticas Monopólicas: Comprende el abuso de posición

<sup>10</sup> Dicho número incluye a las 5 controversias suspendidas detalladas en la nota al pie número 7.

<sup>11</sup> Cabe recordar que en la actualidad se encuentran suspendidas un total de 5 controversias, tal y como se detallara precedentemente.

<sup>12</sup> Actualmente, la Resolución Final se encuentra en proceso de ejecución en la primera instancia administrativa.

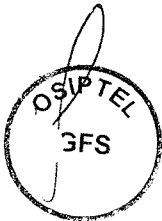


dominante, la prohibición general de realizar subsidios cruzados y la prohibición específica de subsidios cruzados durante el periodo de concurrencia limitada, con lo cual la empresa concesionaria se comprometió a no utilizar los ingresos provenientes de sus ventas de servicios de telecomunicaciones sujetos a concurrencia limitada para subsidiar de manera cruzada otros servicios de telecomunicaciones.

- **Trato no discriminatorio:** Comprende la obligación de la empresa concesionaria de no discriminar ni preferir injustificadamente a algunos proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones y aplicar para los otros prestadores a quienes ofrece el servicio público de telecomunicaciones, tarifas, términos, condiciones y estándares técnicos equivalentes conforme a los cuales ella presta servicios utilizando la red pública Telefónica, u otros servicios portadores para su propio suministro de servicios finales, servicios de difusión o servicios de valor añadido.
- **Suministro de Equipo Terminal de Manera Independiente:** Supone que la empresa concesionaria podrá suministrar equipo terminal a sus usuarios, siempre que no condicione la compra o el arrendamiento de determinado equipo a la obtención de algún servicio público de telecomunicaciones; ni incluya el cargo o costo de determinado equipo como parte de las tarifas, costos o gastos para cualquier servicio público de telecomunicaciones.

## 2. Cumplimiento de la obligación

Con relación a la obligación analizada en este punto, OSIPTEL considera que Telefónica ha incumplido con su obligación de respetar las reglas de competencia contenidas en los Contratos de Concesión, conforme a las consideraciones que se exponen a continuación.



### 2.1. Controversias presentadas

OSIPTEL de conformidad con lo establecido en la Ley N° 26285 y el inciso 4) del artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, tiene competencia para solucionar controversias en la vía administrativa entre empresas operadoras.



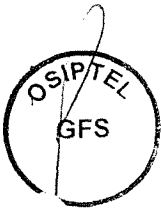
Telefónica ha intervenido en calidad de parte demandada durante los años 1999-2003 en siete (7) procedimientos de solución de controversias.

A continuación se detallan los casos en los que la empresa Telefónica ha intervenido en calidad de demandada por temas relativos a libre y leal competencia y donde la demanda fue declarada fundada.



**CONTROVERSIAS DECLARADAS FUNDADAS CONTRA TELEFÓNICA POR TEMAS RELATIVOS A LIBRE Y LEAL  
COMPETENCIA (1999-2003)**

Expediente	CAUSA DE LA CONTROVERSIA	FIN DEL PROCESO Y COMENTARIOS	ESTADO ACTUAL
003-2001	<b>Incumplimiento de obligaciones</b> Controversia iniciada por el supuesto incumplimiento de obligaciones de libre y leal competencia, interconexión, de acceso a redes y de carácter técnico.	<b>Resolución N° 052-2002-CCO/OSIPTEL</b> En primera instancia, la demanda fue declarada fundada en parte, sancionándose a Telefónica con 1097 UIT por el incumplimiento de obligaciones esenciales de interconexión, abuso de posición de dominio y competencia desleal.  Actualmente, se encuentra en proceso de ejecución de resolución final en la vía administrativa.	En el Poder Judicial
009-2001	<b>Abuso de posición de dominio en la modalidad de negativa injustificada de trato</b> Controversia se inició por la supuesta comisión de actos contrarios al libre competencia con ocasión de la utilización de postes para el tendido de red de cable.	<b>Resolución N° 039-2003-CCO/OSIPTEL</b> En primera instancia la demanda fue declarada fundada, en tal sentido se dispuso que Telefónica satisfaga el requerimiento efectuado por ALFATEL respecto de los postes de su propiedad ubicados en la zona de Huaycán, con excepción de los postes de apoyo. Asimismo, se sancionó a Telefónica con una multa de 25 UIT.  En segunda instancia, el Tribunal de Solución de Controversias confirmó la resolución de primera instancia apelada. (Resolución N° 019-2003-TSC/OSIPTEL)	Concluido



**2.2. Conclusiones**

Del detalle de la información presentada en relación con los siete (7) procedimientos de solución de controversias iniciados contra Telefónica por la comisión de prácticas que atentan contra la libre y leal competencia<sup>13</sup>, puede concluirse lo siguiente:



**2.2.1. Prohibición de Prácticas Monopólicas**

(Expedientes, N° 001-98, N° 001-99, N° 003-2001, N° 009-2001 y N° 009-2003)

- Se han suscitado cinco (5) procedimientos en los cuales se demandó a Telefónica por abuso de posición de dominio<sup>14</sup>.
- Como resultado final de dichas controversias en la vía administrativa:



<sup>13</sup> Las cuales involucran materias de competencia desleal y libre competencia.

<sup>14</sup> Cabe señalar que uno de los procedimientos (Expediente N° 009-2003) se encuentra actualmente tramitándose en primera instancia.





- En dos (2) procedimientos se declaró fundada la demanda en contra de Telefónica, es decir, se determinó que la empresa concesionaria había incurrido en actos de abuso de posición de dominio (Expediente N° 003-2001 y N° 009-2001).
- En los casos en los que se ha declarado fundada la demanda en contra de Telefónica, la empresa concesionaria ha venido cumpliendo con lo dispuesto por las resoluciones finales respectivas<sup>15</sup>.

### 2.2.2. Actos de Competencia Desleal

(Expedientes N° 002-98, N° 001-99 y N° 003-2001)

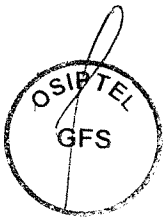
- En el Expediente N° 003-2001, se declaró fundada la demanda, concluyéndose que Telefónica cometió actos de competencia desleal. Actualmente, dicho expediente se encuentra en proceso de ejecución de resolución final.

### 2.2.3. Sanciones impuestas

Habiéndose verificado la comisión de infracciones por parte de Telefónica en los casos antes detallados, las instancias de solución de controversias impusieron las sanciones correspondientes, las mismas que se detallan en el cuadro-resumen que se muestra a continuación:

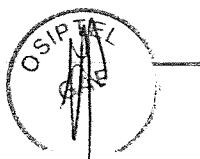
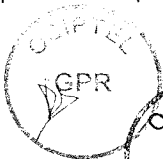
CUADRO RESUMEN DE SANCIONES IMPUESTAS EN CONTROVERSIAS

Fecha	Expediente	Sancionado	Motivo	Sanción	
				1° Instancia	2° Instancia
Jul-02	003-2001	Telefónica	Incumplimiento de obligaciones esenciales de la interconexión, competencia desleal y abuso de posición de dominio	1097 UIT <sup>16</sup>	Suspendida
En-03	009-2001	Telefónica	Por abuso de su posición de dominio en la modalidad de negativa injustificada de trato.	25 UIT	Confirmada



<sup>15</sup> En la controversia tramitada en el Expediente N° 003-2001, si bien se ha verificado inicialmente el cumplimiento de algunos de los extremos de la Resolución Final, el proceso de ejecución de dicha resolución aún se encuentra en trámite. De otro lado, en el expediente 009-2001, Telefónica ha acreditado el cumplimiento de lo dispuesto por el Cuerpo Colegiado, en tanto ha celebrado en diciembre de 2003, un contrato de arrendamiento de postes con la empresa denunciante, ALFATEL para la zona de Huaycán.

<sup>16</sup> Dicho monto considera no sólo las sanciones impuestas por la comisión de infracciones a la libre y leal competencia, sino también por la comisión de infracciones regulatorias. Por la comisión de infracciones a las normas de libre y leal competencia se impuso un total de 525 UIT.



#### 2.2.4. Balance General

- Se interpusieron siete (7) demandas contra Telefónica durante el periodo comprendido entre los años 1999 y 2003 por presuntas infracciones a la libre y leal competencia.
- En dos (2) de los procedimientos iniciados contra Telefónica se acreditó que la empresa concesionaria había infringido las normas de libre y leal competencia (Expedientes N° 003-2001 y N° 009-2001).
- Se han impuesto sanciones a Telefónica por un total de 550 UIT<sup>17</sup> sólo con ocasión de tales infracciones.
- En los casos en que se declaró fundada la demanda contra Telefónica, la empresa concesionaria ha demostrado el cumplimiento de lo dispuesto por la resoluciones finales respectivas.
- En la actualidad se encuentra en trámite una controversia por presuntas infracciones a la libre y leal competencia (Expediente N° 009-2003).

#### 2.3. Reflexiones Finales

A efectos de evaluar el cumplimiento por parte de Telefónica de lo dispuesto en la Cláusula 11, Reglas de Competencia, de los Contratos de Concesión es necesario tener en consideración la relevancia de los casos en los cuales las demandas han sido declaradas fundadas, considerando de un lado, los niveles de competencia existentes en los mercados afectados por dichas prácticas y de otro, la posición dominante de Telefónica en los referidos mercados o en mercados vinculados, lo que colocaba a la empresa concesionaria en una situación de ventaja respecto de sus competidores.

En el caso de la demanda presentada por AT&T contra Telefónica, cabe indicar que la primera de las empresas mencionadas era una empresa entrante que amenazaba en convertirse en el principal competidor de Telefónica en el mercado de larga distancia.

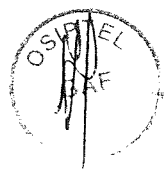
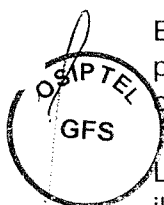
La Resolución Final de primera instancia consideró que Telefónica había incrementado ilegalmente los costos del rival<sup>18</sup> y de otro lado que dicha empresa concesionaria había incurrido en una negativa injustificada de trato<sup>19</sup>.

En ese sentido, considerando la dimensión de la restricción generada en el mercado por la realización de prácticas anticompetitivas por parte de Telefónica, la conducta de esta empresa reviste especial gravedad<sup>20</sup>.

<sup>17</sup> Dicho monto considera exclusivamente las sanciones impuestas por infracciones a la libre y leal competencia.

<sup>18</sup> A través del bombardeo de llamadas sin ANI a las líneas PRI contratadas por AT&T.

<sup>19</sup> Traducida en la negativa de otorgar a AT&T.



Adicionalmente, cabe señalar que en el referido caso la restricción a la competencia por parte de Telefónica se verificó de un lado, en la negativa a dar acceso a infraestructura o servicios que podrían considerarse esenciales para la prestación de determinados servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de igualdad, y que la empresa concesionaria manejaba en su calidad de operador dominante; y de otro lado, en la realización de prácticas destinadas a retrasar el ingreso de sus competidor directo o a incrementar sus costos.

En ese sentido, si bien Telefónica se ha sometido a los procedimientos de solución de controversias de OSIPTEL y ha cumplido de manera general con las resoluciones finales expedidas en dichos procedimientos, no puede dejar de considerarse que las empresas perjudicadas con las prácticas anticompetitivas tuvieron que llevar sus casos hasta la instancia administrativa para poner fin a las prácticas anticompetitivas que los venían perjudicando y que buscaban evitar que dichas empresas pudieran entrar a competir o que lo hicieran en igualdad de condiciones<sup>21</sup>. Por tal razón debe considerarse que Telefónica en dichos casos ha incumplido con su obligación de respetar las reglas de competencia contenidas en los Contratos de Concesión.

## VII. CUMPLIMIENTO CON LOS MANDATOS Y REGLAMENTOS QUE HAN SIDO DEBIDAMENTE EMITIDOS POR OSIPTEL

### 1. Contenido de la Obligación

De conformidad con la normativa legal vigente, OSIPTEL ha venido emitiendo diferentes resoluciones - al nivel de Consejo Directivo, Presidencia de Consejo Directivo o Gerencia General - mediante las cuales ha establecido claras obligaciones a cargo de las empresas supervisadas, entre ellas Telefónica.

En la presente sección se tratará el grado de cumplimiento de Telefónica, frente a las disposiciones del OSIPTEL, evaluando el comportamiento u omisión de dicha empresa concesionaria, sin perjuicio de lo ya señalado en secciones anteriores.

<sup>20</sup> Al respecto, la Resolución Final del Cuerpo Colegiado a cargo de la controversia señaló lo siguiente: "El bombardeo de llamadas sin ANI constituye un comportamiento para incrementar ilegalmente los costos del rival. Esta práctica reviste especial gravedad..."

<sup>21</sup> Al respecto y para efectos de la evaluación del cumplimiento de las reglas de competencia por parte de Telefónica, resulta pertinente analizar otros casos en los que Telefónica fue denunciada por prácticas anticompetitivas y en los que las demandas fueron declaradas fundadas. Dichas controversias fueron tramitadas en un periodo anterior al que es materia de evaluación en el presente informe. En primer lugar la controversia tramitada en el Expediente N° 002-95 iniciada por la Empresa Difusora Radio Tele S.A. - Tele 2000 S.A. contra Telefónica, por abuso de posición de dominio, donde se determinó que la negativa de Telefónica de otorgar a Tele 2000 el Roaming Automático Nacional (RAN) constituía abuso de posición de dominio en el mercado del servicio público de telefonía móvil en Lima y Callao. Como resultado del proceso se obligó a Telefónica a brindar el RAN a Tele 2000. De otro lado, en la controversia tramitada bajo el Expediente N° 001-96 iniciada por Red Científica Peruana (RCP) declaró fundada la demanda toda vez que Telefónica había incurrido en abuso de posición dominante en el mercado y en trato discriminatorio y desigual, imponiendo a la infractora una multa de 50 UIT.

## 2. Cumplimiento de la obligación

Fuera de los incumplimientos referidos a lo largo del presente informe, respecto a la obligación de carácter general considerada en este acápite, se advierte que también se han detectado incumplimientos por parte de la empresa concesionaria a resoluciones emitidas por OSIPTEL, conforme se detalla a continuación.

### 2.1. Cumplimiento de las Resoluciones Emitidas por las instancias de Solución de Controversias

En relación con el incumplimiento por parte de Telefónica de lo dispuesto por las Resoluciones Finales, cabe señalar que se ha sancionado a dicha empresa concesionaria con 301 UIT por el incumplimiento de lo dispuesto por Resoluciones Finales de las instancias de solución de controversias, conforme al detalle que muestra el siguiente cuadro:

**INCUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO POR RESOLUCIONES FINALES DE LAS INSTANCIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

EXPEDIENTE	RESOLUCIONES EMITIDAS	MOTIVO	MONTO DE MULTA	ESTADO ACTUAL	GRAVEDAD
004-2001	RES 020-2002-CCO/OSIPTEL 18/02/2002	Por incumplimiento de las disposiciones contenidas en la resolución final de primera instancia.	151 UIT	Vía judicial (Silencio administrativo negativo)	Muy Grave
004-2001	RES. 022-2002-CCO/OSIPTEL 19/04/2002	Multas coercitivas (3) por incumplimiento de la resolución final.	150 UIT	Vía judicial (Silencio administrativo negativo)	Tres multas coercitivas por incumplimiento de Resolución Final

En los referidos casos se ha verificado que Telefónica ha incumplido con su obligación de dar cumplimiento a los mandatos de la autoridad.

En los demás casos en los que se declaró fundada la demanda contra Telefónica, dicha empresa concesionaria ha demostrado el cumplimiento de lo dispuesto por las resoluciones finales respectivas y en otros casos aun se encuentra en ejecución en primera instancia lo dispuesto por la Resolución Final.

### 2.2. Cumplimiento de las Resoluciones Emitidas por la instancia de Solución de Reclamos

En relación con el incumplimiento por parte de Telefónica de lo dispuesto por las Resoluciones Finales, cabe señalar que se ha sancionado a dicha empresa concesionaria por el incumplimiento de lo dispuesto por Resoluciones Finales de las instancias de solución de reclamos, conforme al siguiente detalle:

**INCUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO POR RESOLUCIONES FINALES DEL TRASU**

EXPEDIENTE	MOTIVO	MULTA	MONTO	ESTADO ACTUAL
108-99/Telefónica-RQ	Por incumplimiento de la Resolución del TRASU.	Grave	30 UIT	CONSENTIDA
866-99/Telefónica-RQ	Por incumplimiento de la Resolución del TRASU.	Grave	30 UIT	En el Poder Judicial

De otra parte se advierte que se han presentado cerca de 723, quejas por incumplimiento de resolución de las cuáles 332 han sido declaradas fundadas, lo que revela que en 332 oportunidades la empresa concesionaria no cumplió con lo resuelto por el TRASU.

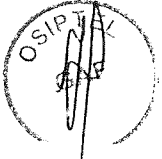
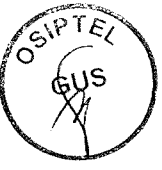
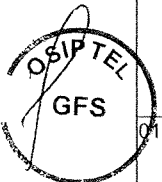
En los demás casos en los que se declaró fundado el reclamo o queja presentados contra Telefónica, dicha empresa ha demostrado el cumplimiento de lo dispuesto por las resoluciones finales respectivas.

**2.3. Cumplimiento de las resoluciones emitidas en general**

En relación con el incumplimiento por parte de Telefónica de lo dispuesto por las resoluciones emitidas por OSIPTEL, cabe señalar que se ha detectado incumplimiento de lo dispuesto en diferentes resoluciones, conforme al detalle contenido en el siguiente cuadro:

**INCUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO POR DIFERENTES RESOLUCIONES DE OSIPTEL**

Expediente	Resoluciones	Resultado	Monto	Motivo	Estado Actual
010-2000	162-2000-GG/OSIPTEL de fecha 27/11/2000  005-2001-CD OSIPTEL de fecha 28/02/2001	Amonestación		Incumplimiento en los plazos para contestar una solicitud de instalación de enlaces microonda de baja capacidad de la empresa Telecable Moyobamba. La empresa subsanó espontáneamente por lo que sólo se le amonestó por incurrir en una infracción leve.	Concluido
001-2001	055-2001-GG/OSIPTEL de fecha 09/05/2001	Amonestación		Incumplimiento al artículo 3° de la Resolución N° 024-99-CD/OSIPTEL, por suspender las líneas de titularidad de la empresa Natin 1 Net, en las que no se verificó el uso fraudulento o indebido	Concluido



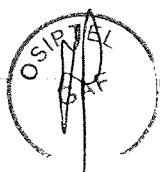
023-2001	449-2002-GG/ OSIPTEL de fecha 13/12/2002	Amonestación		Incumplimiento del artículo 44° de la resolución 001-98-CD/OSIPTEL, por incumplir las obligaciones asumidas en el contrato de interconexión suscrito con Bellsouth, puesto que los abonados del servicio de telefonía fija local (Línea 100) estaban imposibilitados de realizar llamadas destinadas a los abonados del servicio de telefonía fija local de Bellsouth, cuya serie de numeración es 690-XXX y que existía la imposibilidad de acceder a la red del servicio de telefonía fija de Bellsouth desde los terminales de la red del servicio de telefonía fija de Telefónica.	Concluido
009-2002	365-2002-GG/ OSIPTEL de fecha 30/09/2002	Amonestación		Incumplimiento del artículo 10° de la resolución 006-99-CD/OSIPTEL por irregularidades presentadas en el sistema de preselección denunciadas por AT&T.	Concluido
015-2000	027-2001-GG/ OSIPTEL de fecha 07/03/2001	Condonación		Incumplimiento del artículo 44° de la resolución 001-98-CD/OSIPTEL, por no haber remitido oportunamente el requerimiento de información necesaria para la interconexión solicitada por AT&T.	Concluido
003-2000		Condonación		Incumplimiento del artículo 16° de la resolución 014-99-CD/OSIPTEL	Concluido
008-1999	085-99-GG/ OSIPTEL de fecha 18/11/1999  010-2000-CD OSIPTEL de fecha 29/02/2000	Multa	10 UIT	Incumplimiento del artículo 19° de la resolución 012-98-CD/OSIPTEL, por no haber señalado un nivel de detalle suficiente en los recibos complementarios emitidos	En el Poder Judicial
005-2000	072-2000-GG/ OSIPTEL de fecha 16/06/2000		10 UIT	Incumplimiento de la resolución 057-2000-GG/OSIPTEL, según la cual debía cumplir con lo establecido en la carta 504-GG.L.2000, es decir que debía reponer el acceso a los números IT desde sus teléfonos públicos.	Concluido
016-2000	070-2001-GG/ OSIPTEL de fecha 31/05/2001  056-2001-CD OSIPTEL de fecha 10/10/2001	Multa	20 UIT	Incumplimiento del artículo 49° de la resolución 002-99-CD/OSIPTEL, por incumplimiento Atención de Fallas de Calidad	Concluido



002-2001	105-2001-GG/ OSIPTEL de fecha 03/08/2001  057-2001-CD OSIPTEL de fecha 12/10/2001	Multa	30 UIT	Incumplimiento de la medida correctiva impuesta mediante resolución 024-97-GG/OSIPTEL ya que sus ofertas para la activación del servicio memovox no se han ajustado a La Ley de Protección al Consumidor, ni a las Condiciones de Uso (012-98-CD/OSIPTEL)	Concluido
004-2002	335-2002-GG/ OSIPTEL de fecha 05/09/2002  065-2002-CD OSIPTEL de fecha 30/10/2002	Multa	151 UIT	Encontrarse dentro de la infracción prevista en el artículo 21° de la resolución 002-99-CD/OSIPTEL, por resistencia a la realización de una visita de inspección en el local de atención al cliente ubicado en el Centro Comercial Jockey Plaza.	En el Poder Judicial
	102-2002- GG/OSIPTEL de fecha 19.03.2002	Medida Correctiva		Incumplimiento de la resolución 015-99-CD/OSIPTEL, en las siguientes obligaciones: a) colocar en todas sus oficinas de atención al cliente paneles o afiches de información al público en lugares visiblemente notorios y de manera completa b) exigir para la recepción de los reclamos la presentación de los mismos por escrito c) facilitar el acceso a los expedientes de reclamos a los abonados y/o usuarios y d) informar en los recibos telefónicos emitidos sobre los derechos que amparan a los abonados y/o usuarios, plazos de presentación de reclamos e instancias competentes para la resolución de los mismos.	Concluido
	408-2003- GG/OSIPTEL de fecha 23.10.2003	Medida Correctiva		Incumplimiento del Artículo 23° de la Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL. La empresa concesionaria no expidió copia simple de todas las piezas solicitadas del expediente correspondiente al trámite de reclamo.	Concluido
	05-2001- GG/OSIPTEL	Condonación		Por Incumplimiento del artículo 3° inciso d) de la Resolución 024-99-CD/OSIPTEL, por no informar al abonado de la suspensión del servicio dentro del plazo.	Concluido

### VIII. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES DEL PERÚ

De conformidad con la normativa legal vigente, la información requerida en este punto es la referida a la obligación de la empresa concesionaria de prestar sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú.



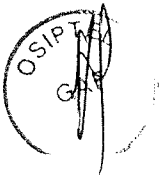
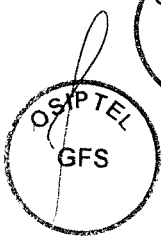
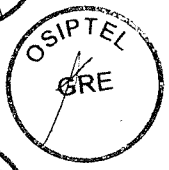
Con relación a la obligación de prestar el servicio público de telecomunicaciones, se debe advertir que este punto ya ha venido siendo analizado a lo largo del presente informe, conforme a las obligaciones que los Contratos de Concesión exigen evaluar.

Con relación a la obligación de llevar los negocios conforme a las leyes del Perú, considerando la amplitud de esta obligación, mediante un aviso publicado el 27 de febrero de 2004, en Normas Legales del Diario Oficial "El Peruano", se notificó al sector público nacional a efectos de que alcanzaran a OSIPTEL en el plazo de diez días hábiles, contados desde la publicación del mismo, copia de los actos administrativos y/o judiciales firmes vinculados con el cumplimiento de la referida obligación por parte de Telefónica durante el periodo 1999-2003.

En el Anexo del presente documento se adjunta como parte del presente informe la siguiente documentación, que ha sido presentada por las entidades que conforman el sector público nacional en atención al aviso publicado por OSIPTEL:



1. Oficio N° 619-2004-OA-CSJAY/PJ y documentación anexa presentada por la Corte Superior de Justicia de Ayacucho- Administración Distrital.
2. Carta N° 258-2004/PRE-INDECOPI y documentación anexa presentada por el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).





## ANEXO

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO – ADMINISTRACIÓN DISTRITAL

Ayacucho, 10 de marzo de 2004

N° de Hoja	69258
Folio	

OFICIO NRO. 0000000000-2004-OA-CSJAY/PJ

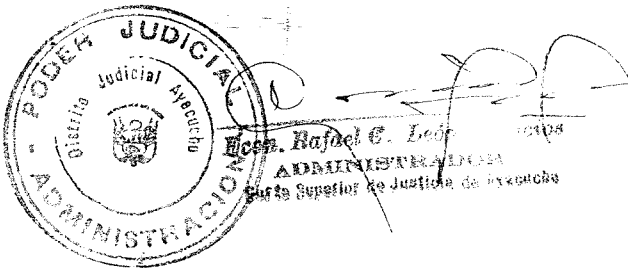
Sr.  
EDWIN SAN ROMAN Z  
Presidente del Consejo Directivo de OSIPTEL  
Calle de la Prosa Nro.136 –San Borja  
LIMA.-

Ref. Oficio Circular Nro.012-2004-SG-SC-PJ  
c. 077-PD.GL/2004

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mérito a los documentos de la referencia a fin de remitir adjunto al presente copia del informe presentado por los Responsables de Mesa de Partes y Registro Judicial de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, en el sentido que, desde el año 1999 al 2003, no han ingresado demandas ni denuncias, en contra ni en agravio de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A., OSIPTEL, asimismo No Registra Antecedentes Judiciales.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



c.c.  
Archivo  
RLP/etv.

10 11 00 00

Ayacucho, 09 de Marzo del 2004.

OFICIO No. 003-2004-MPU-CSJAY/PJ.

Señor.

RAFAEL LEON PALACIOS.

Administrador de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

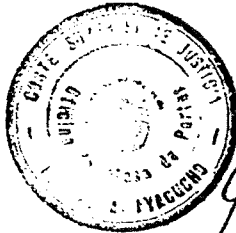
PRESENTE.-

Ref. Of. Circ.No.012-2004-SG-CS-PJ.

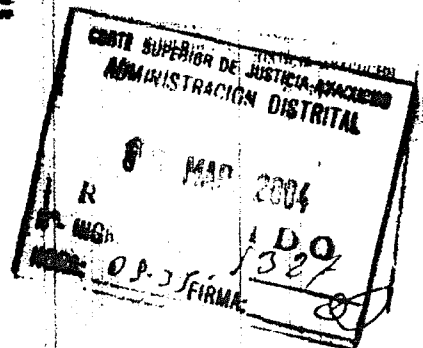
Tengo el honor de dirigirme a Ud., en atención al Oficio Circular de la referencia, con la finalidad de informarle que de la revisión de los Libros de Ingresos de causas Civiles y Penales, correspondientes a los años de 1,999 al 2003; que obran en esta Mesa de Partes Unica, se tiene que no han ingresado demandas ni denuncias en contra ni en agravo de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A. OSIPTEL. Lo que se cumple en informar para los fines convenientes.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Fortunato Quiroz González  
Responsable (a) Mesa de Partes Unica  
Corte Superior de Justicia de Ayacucho



Ayacucho, 09 de marzo del 2004

DERIVADO A: Secretaría.

ASUNTO: Su atención y comunicación a fines correspondientes.



**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE AYACUCHO**  
**OFICINA DE REGISTRO JUDICIAL**

**INFORME N° 143-2004-RJ-CSJAY/PJ**

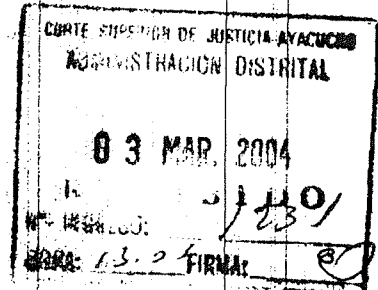
**AL :** SR. RAFAEL LEON PALACIOS  
Administrador de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho.

**DE :** Mercedes Gómez Paredes  
Responsable de Registro Judicial de Ayacucho.

**REFERENCIA :** Oficio Circular N° 012-2004-SG-CS-PJ

**ASUNTO :** El que se indica

**FECHA :** Ayacucho, 03 de marzo del 2004.

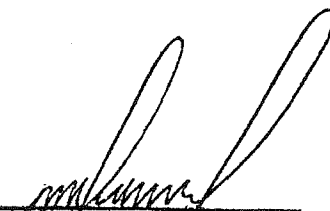



Tengo el honor de dirigirme a Ud. en atención del documento de la referencia, realizada la revisión de los libros a cargo de esta Oficina, correspondiente del año de 1984 a la fecha; le informo que:

**NO REGISTRA ANTECEDENTES JUDICIALES**  
La Empresa: **TELFÓNICA DEL PERU S.A.A.**

Lo que informo a su Despacho para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Mercedes M. Gómez Paredes  
Responsable del Registro Judicial de  
Ayacucho

Ayacucho, 03 MAR 2004	
REVISADO	Secretaría
FIN	Para los fines pertinentes
	



indecopi



Presidencia  
anexo 1303  
e-mail: farrunategui@indecopi.gob.pe

N° de Reg.	63955
Folio	

**CARTA N° 258-2004/PRE-INDECOPI**

Lima, 12 de marzo del 2004.

Señora Doctora  
**LILIANA RUIZ DE ALONSO**  
Gerente General  
**OSIPTEL**  
Presente.-

Ref. C-162-GG.GL/2004

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a su comunicación de la referencia, a través de la cual solicita información de nuestra Institución respecto a actos administrativos y/o judiciales que se pudieran haber presentado ante el Indecopi contra la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

Sobre el particular, cumplo con remitirle la información requerida por su entidad para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Fernando Arruñategui Martínez  
Presidente del Directorio (e)



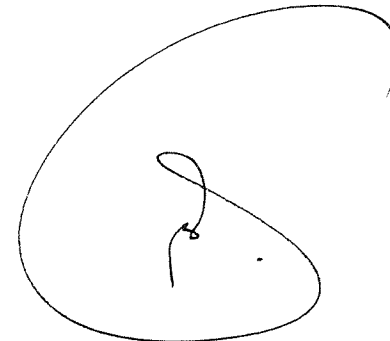
Adj.  
FAM/pp

OSIPTEL  
2004 MAR 11 PM 4:24  
PRE-INDECOPI

Referencia : Hoja de Trámite No 007191

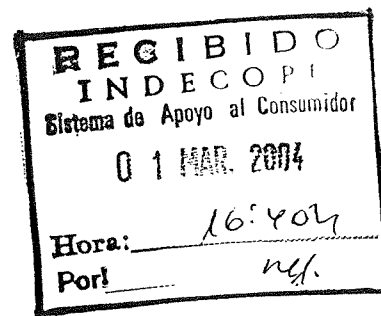
Asunto: Información remitida sobre actos administrativos y/o judiciales contra Telefónica del Perú S.A.A.

Areas	Documento No
GEL	Memorándum No 112-2004/GEL
<b>OFICINAS</b> SAC OSD ODA OIN	Informe No 028-2004/GDI-Sac Memorándum No 514-2004/OSD Memorándum No 075-2004/OIN Memorándum No 097-2004/ODA
<b>COMISIONES</b> CAM CCO CPC CLC CDS CCD CRT	Memorándum No 0054-2004/CAM Memorándum No 266-2004/CCO Memorándum No 366-2004/CPC Memorándum No 047-2004/CLC Memorándum No 041-2004/CDS Memorándum No 087-2004/CCD Memorándum No 0064-2004/CRT
<b>SALAS</b> TDC TPI SCO	Memorándum No 0125-2004/TDC Memorándum No 097-2004/TPI Memorándum No 0342-2004/SCO



.....  
**BRUNELA DÍAZ SALAZAR**  
Jefa del Sistema de  
Apoyo al Consumidor  
INDECOPI

**MEMORANDUM N° 112 -2004/GEL**



A : **Brunela Diaz**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Rodolfo Castellanos S.**  
Gerente Legal

ASUNTO : **C-162-GG.GL/2004 - OSIPTEL**

Me dirijo a la Jefatura a su cargo con relación al asunto de la referencia por el cual el OSIPTEL solicita se le comunique si la empresa Telefónica del Perú S.A.A. ha cumplido con su obligación de llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú tal como lo señala el contrato de concesión.

Al respecto, debo manifestarle que en la Gerencia Legal no tenemos ningún proceso en giro con la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

Atentamente,

Lima, 27 de febrero del 2004

RCS/gva



Sistema de Apoyo al Consumidor  
Teléfono: 224-7800 anexo 1711

### INFORME N°028-2004/GDI-Sac

A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **María Graciela Rejas Jiménez**  
Asistente del Sistema de Apoyo al Consumidor

ASUNTO : **Reclamos presentados contra Telefónica del Perú S.A.A.**

---

De acuerdo con lo solicitado, cumplo con informar lo siguiente:

#### I. ANTECEDENTES

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) es competente, a través de la Comisión de Protección al Consumidor (en adelante la Comisión), para conocer de los procedimientos administrativos originados con ocasión de una presunta infracción a las normas contenidas en la Ley de la materia.

Sin embargo, no será competente, en el caso que se le haya asignado a otro organismo distinto de la Comisión, la facultad de resolver reclamos y quejas suscitados entre particulares en determinados supuestos, específicos y expresos. Así, en materia de Telecomunicaciones, se ha señalado que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene entre sus funciones la de solucionar y resolver los reclamos y controversias surgidas entre los usuarios y los operadores de los servicios de telecomunicaciones, motivo por el cual le queda a la Comisión competencia residual, es decir, para los casos no contemplados en su Reglamento (D.S. N° 008-2001/PCM).

Ante el Sistema de Apoyo al Consumidor, oficina encargada de la atención gratuita de reclamos de consumo<sup>(1)</sup>, se ha presentado desde enero de 2000 hasta el día 27 de febrero de 2004, doscientos noventa y dos (292) reclamos contra Telefónica del Perú S.A.A.

#### II. ANALISIS

En razón de lo antes expuesto, hemos procedido a realizar una revisión detallada de los reclamos presentados ante el Sistema de Apoyo

(1) Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi.  
**Artículo 29.-** En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación (...)



# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 2/16

al Consumidor, tal como se detalla a continuación:

Fecha de Presentación	Reclamante	Reclamado	Detalle del Reclamo	Forma de Conclusión
2000-10-17	Gustavo Simeón Gutiérrez Mejía	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la prestación del servicio de seguro por pérdida o robo de equipo celular.	No Conciliado
2000-10-18	Fernando Rivadeneira S.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2000-10-23	Gabriel Devoto Picasso	Telefónica del Perú S.A.A.	Queja por defectos en la tramitación de tres reclamos presentados.	Derivado a OSIPTEL
2000-10-23	Rebeca Olinda Arrese García	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y reporte ante la Central de Riesgos.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2000-10-23	Gabriel Devoto Picasso	Telefónica del Perú S.A.A.	Información engañosa en una promoción.	Derivado a OSIPTEL
2000-10-31	María del Carmen Paz González	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija estando el servicio cancelado.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-02	Juan Eduardo Murillo Artieda	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas con el servicio de internet contratado y cobros indebidos de cyberbonos sin utilizar.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-03	Alfonso Díaz Boza	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-03	Agustín Rázuri Morales	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-03	Ejecutores Generales S.R.Ltda.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica móvil estando el equipo celular perdido.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-06	Víctor Armando Ticona Pillco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y corte del servicio.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-07	Alfredo Rivera Reyna	Telefónica del Perú S.A.A.	Suspensión de servicio telefónico sin sustento.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-08	Renee Castro Pozo	Telefónica del Perú S.A.A.	Incremento de costo de servicio telefónico fijo popular y cobros indebidos en su facturación.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-14	Fernando Rivadeneira S.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud corte parcial de su servicio telefónico debido a sospechas sobre robo de línea.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-15	Carlos Mont Neyra	Telefónica del Perú S.A.A.	Daños en la tubería de agua de su domicilio como consecuencia del servicio de instalación de una línea de telefonía fija.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2000-11-20	Silvia Quispe García	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-20	Winston González Toledo	Telefónica del Perú S.A.A.	Restricción del servicio de telefonía móvil sin sustento.	Derivado a OSIPTEL
2000-11-28	Javier Revilla Usurín	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte de servicio por cambio de línea telefónica sin previo aviso.	Derivado a OSIPTEL
2000-12-01	Ricardo Francisco Gamarra Carrera	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de información respecto a deuda de telefonía fija, baja definitiva y reporte ante Central de Riesgos aún cuando señaló traslado de domicilio.	Derivado a OSIPTEL

PA

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 3/16

2000-12-01	Margarita Stromsdorfer de Cerdeña	Telefónica del Perú S.A.A.	Suspensión del servicio de telefonía fija aún cuando había un reclamo en trámite por cobros indebidos.	Derivado a OSIPTEL
2000-12-11	Donato Hernán Carpio Rochabrun	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de activación del servicio de telefonía popular.	Derivado a OSIPTEL
2000-12-14	Moisés Bacilo Taype	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y por publicación en Páginas Amarillas.	Derivado a OSIPTEL
2000-12-21	Aramando Noé Cortez Gálvez	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte de servicio de telefonía fija aún cuando habría sido declarado fundado su reclamo por cobros indebidos en aplicación del Silencio Administrativo Positivo.	Derivado a OSIPTEL
2000-12-28	Anthony Alfaro Pérez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por una línea telefónica fija que nunca solicitó.	Derivado a OSIPTEL
2001-01-09	José Carlos Zegarra Prado	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y solicitud de devolución de dinero pagado por la línea telefónica que le fue retirada.	Derivado a OSIPTEL
2001-01-15	Gastón Herrera Morelli	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-01-17	Hugo Quevedo Ramírez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-01-30	José Edgar Cárcamo Rosalino	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-01-30	Adrián Flores Palomino	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-06	María Salazar Southwell	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija	Derivado a OSIPTEL
2001-02-09	Porfirio Antezana Velásquez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-12	Kenny La Torre Mazanet	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-12	Eudomilia Anatolia Córdova de Murillo	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-27	Elva Flores Rocha	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-27	Asociación de Cámaras de Comercio Binacionales	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-28	Carlos Portocarrero Franco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-02-28	Juana Chacón Mendoza	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-12	Calixto Meza Ingar	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-19	Nemecio Cuyutupa Barja	Telefónica del Perú S.A.A.	Anulación de compra de equipo de telefonía fija.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia

AP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 4/16

2001-03-26	Carmen Mellet C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro doble de mes facturado en telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-26	Mario Huayta Yufra	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-27	Oscar Segovia Soria	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-28	Manuel Jesús Robledano Loyola	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-28	Javier Revilla Usurín	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-03-30	Consuelo Delgado Vda. de Rischmoller	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija y cobros indebidos de intereses por deuda.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-02	Gay Acuña de Gutiérrez	Telefónica del Perú S.A.A.	Exoneración de deuda telefónica fija por no contar con recursos para el pago.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-03	José Gonzalo Monteagudo Ayres	Telefónica del Perú S.A.A.	Cambio de número telefónico sin previo aviso.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-18	Alfredo Palacios Dongo	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-19	Luis Quispe Macalupo	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-19	Carlos Chueca Wittgruber	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de información respecto a las condiciones de la contratación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-23	Maritza Lúcar Alvarez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija aún cuando solicitó baja definitiva de línea.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-24	Fernando Rosales Mogollón	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-04-27	Reátegui Germana Agencia Marítima Naviera Marking S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de traslado interno y programación de anexos que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2001-05-02	Erasmo Córdova Quezada	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija aún cuando excluyó expresamente llamadas a la línea 0-800.	Derivado a OSIPTEL
2001-05-11	Máximo Chang Wong	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-05-11	Rocío Barboza Bermúdez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-05-16	Blanca R. Vizarreta Martínez de Benites	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-04	Raúl Arturo Espinoza Rojas	Telefónica del Perú S.A.A.	Métodos de cobranza indebidos por una deuda objeto de refinanciamiento.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-05	Clara López Valverde	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-12	Milagros de Jesús Lázaro Rivera	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y corte del servicio.	Derivado a OSIPTEL

AP

**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 5/16

2001-06-12	Jonny Abraham Bazán Martos	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-12	Carlos Enrique Morales Guzmán	Telefónica del Perú S.A.A.	Fraccionamiento unilateral de deuda que no habría sido originada por titular de línea telefónica-fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-15	Fuerzas Especiales Fortaleza E.I.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-20	Ana María Urbina Guzmán	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija estando la línea suspendida por traslado de domicilio.	Derivado a OSIPTEL
2001-06-20	Eugenio Arroyo Rodríguez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicios no solicitados.	Derivado a OSIPTEL
2001-07-13	Seprofile S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-07-18	Roberto Matos Miranda	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-02	Livia Miranda Orihuela	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-09	Luis Castillo K.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la utilización de las tarjetas pre pago 147.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-13	María Julia Narvaez Begazo	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de promociones publicitadas respecto a diversos servicios.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-20	Esther Eva Muñoz Lozano	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-22	Sonia Sotelo Aroni	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-08-22	Innovación Empresarial S.C.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-03	Iron Mountain Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-03	Inka's General Trading S.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-07	Virginia Gaviola Tejada de Jordán	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-07	Juan José Zevallos Vidal	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-13	Eduardo Vergara Bernales	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-14	Hugo Barrera Zerpa	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en el uso de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-17	Jorge Luis Flores Jiménez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por supuesto servicio de una línea telefónica fija contratada y no utilizada, así como Reporte ante Infocorp.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-18	Jorge Luis Flores Jiménez	Telefónica del Perú S.A.A.	incumplimiento en la entrega de contrato de compra venta de línea y aparato telefónico fijo.	Derivado a OSIPTEL
2001-09-20	Ana Bertha Lazo Vargas	Telefónica del Perú	Corte del servicio de telefonía fija aún cuando se estaría cumpliendo	Derivado a OSIPTEL

MP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 6/16

		S.A.A.	fraccionamiento convenido y cobros indebidos.	
2001-10-10	Luis Fajardo Franco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-10-15	María Ruth Laurent Araoz	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-11-09	Raúl Porras Olórtegui	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-11-16	Nolberto Ulises Caballero Cartagena	Telefónica del Perú S.A.A.	Registro ante Centrales de Riesgo por supuesta deuda de un servicio de telefonía fija no contratado.	Derivado a OSIPTEL
2001-11-16	José Mario Olaechea Almandoz	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-03	Luis Enrique Antúnez y Villegas	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando al día en sus pagos.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-03	Raúl Villaverde Ricaza	Telefónica del Perú S.A.A.	Restricción del servicio de telefonía fija sin sustento alguno.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-07	Alfredo Saldivar Figueredo	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicio 0-800 no contratado.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-07	César Francisco Torres Kruger	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de servicio de información de cambio de número telefónico.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-07	Gastón Sabino Vega Sologuren	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en el acceso al servicio de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-10	Margarita Puente Chiri	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por supuesto corte de servicio telefónico nunca efectuado.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-11	Roque Augusto Salaverry Pereyra	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la utilización de la promoción "La hora Telefónica" para llamadas a larga distancia.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-13	María Sánchez Garay	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-13	Pedro Campos Llana	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos respecto a la renta básica en telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-17	Emma Elvira Carbajal Caldas	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-18	Enrique Montenegro Bocanegra	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija, estando cortado el servicio.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-19	Dorali Machuca de Selk	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija, originados por una empresa a la cual alquiló su inmueble.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-19	Alejandro San Martín Leveratto	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la utilización del servicio de Cable Mágico.	Derivado a OSIPTEL
2001-12-28	Ricardo Valverde Briones	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicio 0-800 no contratado.	Derivado a OSIPTEL
2002-01-04	Rosario Rodríguez Mendoza	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando al día en sus pagos y cobro indebido por concepto de reconexión.	Derivado a OSIPTEL
2002-01-08	Empresa Greenet S.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Suspensión de servicio sin sustento alguno.	Derivado a OSIPTEL
2002-01-21	María Isabel	Telefónica	Cobros indebidos en su facturación	Derivado a

PP

**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 7/16

	Cornejo Sánchez Carrión	del Perú S.A.A.	telefónica fija por incorrecta aplicación de promoción "La hora Telefónica"	OSIPTTEL
2002-01-21	Graciano Sinche Yupanqui	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTTEL
2002-01-22	Junta de Usuarios del Sub Distrito Riego Cañete	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica móvil estando equipos celulares inoperativos.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-07	Raúl Molina Pontgahet	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-07	Jaime Obregón Vega	Telefónica del Perú S.A.A.	Reporte indebido ante Infocorp habiendo vendido su línea telefónica fija hacia años.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-07	Victor Vásquez Ramos	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de atención a requerimiento de traslado de ubicación de poste y caja terminal que dificulta ingreso a su domicilio.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-11	Raúl Fabián Maldonado	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicio 0-800 cuyo corte ha solicitado.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-13	Segundo Gregorio Azañero Villanueva	Telefónica del Perú S.A.A.	Consignación por error en Páginas Blancas, de número telefónico de hermano de consumidor.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-20	Directo Perú S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicio 0-800.	Derivado a OSIPTTEL
2002-02-22	Percy Navarro Valdívía	Telefónica del Perú S.A.A.	Reporte indebido ante Centrales de Riesgo por supuesta deuda de telefonía fija que nunca habría contratado.	No Conciliado
2002-02-25	Alberto Diez Canseco Sánchez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTTEL
2002-03-06	Manuel Cardenal Prato	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por servicio 0-800.	Derivado a OSIPTTEL
2002-03-07	Carlos Bejarano González	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en asignación de minutos libres diurnos y nocturnos en línea telefónica fija popular.	Derivado a OSIPTTEL
2002-03-26	Enrique Arias Montufar	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en el servicio de telefonía móvil.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-02	Adolfo Sueyoshi Furguen	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en el servicio prestado por la Central Privada Alcatel modelo 4100.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-10	María Elena García Caballero	Telefónica del Perú S.A.A.	Reclamo por robo de pertenencias en su domicilio por parte de un técnico que realizaba reparaciones en su línea telefónica fija.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-11	Julio Villafuerte Prado	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija por supuesto robo de línea.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-16	Humberto Gregorio Faustor Alva	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-17	Lourdes Raquel Santillana Reátegui	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y problemas en el servicio brindado.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-18	Stopp Martinbascat y Cía. S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía móvil.	Derivado a OSIPTTEL
2002-04-19	Yxshell San Martín Ochoa	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de promoción por la tarjeta 147 respecto al sorteo para un auto Nissan, cuya ganadora habría sido consumidora.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)

AP

**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 8/16

2002-04-22	Francisco Pío Svec Hartinger	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido por servicio de no publicación de su número en Páginas Blancas, que no ha solicitado.	Derivado a OSIPTEL
2002-04-22	Genitz Núñez de Baluarte	Telefónica del Perú S.A.A.	Suspensión del servicio de telefonía fija sin sustento alguno.	Derivado a OSIPTEL
2002-04-26	Olga Elena Landázuri Lino	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-04-29	Erika Espiritu Soto	Telefónica del Perú S.A.A.	Retiro de equipo de telefonía pública sin previo aviso.	Derivado a OSIPTEL
2002-04-30	Carlos Augusto Ramos Chumpitaz	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-02	María Silvia Ampuero Rospigliosi	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-06	José Palacios Vásquez de Velasco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-07	Visionex Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-20	Juanita Lizana Méndez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-24	Angel Ccama Condori	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-27	María Nelly De La Pascua Rasilla	Telefónica del Perú S.A.A.	Módem adquirido para el servicio de Speedy que estaría defectuoso.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2002-05-27	Ailwald Corporation del Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-28	Consuelo Ezeta del Carpio	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de atención a requerimiento de retiro de cables de telefonía fija y cable que atraviesan el frontis de su domicilio.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-30	Angélica Muro de Kitano	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido por concepto de reconexión de línea telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-05-31	Yenny Campos Lozano	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-06-04	Patricia Mendieta Icochea	Telefónica del Perú S.A.A.	Módem adquirido para el servicio de Internet que estaría defectuoso.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2002-06-11	Andrés Rodríguez Mazán	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-06-18	Robinson Villanueva Nuñez	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija (interferencias).	Derivado a OSIPTEL
2002-06-26	Ena Moyano Murguía	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija (interferencias y cruce de línea).	Derivado a OSIPTEL
2002-06-26	Yolanda Mercedes Chávez Escalante	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de contrato para la prestación de servicio de telefonía fija, pues no podría ni efectuar ni recibir llamadas nacionales e internacionales.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-01	Porcia Arriola Benedetti	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-08	Flor Filomena Maldonado Mego	Telefónica del Perú	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL

AP

**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 9/16

		S.A.A.		
2002-07-12	Yovana Pinto Pedraza	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro por concepto de Renta Básica sería ilegal.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-12	Augusto Ruiz Palomino	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-17	Juan Angel Liu Ley	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-18	Gloria Terrones Cruz	Telefónica del Perú S.A.A.	Reporte indebido ante Centrales de Riesgo por supuestas deudas de telefonía fija.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2002-07-18	María Leonila Rojas Rodríguez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-23	Luis Vásquez Medina	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de atención a requerimiento de traslado de poste telefónico que le estaría ocasionando perjuicios.	Derivado a OSIPTEL
2002-07-24	Lucila Celina Velásquez Chuquicahuana	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-01	Swisscontact	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de entrega de facturación telefónica fija estando líneas canceladas.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-01	Norma Elsa Castillo vda. De Magi	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-07	Eliana Edith Bulnes Laguna	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de promoción respecto a reducción de tarifa por llamadas al extranjero.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-08	Marco Díaz Chávez	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando al día en sus pagos.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-08	Luis Enrique Solari Lazarte	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la instalación de servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-14	Luis Molina Peña	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-15	Hans Hagnauer	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de entrega de facturación telefónica fija estando líneas canceladas.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-16	Julio Manuel Arbi Ospino	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de reinstalación de línea telefónica fija que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-16	César Augusto Francia León	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-16	José Francisco Bazo Costa	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Speedy y telefonía móvil.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-16	Stopp Otto	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-16	Miryam Vanessa Mezarina Valdiviezo	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-19	María Piqueras de Salkeld	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Cable Net.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-22	Luis Alfredo Jáuregui Pereyra	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-08-29	Ignacio Ernesto Chueca Santa	Telefónica del Perú	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija y de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL

AP



**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 10/16

	María	S.A.A.		
2002-09-02	Victor Derteano Venegas	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de extorno de cobros por mantenimiento de línea telefónica fija de los últimos 8 años.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-03	Manuel Enrique Taboada Vega	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-09	ABC Cinematográfica S.C.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la instalación de dos líneas telefónicas básicas contratadas.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-09	Tecniaduana S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-09	Carlos Becerra García	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en la tarifa de cable, incumplimiento de programación y corte del servicio.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-09	Corina Palacios Aliaga	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-10	Marina Cajahuanca Fabián	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de devolución de dinero por aparato telefónico público defectuoso que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-12	Natividad Calderón Grandez	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-17	Miguel Oscar Pinzas Alvarez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija y cobro indebido de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-20	Samuel Chuchón Hinostroza	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija y por el concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-09-25	José Quinto Cama Yactayo	Telefónica del Perú S.A.A.	Adquisición de aparato teléfono fijo que presentaría defectos en su funcionamiento.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2002-09-27	Carmen García de Aguilar	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-03	Santos Segundo Zapata Morales	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de promoción "Habla lo que quieras" y generación de deuda excesiva.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-04	Dina Olga Pazos Ramos	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-09	Serapio Bueno Rodríguez	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando al día en sus pagos.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-16	Luis Ernesto Vásquez Medina	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-22	Cerafina Pérez Mendoza	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos respecto a servicio de telefonía pública (doble cobro por garantía de equipo público robado).	Derivado a OSIPTEL
2002-10-22	M & S Contratistas Generales S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-22	Flor de María Trujillo Vergara	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-10-28	Bernardo Balaguer Jiménez	Telefónica del Perú S.A.A.	Reporte indebido ante las Centrales de Riesgo por deuda ya cancelada.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2002-10-29	Estudio Jurídico Miranda & Mendoza Abogados SCRL.	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte de todas las líneas de una troncal, habiéndose solicitado sólo el corte de una de las líneas que la componen.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-06	Pedro Gonzalo	Telefónica	Falta de entrega de equipo de telefonía	Inasistencia del

PP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 11/16

	Siccha Bermúdez	del Perú S.A.A.	fija que habría sido adquirido y cancelado.	Proveedor a Audiencia
2002-11-06	Víctor Joaquín Guzmán Salazar	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por un servicio de telefonía fija que no se habría efectuado, pues equipo presentaba fallas.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-08	Shiroma Shiroma Vda. de Arakaki	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de contrato respecto a margen de ganancia por la prestación del servicio de telefonía pública.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-08	Frente Unico de Reclamos en Telefonía y Servicios Básicos - FURTESAC	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de Renta Básica.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-08	San Ignacio S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la utilización de una tarjeta pre - pago de telefonía móvil.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-14	Andrea Sánchez Leighton	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de traslado de línea telefónica fija que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-15	Restaurante Peña Surquillana E.I.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-19	Patricia Fabiola Masías Cisneros	Telefónica del Perú S.A.A.	Reporte indebido ante las Centrales de Riesgo por deuda de línea telefónica fija ya cancelada.	Abandono
2002-11-21	Jaime Chávez Sánchez	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la asignación de minutos libres diurnos y nocturnos en telefonía fija popular.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-21	Perú Logistic S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en el servicio de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2002-11-21	Manuel Ramírez Rojas	Telefónica del Perú S.A.A.	Registro ante las Centrales de Riesgo por supuesta deuda de telefonía fija que no contrató.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2002-11-22	Ivonne Pazos de Oliart	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido por equipo terminal que nunca solicitó.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-22	César Gayoso Gayoso	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido por equipo terminal que nunca solicitó.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-22	Daniel Dávila Santa María	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido por equipo terminal que nunca solicitó.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-25	Jorge Chuquillanqui Paulino	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-11-29	Oscar Marzal Príncipe	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-04	Hildebrando Cabrera Cantelli	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-04	Warner Emilio Ozambela Trapielli	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-06	Roberto Joaquín Barreto Jimeno	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija estando el servicio cortado.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-10	Florentino Pino Raymundo	Telefónica del Perú S.A.A.	Reclamo por no habersele concedido la facultad de apelar de una resolución ante el Organismo Regulador.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-10	Jorge Chuquillanqui Paulino	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2002-12-11	Oscar Marzal Príncipe	Telefónica del Perú	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL

PP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 12/16

		S.A.A.		
2003-01-10	SS Traders & Markers	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-10	Marcelo Gamarra Sánchez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica móvil.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-13	Mayna Alania Chávez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-13	Eduardo Colfer Cahuas	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la prestación del servicio de telefonía móvil.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-13	Carlos Jumpa Cerrón	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la prestación del servicio de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2003-01-14	Armando Moreno Matos	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la instalación de una línea telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-16	Insultex Internacional del Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-21	Ana Terreros Arana	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte injustificado del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-21	Carlos Enrique Terán Miranda	Telefónica del Perú S.A.A.	Disconformidad con un pronunciamiento del Organismo Regulador.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-21	Pedro Gomero Cáceres	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-27	César Chávez Navarro	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-01-28	Julia Meyer Cárdenas Vda. de López Raygada	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-07	Julio José Horna Hawyon	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-17	RF y MG S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-18	Carmen Rosa Flores Arango	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-19	Teófila Atachagua Gutiérrez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica pública.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-20	Lorenza Josefina Cuadrado García	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-02-21	María Rojas Rodríguez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos referidos al servicio Memobox y Servipack 3 (telefonía fija).	Derivado a OSIPTEL
2003-02-26	Jeovana Valdivia Begazo	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija (llamadas internacionales).	Derivado a OSIPTEL
2003-03-10	Antonio Hipólito Iparraguirre Romero	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-03-20	Asoc. de Defensa de Consumidores, Usuarios y	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por concepto de renta básica y cobros excesivos en la facturación de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL

AP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 13/16

	Deudores del Sistema Financiero de la Zona Sur Sede Ilo			
2003-03-28	Gilberto Flores Angeles	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-03-31	Miguel Angel Díaz Cañote	Telefónica del Perú S.A.A.	Métodos de cobranza coercitivos respecto a deuda que no reconoce.	Abandono
2003-04-10	Alfonso Eduardo Palacios Guerrero	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de promociones respecto a reducción de tarifa por llamadas internacionales (telefonía fija).	Derivado a OSIPTEL
2003-04-11	Noelia Soledad Calderón Sandoval	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de cable y telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-04-11	Godfrey Hemmerde	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la entrega de recibos de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-04-11	Mario Bartra Cavero	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte indebido de minutos libres que le correspondían (telefonía fija).	Derivado a OSIPTEL
2003-04-14	Gesfor Osmos Perú S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de reconexión de líneas de telefonía fija que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-04-15	Dora Luz Mejía Baca de Risco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija estando el servicio cortado y reporte indebido ante las Centrales de Riesgo.	Derivado a OSIPTEL
2003-04-22	Gerardo Gan Marcos	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-04-30	Susana Lora Martínez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobro indebido en su facturación telefónica móvil habiendo reportado robo de equipo.	Derivado a OSIPTEL
2003-05-09	Carlos Fiestas Villanueva	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitudes de traslado e instalación de líneas telefónicas fijas que no han sido atendidas.	Derivado a OSIPTEL
2003-05-09	J.B. Pilotino S.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de baja final de líneas telefónicas fijas que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-05-16	Katty Consuelo Sáenz Quiroz	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la entrega de un equipo de telefonía fija adquirido.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2003-06-06	Juan Pablo Molinari	Telefónica del Perú S.A.A.	Irregularidades presentadas en la contratación, instalación y pago del servicio de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2003-06-11	Teresa de Jesús Chávez Ramírez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-02	Alberto Luis Alzamora Gonzáles	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de baja final de línea de telefonía fija que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-02	Judith Veliz Verano	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-15	Lubricord E.I.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2003-07-17	María Rosa Vega Gálvez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-18	Antonio Pinzas Carrillo	Telefónica del Perú	Solicitud de cambio de línea Clásica a Premium que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL

PP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 14/16

		S.A.A.		
2003-07-18	Empresa Maderera R & J S.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de cambio de línea Clásica a Premium que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-22	Alejandro José Castillo Moreno	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte injustificado de servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-07-25	Roland Klepel	Telefónica del Perú S.A.A.	Móden entregado para la prestación del servicio de Internet (Speedy) se encontraría defectuoso.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2003-07-30	Guillermo Jacinto Gómez Valle	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-08-04	Hilda Carhuayo Díaz	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2003-08-14	Ervin San Román Palavicini	Telefónica del Perú S.A.A.	Equipo entregado para la prestación del servicio de telefonía fija se encontraría defectuoso.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2003-08-18	Yolanda De La Cruz Navarrete	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-08-18	Olimpia Florencia Chanca Huamán	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-08-21	Carmen Proaño de Navarrete	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio antes de que se utilicen minutos libres otorgados (Línea S/. 99,00)	Derivado a OSIPTEL
2003-08-25	Grover Pango Vildoso	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento del Plan Control 3 (telefonía fija).	Derivado a OSIPTEL
2003-08-26	Néstor Castro Robles	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-01	Ministerio de Agricultura	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-05	Somos Erick S.R.L.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-08	Iván Jesús Dioch Ríos	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-12	New York Tours S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de instalación de línea de telefonía fija que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-15	Jorge Sebastián Quilliano Jarra	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de migración de línea telefónica fija y servicio de Speedy que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-16	Gustavo Eduardo Milla Forno	Telefónica del Perú S.A.A.	Métodos de cobranza coercitivos por deuda ya cancelada.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2003-09-29	Teodocio Pedro Almendrades Mosquera	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos, incumpliendo contrato suscrito por arrendamiento de espacio físico y líneas telefónicas.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-30	Rosa Elena Gardini Panizo	Telefónica del Perú S.A.A.	Solicitud de instalación de líneas telefónicas en bien a futuro (edificio en construcción) que no ha sido atendida.	Derivado a OSIPTEL
2003-09-30	Juan Gallegos Gallegos	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-10-02	Carlos Moscoso Aguayo	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en instalación de servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-10-03	Félix León Bazán	Telefónica del Perú	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL

RP

# INFORME N°028-2004/GDI-Sac

Pág. 15/16

		S.A.A.		
2003-10-10	Máximo Casas Mercedes	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros excesivos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-10-28	Juana Esther Burga Fernández	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por la prestación del servicio de telefonía fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-11-05	Chan & Cia. S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-11-14	José Ricardo Marín Sheen	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-11-20	Karina Cornejo Rosales	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación por el servicio de Internet (Terra).	Derivado a OSIPTEL
2003-11-21	Tu Gas S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica móvil.	Derivado a OSIPTEL
2003-11-21	Recourse S.A.C.	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Speedy y en la instalación de una línea telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2003-12-02	Jesús López de Dicastillo Gorricho	Telefónica del Perú S.A.A.	Equipo de telefonía pública presentaría desperfectos en su funcionamiento.	Derivado a OSIPTEL
2003-12-10	Guillermo Jacinto Gómez Valle	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando al día en sus pagos.	Derivado a OSIPTEL
2004-01-06	Nilda Berrocal Cárdenas	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Internet (Terra) y facturación indebida de llamadas internacionales realizadas por otras empresas operadoras distintas a Telefónica.	Derivado a OSIPTEL
2004-01-19	Ruth Inés Llerena Pérez	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2004-01-21	Nilda Berrocal Cárdenas	Telefónica del Perú S.A.A.	Métodos de cobranza coercitivos por deuda inexistente.	Inasistencia del Proveedor a Audiencia
2004-01-23	Higinio Saravia Yataco	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2004-01-28	Miguel Angel Corzo Fernández	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por el servicio de Internet (Speedy).	Derivado a OSIPTEL
2004-02-04	Juan Evenecer Torres Reátegui	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento en la entrega e instalación de un equipo de telefonía fija adquirido.	Conciliado sin Audiencia (Cumplimiento)
2004-02-05	Enrique Polo Miranda	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos en su facturación telefónica fija.	Derivado a OSIPTEL
2004-02-06	César Legrand Munte	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte del servicio de telefonía fija estando en trámite un reclamo por cobros indebidos.	Derivado a OSIPTEL
2004-02-12	Elisa Salazar Gonzáles	Telefónica del Perú S.A.A.	Módem entregado para la prestación del servicio de Internet presentaría fallas en su funcionamiento.	Conciliación sin Audiencia (Cumplimiento)
2004-02-17	Abel César Caballero Angeles	Telefónica del Perú S.A.A.	Problemas en la prestación del servicio de Speedy.	Derivado a OSIPTEL
2004-02-18	Marcelino Chávez Ocaña	Telefónica del Perú S.A.A.	Cobros indebidos por líneas telefónicas fijas que nunca habría solicitado.	Derivado a OSIPTEL

AP

**INFORME N°028-2004/GDI-Sac**

Pág. 16/16

**CONSOLIDADO**

2000 - 2004\*

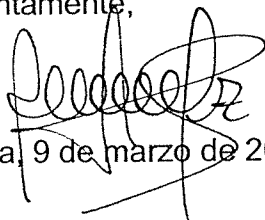
Reclamos contra Telefónica del Perú S.A.A. – Forma de Conclusión	N° de Reclamos Concluidos	Porcentaje
Conciliados	10	3,5%
Inasistencia del Proveedor	8	3%
Abandono	2	0,5%
No Conciliado	2	0,5%
Derivación a OSIPTEL	270	92,5%
<b>TOTAL</b>	<b>292</b>	<b>100%</b>

\* Hasta el 27 de febrero de 2004.

Hacemos de su conocimiento el presente informe para los fines que estime pertinentes.

Sin otro particular, quedo a su disposición para cualquier aclaración que le merezca la presente.

Atentamente,



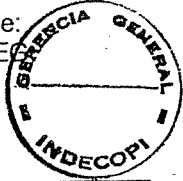
Lima, 9 de marzo de 2004.

HOJA DE TRÁMITE

Número: 007191 Fecha: 26/02/04  
 Para: -Brunela Diaz-Oscar  
 Con Copia a: -R. Castellanos - GEL  
 (sólo para conocimiento)

- Archivar
- Contestar directamente
- Coordinar con: GEL
- Devolver
- Devolver con Vº Bº de
- Ejecución apropiada
- Enviar copia de respuesta
- Informar
- Leer y devolver
- Leer y reenviar a
- Opinión
- Para su información
- Preparar Ayuda-Memoria
- Preparar Informe Técnico
- Preparar respuestas para firma de:
  - Presidencia
  - GEL
- Publicar
- Tomar acción necesaria
- Observaciones:

**RECIBIDO**  
 INDECOPI  
 Sistema de Apoyo al Consumidor  
 27 FEB. 2004  
 Hora: 15:50h  
 Por: nc.



Brunela coordinar con  
CCD, CPC, SPI, OSD  
Preferentemente  
Gracias

Documentos Recibidos

1.-Persona Encargada: Karim  
 Acción a Tomar: Derivar / Ver plazo  
 2.-Persona Encargada: → derivar con memo  
 Acción a Tomar: a CPC, CCD, SPI  
OSD, SDC. Pedir  
 Observaciones y/o Otros: que remitan información hasta el  
lunes 8 a fin de coordinar rpt. a  
OSIPIE dentro del plazo

Documentos Recibidos

1.-Persona Encargada: \_\_\_\_\_  
 Acción a Tomar: \_\_\_\_\_  
 2.-Persona Encargada: incluir estos  
 Acción a Tomar: áreas también:  
ODA, CLC, CD:  
 Observaciones y/o Otros: CRT, SCO, CAM, CC  
OINT, GEL

Documentos Recibidos

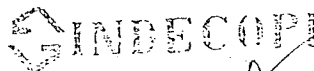
1.-Persona Encargada: M. Concreta  
 Acción a Tomar: preparar informe  
 2.-Persona Encargada: \_\_\_\_\_  
 Acción a Tomar: \_\_\_\_\_  
 Observaciones y/o Otros: \_\_\_\_\_

*Kef*





Calle de la Prosa 136 San Borja Lima 41- Perú  
 Tel.: (511) 225-1313 Fax: (511) 475-1816  
 e-mail: [sid@osiptel.gob.pe](mailto:sid@osiptel.gob.pe) [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)



007191



2004 FEB 26 AM 10:25 de febrero de 2004

C. /62-GG.GI/2004

RECIBIDO  
 UNIDAD DE TRAMITE  
 DOCUMENTARIO

Señor  
**FERNANDO ARRUNATEGUI MARTINEZ**  
 GERENTE GENERAL  
 INDECOPI  
 Presente.-

**RECIBIDO**  
 INDECOPI  
 Sistema de Apoyo al Consumidor  
 27 FEB. 2004  
 Hora: 15:50h  
 Por: ne.

**INDECOPI**  
 Gerencia Legal  
 28 FEB 2004  
**RECIBIDO**  
 Hora \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en representación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –OSIPI TEL, con el fin de poner en su conocimiento que dentro del procedimiento de renovación gradual del plazo de la concesión de los servicios públicos de telecomunicaciones de la cual es titular la empresa Telefónica del Perú S.A.A., OSIPI TEL debe informar si dicha empresa ha cumplido con su obligación de llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú, tal como se señala en la cláusula cuarta de los contratos de concesión suscritos entre el Estado peruano y las empresas Compañía Peruana de Teléfonos S.A. y Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A.

Para estos efectos, con el propósito de disponer de la mayor información, le solicito que de contar con documentación relacionada con actos administrativos y/o judiciales firmes, vinculados con el cumplimiento de la referida obligación durante el periodo 1999-2003, se sirva alcanzarla a OSIPI TEL en el término de diez (10) días hábiles, contados a partir del 27 de febrero de 2004, toda vez que la presentación del informe que debe emitir nuestra institución está sujeta a plazos perentorios.

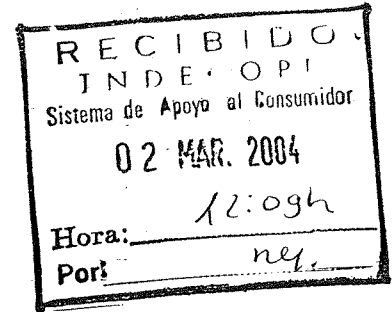
Sin otro particular, reitero a usted las expresiones de mi mayor consideración.

Atentamente,

*Liliana Ruiz V. de Alonso*  
 LILIANA RUIZ V. DE ALONSO  
 GERENTE GENERAL

**RECIBIDO**  
 INDECOPI  
 Secretaría Gerencia General  
 28 FEB. 2004  
 Hora \_\_\_\_\_ Por \_\_\_\_\_  
 Registro N° \_\_\_\_\_





**MEMORANDUM N°514-2004/OSD**

A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Hugo González Coda**  
Jefe (e) de la Oficina de Signos Distintivos

ASUNTO : Absolución de información

REFERENCIA : Memorándum No.111-2004/GDI-Sac.

---

A fin de dar respuesta al requerimiento realizado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL - , adjunto al presente se servirá encontrar el reporte por denunciado emitido por ésta oficina respecto a la empresa TELEFONICA DEL PERU S.A.A. Así también se acompaña copia de la Resolución No.00739-TPI, de fecha 07 de agosto del 2002, recaída en el expediente No.101089-2000, que aparece en el citado reporte.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Brunela Díaz Salazar".

Lima, 01 de marzo del 2004

BUSQUEDA POR DENUNCIADO

Denunciado : TELEFONICA DEL PERU S.A.A. / TERRA NETWORKS PERU S.A.  
País : PERU

Clase	Pres.	Sol.	Certificado	Expediente	Fecha Sol.	Fecha Venc.	Resolucion	Fecha Res.	Conclusion	Tipo Expediente
TERRA										
16	D	P	P00017923	0101089-2000/OSB	2000-02-16		000739-2002/TP1	2002-09-07	DEFUNDADA	INFRACCIONES

Total de Marcas : 1

----- FIN DE LA BUSQUEDA POR DENUNCIADO -----

Leyenda :

Pres. = Presentacion Sol. = Solicitud

D = Denominativa P = Producto  
F = Figurativa S = Servicio  
M = Mixta N = Nombre Comercial  
L = Leña Comercial

Fecha Pres. = Fecha de Presentacion de la Solicitud  
Fecha Res. = Fecha de la Resolucion  
Fecha Venc. = Fecha de Vencimiento

ACCIONANTE : SANTILLANA S.A.  
EMPLAZADAS : TERRA NETWORKS PERÚ S.A.  
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**Infracción de derecho de marca – Uso del signo en Internet**

Lima, siete de agosto del dos mil dos

**I. ANTECEDENTES**

Con fecha 16 de febrero del 2000, Santillana S.A. (Perú) interpuso denuncia por infracción a los derechos de propiedad industrial en contra de Telefónica del Perú S.A.A. y Terra Networks Perú S.A., en base a su marca registrada TERRA, que distingue publicaciones impresas en general, papelería y todos los demás productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial. Manifestó que las emplazadas - que son empresas económicamente vinculadas a la empresa Telefónica, S.A. de España<sup>1</sup>-, vienen publicitando y ofreciendo servicios y productos con los signos TERRA, TERRA.COM y TERRA y figura, en productos similares a los que distingue su marca, y en servicios vinculados a ellos, por lo que están infringiendo su derecho de propiedad industrial, toda vez que existe riesgo de confusión entre dichos signos, conforme lo ha señalado la propia Autoridad administrativa. Preciso que Telefónica, S.A. solicitó el registro de las marcas TERRA y TERRA.COM en diversas clases de la Nomenclatura Oficial, entre ellas, las clases 16 y 41, las cuales fueron denegadas por la Oficina de Signos Distintivos en base a su marca registrada. Agregó que el caso omiso a la Autoridad debe ser tenido en cuenta al momento de aplicar la sanción de multa a las emplazadas.

Asimismo, señaló que Terra Networks, S.A. ha solicitado el registro de la marca TERRA y figura en distintas clases de la Nomenclatura Oficial, entre ellas, las clases 16 y 41. Preciso que formulará observaciones a estas solicitudes.

Solicitó se dicten las siguientes medidas cautelares:

- Prohibir a las emplazadas el uso de las denominaciones TERRA, TERRA.COM y TERRA y figura en el Perú.
- Prohibir a las emplazadas hacer publicidad relativa al uso (sic) de las denominaciones TERRA, TERRA.COM y TERRA y figura en el Perú.
- Decomisar el material publicitario existente.
- Oficiar a la Red Científica Peruana, para que ordene el cese del uso indebido de la denominación TERRA.COM.

Asimismo, solicitó se ordene la publicación de la resolución condenatoria a costo de las empresas infractoras; se ordene a las emplazadas el pago de los costos y costas incurridos en el presente proceso; y se les sancione con una multa.

<sup>1</sup> Conforme se aprecia del artículo aparecido el 21 de enero del 2000 en el diario El Comercio, Terra Networks es la filial interactiva de la empresa multinacional española Telefónica.

Mediante proveído de fecha 3 de marzo del 2000, la Oficina de Signos Distintivos tuvo por interpuesta la acción; corrió traslado de la misma a Telefónica del Perú S.A.A. y Terra Networks Perú S.A.; y considerando que no se habían presentado los elementos de juicio que produjeran en la Autoridad la convicción de que sea necesario dictarlas, declaró no ha lugar las medidas cautelares solicitadas.

Con fecha 15 de marzo del 2000, Telefónica del Perú S.A.A. (Perú) absolvió el traslado de la acción manifestando que el objeto social de su empresa es la prestación de servicios de telecomunicaciones, y que no tiene ninguna participación accionaria sobre Terra Networks Perú S.A., por lo que no interviene en la gestión de sus negocios vinculados a la prestación de servicios de Internet. Expresó que nunca ha usado la marca denominativa o mixta TERRA para identificar los servicios que presta en el mercado de las telecomunicaciones. Indicó que la denunciante no ha presentado ningún medio probatorio que permita acreditar que Telefónica del Perú S.A.A. haya infringido los derechos de propiedad industrial derivados de la marca TERRA en la clase 16 de la Nomenclatura Oficial.

Con fecha 15 de marzo del 2000, Terra Networks Perú S.A. absolvió el traslado de la acción manifestando que Telefónica, S.A., Terra Networks, S.A. y Terra Networks Perú S.A., empresas que pertenecen a un mismo grupo empresarial, vienen utilizando la marca TERRA en publicidad y en telecomunicaciones en el mercado peruano, conforme se establece de la documentación presentada por la accionante, pero dicha publicidad no afecta los derechos de la accionante, ya que se hace de acuerdo a los derechos de Telefónica, S.A., por ser titular de las marcas TERRA y TERRA.COM, registradas en las clases 35 y 38 de la Nomenclatura Oficial. Señaló que si bien las solicitudes de registro formuladas por Telefónica, S.A. en la clase 41 de la Nomenclatura Oficial han sido denegadas, cabe interponer recurso impugnativo en la vía judicial.

Expresó que las empresas Networks, que tienen presencia en Brasil, México, España, Argentina, Chile, Guatemala y Perú, se dedican al rubro de desarrollo y prestación de servicios en el área de telecomunicaciones, siendo su particular rubro la información y la comunicación con Internet y otras redes mundiales de comunicación, incluyendo actividades de acceso, de producción, de distribución, de exhibición, de contenidos propios o ajenos, de actividades de comercio electrónico y de cualquier otra que pudiera surgir en el futuro para atender las necesidades del mercado, etc.

Finalmente, indicó que con los documentos presentados por la accionante se acredita el uso efectivo de su nombre comercial.

Con fecha 4 de abril del 2000, Santillana S.A. – en relación con el escrito de Telefónica del Perú S.A.A. – adjuntó documentos con el fin de acreditar la vinculación existente entre Terra Networks Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A. Asimismo,

presentó documentos con el fin de probar que las denunciadas hacen uso indebido de la marca TERRA en productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial.

Mediante proveído de fecha 5 de abril del 2000, la Oficina de Signos Distintivos citó a las partes a una audiencia de conciliación a llevarse a cabo el 24 de abril del 2000.

Con fecha 24 de abril del 2000, no se llevó a cabo la audiencia de conciliación, por incomparecencia de Santillana S.A. y de Telefónica del Perú S.A.A.

Con fecha 26 de abril del 2000, Santillana S.A. – *en relación al escrito de Terra Networks Perú S.A.* – señaló que no por el hecho de tener en trámite la solicitud de registro de la marca TERRA y figura, o por considerar que las resoluciones que le denegaron el registro de las marcas TERRA y TERRA.COM no son firmes, puede la denunciada hacer uso de una marca que está registrada a nombre de otro titular. Posteriormente, solicitó se fije nueva fecha para la audiencia de conciliación.

Mediante proveído de fecha 28 de abril del 2000, la Oficina de Signos Distintivos citó nuevamente a las partes a una audiencia de conciliación a llevarse a cabo el 17 de mayo del 2000.

Con fecha 15 de mayo del 2000, Terra Networks Perú S.A. señaló que en la nota explicativa de la Clasificación Internacional de Niza, 7ma. Edición, se aprecia que la clase 35 comprende servicios de distribución de prospectos, folletos y muestras en forma directa al público, o por medios indirectos, por consiguiente, la distribución de sus folletos, de los sticker y del manual de operación por parte de su empresa, es legítimo y debido, porque incluso se trata de material publicitario de los servicios que presta en materia de telecomunicaciones (particularmente por Internet). Agregó que al examinar dichos documentos la autoridad se cerciorará de que se trata de material netamente de carácter publicitario y correspondiente a las actividades propias de su rubro en publicidad y telecomunicaciones. Asimismo, se cerciorará que las páginas web en el Internet están realizadas dentro de los límites de derecho fijados por los certificados que ostenta en las clases 35 y 38 de la Nomenclatura Oficial. Adjuntó documentos para acreditar lo expuesto.

Con fecha 17 de mayo del 2000, se llevó a cabo la audiencia de conciliación en presencia de Santillana S.A. y Terra Networks Perú S.A. Luego de las deliberaciones correspondientes, las partes acordaron reanudar la audiencia el día 27 de junio del 2000.

Con fecha 22 de mayo del 2000, Santillana S.A. – *en relación con el escrito de Terra Networks Perú S.A.* – señaló que, en la Resolución N° 50-2000 (*entiéndase 050-2000/TPI-INDECOPI*), la Sala estableció que “las publicaciones de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial son complementarias con los servicios de educación de la clase 41, toda vez que las empresas destinadas a la prestación de servicios educativos

tienden a imprimir y distribuir materiales didácticos para el desarrollo de sus funciones." Señaló que la protección solicitada por Terra Networks, S.A. en la clase 41 de la Nomenclatura Oficial se refiere a servicios culturales de educación a través de Internet, agregando que el consumidor no diferenciará necesariamente servicios culturales prestados por una u otra vía. Así, un libro impreso o uno bajado por Internet para un consumidor es el mismo libro. Indicó que al bajar el libro de Jaime Bayly de la página web de Terra Networks Perú S.A. en el texto se aprecia en lugar relevante la denominación TERRA, lo que sin duda causa que el consumidor asocie este libro con su marca registrada.

Solicitó que el presente procedimiento se resuelva conjuntamente con el expediente N° 100489-2000, por tratarse de la misma materia y estar referido a empresas vinculadas.

Con fecha 26 de junio del 2000, Santillana S.A. señaló que de la página web de Terra Networks (*entiéndase Terra Networks Perú S.A.*) se aprecia que presta servicios relacionados con la cultura y con la edición de textos, ya que se puede bajar la novela "Los Amigos que perdí" de Jaime Bayly, lo cual se corrobora con el reconocimiento expreso que se hace en el contrato de fecha 30 de mayo del 2000. Indicó que en el expediente N° 100489-2000 ha presentado el referido contrato.

Con fecha 27 de junio del 2000, se reanudó la audiencia de conciliación entre Santillana S.A. y Terra Networks Perú S.A., acordando las partes reanudarla nuevamente el día 8 de agosto del 2000.

Con fecha 8 de agosto del 2000, se reanudó la audiencia de conciliación entre Santillana S.A. y Terra Networks Perú S.A., las cuales no llegaron a acuerdo conciliatorio alguno.

Con fecha 16 de agosto del 2000, Terra Networks Perú S.A. señaló que ninguno de los documentos presentados por la accionante acredita el uso de productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial. Así, en las 5 hojas del portal de TERRA, se aprecia el logo de TERRA y los diferentes servicios que ofrece el portal, de acuerdo a las clases en las que ostenta registros; en cuanto a la hoja de correo electrónico de la supuesta empresa Perú Sat, se trata de una información sobre un cliente de Internet que no tiene relevancia en el caso concreto, además, si bien aparenta ser un correo electrónico cualquier persona pudo haber creado esos formatos; la hoja del diario El Comercio está referida a una noticia de Brasil, referida a que TERRA está ofreciendo acceso gratuito a Internet; el tríptico con el logo de TERRA es meramente informativo, pues no hace más que ofrecer el servicio de conexión de Internet; y las otras hojas son simples reproducciones del logo de su empresa. En cuanto a la novela de Jaime Bayly, señaló que el contrato privado celebrado reafirma el uso lícito del registro de la marca TERRA en la clase 38 de la Nomenclatura Oficial, para distinguir servicios de telecomunicaciones consistente en dar acceso a usuarios a Internet para una

información de amplio contenido. Agregó que con ese contrato no se acredita que haya realizado actos de impresión, edición, papelería y producción de productos de la clase 16, o que realice actividades educativas de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial, sino que sólo se enuncia una afirmación de divulgación anterior en Internet. De otro lado, indicó que Terra Networks, S.A. ha registrado la marca TERRA en las clases 9 y 42 de la Nomenclatura Oficial.

Con fecha 22 de noviembre del 2000, Santillana S.A. señaló que Terra Networks Perú S.A., a través de su portal (<http://www.terra.com.pe>), el cual está vinculado a Terra Networks, S.A. (<http://www.terra.com>), brinda servicios relacionados con la educación, impresiones en general y material de enseñanza e instrucción, pues hay una sección de ciencia y dentro de ella exámenes, en la cual se formulan problemas matemáticos de nivel escolar. Además, indicó que la denunciada brinda la opción al usuario de imprimir el material de publicación "on line", con lo cual no sólo se plasma en el papel la información de la red sino la marca infractora. Agregó que, dado que Terra Networks Perú S.A. brinda la opción de imprimir la información, incurre ya no en vinculación de servicios sino en identidad de los mismos. Presentó documentos para acreditar sus argumentos.

Mediante Resolución N° 2494-2001/OSD-INDECOPI de fecha 16 de marzo del 2001, la Oficina de Signos Distintivos declaró fundada la acción interpuesta en contra de Terra Networks Perú S.A.; infundada la acción interpuesta en contra de Telefónica del Perú S.A.A.; prohibió a Terra Networks Perú S.A. el uso del signo TERRA y figura, referido en el numeral 3.2.2 de la resolución, y/o de la denominación TERRA, tanto en forma independiente como conjuntamente con otros elementos, para distinguir productos de la clase 16 y/o servicios de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial; sancionó a Terra Networks Perú S.A. con una multa equivalente a cuatro (04) UIT; y dispuso que la firma Terra Networks Perú S.A. asuma el pago de las costas y costos incurridos por la accionante Santillana S.A. en el presente procedimiento.

a) Respecto a la denuncia interpuesta en contra de Telefónica del Perú S.A.A., consideró lo siguiente:

- Los documentos que obran en autos no acreditan que Telefónica del Perú S.A.A. haya utilizado el signo TERRA, para distinguir productos de la clase 16 y/o servicios de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial.
- Resulta irrelevante si Telefónica del Perú S.A.A. tiene o ha tenido algún tipo de vinculación económica o comercial con otra firma que sí utilice el signo en cuestión, toda vez que con ello no se acreditaría que haya incurrido en algún acto ilícito, máxime si en autos no se han presentado los elementos de juicio suficientes que evidencien una conducta de tal naturaleza por su parte.

b) Respecto a la denuncia interpuesta en contra de Terra Networks Perú S.A., consideró lo siguiente:



- Los documentos presentados acreditan el uso del signo TERRA por parte de Terra Networks Perú S.A., para distinguir productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial, concretamente publicaciones. Lo expuesto se corrobora con el manual del usuario obrante de fojas 89 a 106, en el cual aparece el signo TERRA, así como la referencia a la firma emplazada, que se entendería como la responsable de su elaboración y distribución. De otro lado, si bien en el sticker y el folleto presentados se aprecia el uso del signo TERRA y existe en uno de ellos referencia a Terra Networks Perú S.A., ello no implica un uso en productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial, toda vez que dicho material tiene como finalidad publicitar la página web de la emplazada.
- Asimismo, se encuentra acreditado el uso del signo TERRA por parte de Terra Networks Perú S.A., para distinguir servicios de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial, concretamente servicios de educación y publicación. Así, en los links de la página web de Terra Networks Perú S.A., se encuentra el que lleva por título "ciencia", dentro del cual aparece el link "exámenes", en el cual se aprecia la prestación de servicios de educación (álgebra, aritmética, geometría, trigonometría y química), en tanto que atendiendo a las páginas correspondientes a la novela "Los amigos que perdí" y lo manifestado por las partes en el procedimiento, la emplazada ha brindado el servicio de publicación, al difundir la novela antes mencionada a través de su página web de Internet.
- El signo utilizado por la emplazada es el constituido por la denominación TERRA y la figura básicamente trapezoidal con los lados y bordes redondeados, conforme al modelo:



- Existe vinculación o conexión competitiva entre las publicaciones de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial y los servicios de educación de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial, ya que aquéllas son complementarias de éstas, al ser usual que quienes prestan servicios educativos difundan, impriman y distribuyan materiales didácticos para el desarrollo de su actividad. Asimismo, existe vinculación con los servicios de publicación de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial, teniendo en cuenta la necesidad de que las publicaciones que pertenecen a una persona sean difundidas o puestas en conocimiento del público al que se dirigen.
- El signo cuestionado TERRA y figura es susceptible de inducir a confusión al consumidor respecto del signo registrado TERRA, dada la identidad ortográfica y fonética que presentan, así como la semejante impresión visual, agregando que el elemento figurativo adicional del signo cuestionado no resulta suficiente para diferenciarlo del signo registrado.

- Si bien en algún momento Terra Networks Perú S.A. indica que la denominación TERRA forma parte de su nombre comercial, se advierte que no basa su defensa en este argumento, a lo que se debe agregar que no ha presentado documento alguno destinado a acreditar el uso del mismo, por lo que no ha sido objeto de evaluación en el presente caso.
- Atendiendo a la semejanza existente entre los signos en litis y a que Terra Networks Perú S.A. ha utilizado el signo en cuestión con posterioridad a la fecha en que la Oficina de Signos Distintivos había determinado que éste era confundible con la marca registrada a favor de Santillana S.A., corresponde imponerle la sanción de multa.

Con fecha 11 de abril del 2001, Terra Networks Perú S.A. interpuso recurso de apelación manifestando que no usa la marca TERRA y figura para distinguir productos de la clase 16, siendo los manuales de instrucción o de usuario suministrados gratuitamente con la adquisición del servicio de su empresa, por lo que no tienen ningún afán de lucro, ya que no son ofrecidos ni compiten en el mercado. Asimismo, señaló que no presta servicios de educación, indicando que un servicio de educación implica la transmisión de conocimientos de una persona o institución a un tercero, en base a una metodología de enseñanza, es decir, involucra una pedagogía, en cambio, dentro del link "exámenes", lo único que se presenta es una relación de problemas o ejercicios referidos a las materias de Álgebra, Aritmética, Geometría, Trigonometría y Química, con cinco alternativas entre las que se encuentra la correcta, lo cual no constituye un servicio de educación, por cuanto no hay una metodología de enseñanza y no hay contenidos que puedan ser enseñados, sino que la presencia de ejercicios es a manera de test.

Expresó que parte de la naturaleza de Internet es el ser un medio novedoso que permite la difusión, transmisión e intercambio de contenidos e información, agregando que el registro de su marca TERRA y figura en la clase 38 de la Nomenclatura Oficial comprende la realización de dichas actividades. Finalmente, señaló que no ha cometido infracción por difundir páginas de la novela de Jaime Bayly. Refirió que el concepto atribuido por la Autoridad al concepto de publicación es demasiado genérico, y a todas luces excesivo, y no encaja dentro de los nuevos conceptos que trae el desarrollo económico. Preciso que si se considera a la publicación como la difusión, por cualquier procedimiento, de un escrito, un libro u otro documento, no podría colocar en su portal ningún tipo de contenido ni de información, ya que Santillana S.A. tiene registrada su marca para publicaciones impresas. Indicó que se debe tener en cuenta que el consumidor de los servicios TERRA no es el consumidor medio sino el navegador de Internet o internauta, agregando que para navegar en Internet se requiere de ciertos conocimientos, capacidad y voluntad. Expresó que de impedirse que las empresas que brindan servicios de Internet realicen actividades inherentes a ese medio de comunicación/información, se estaría limitando y desnaturalizando lo que en concepto significa Internet. Posteriormente, solicitó el uso de la palabra.

Con fecha 16 de mayo del 2001, Santillana S.A. absolvió el traslado de la apelación reiterando sus argumentos. Adicionalmente, señaló que el desarrollo tecnológico no puede conllevar al atropello de los derechos de terceros. Posteriormente, adjuntó más documentos para acreditar el uso del signo TERRA en la clase 41 de la Nomenclatura Oficial.

Con fecha 5 de octubre del 2001, se llevó a cabo un informe oral, en el que las partes reiteraron sus argumentos.

Con fecha 17 de octubre del 2001, Santillana S.A. señaló que la denuncia no recae sobre el nombre de dominio en sí, sino en la prestación de servicios utilizando la marca TERRA de su empresa, para distinguir servicios de educación de la clase 41, y los demás íntimamente relacionados. Adjuntó nuevos medios probatorios.

Con fecha 20 de noviembre del 2001, Terra Networks Perú S.A. señaló que resulta exagerado considerar que el servir de enlace a un portal que incluye algunos ejercicios y/o exámenes a ser desarrollados por los "cibernautas" constituya la prestación de servicios de educación, lo que sí ocurriría si su empresa ofreciera vía Internet cualquier curso a distancia, lo que no ocurre en el presente caso.

Con fecha 19 de marzo del 2002, Terra Networks Perú S.A. señaló que se debe tener en cuenta el criterio establecido en la Resolución N° 054-2002/TPI-2000 (*entiéndase 054-2002/TPI-INDECOPI*), respecto de los productos y servicios de la clase 16 y 41 de la Nomenclatura Oficial.

Posteriormente, señaló que no se ha encontrado ningún libro, ni ninguna otra publicación impresa comercializada por su parte. Indicó que existe diferencia entre la publicación de un libro y la publicación electrónica, precisando que quienes prestan los servicios de publicación de libros necesitan los servicios de imprenta, los servicios de editorial y los productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial, a diferencia de la publicación electrónica que no necesita de los productos de la clase 16 ni de los servicios de imprenta, pues cumple la finalidad de difundir la obra cuando los usuarios acceden a la página web que contiene la información que necesitan. Agregó que el medio por el cual se consigue dicha publicación-difusión es el servicio de conmutación de datos por paquetes, que es un servicio de telecomunicación.

Indicó que su empresa se encuentra prestando servicios de difusión de información y de publicidad, y que esa publicidad es difundida por medio del servicio de internet, en virtud de sus registros en las clases 35 y 38 de la Nomenclatura Oficial. Finalmente, expresó que la nueva clasificación (vigente desde el 1° de enero del 2002) no es aplicable al presente caso, por cuanto la infracción ha sido interpuesta con anterioridad.

Con fecha 27 de mayo del 2002, Santillana S.A. señaló que, de acuerdo a las últimas modificaciones y especificaciones de la 8va. Edición de la Clasificación Internacional de Productos y Servicios de Niza, además de las aclaraciones realizadas por la OMPI en el tema de servicios informáticos, las publicaciones electrónicas están ubicadas en la clase 41 de la Nomenclatura Oficial. Indicó que la publicación electrónica tiene los mismos fines que la publicación material (impresión común), precisando que el Internet funciona sólo como un medio, más no cambia las características esenciales del material educativo, por lo que la publicación electrónica es equivalente a la publicación material.

Asimismo, consideró que la emplazada presta servicios de educación mediante la publicación de material educativo, es decir, brinda el mismo producto que el de su empresa, sólo que no de manera impresa sino publicada en Internet, dando al usuario la posibilidad de imprimirla.

Posteriormente, solicitó se tenga presente que la Oficina de Signos Distintivos le ha otorgado el registro de la marca TERRA en la clase 41 de la Nomenclatura Oficial. Asimismo, solicitó que no se permita el uso ni la difusión de su marca TERRA, por parte de Terra Networks Perú S.A. en el territorio peruano, respecto a los productos y servicios de las clases 16 y 41 de la Nomenclatura Oficial, entendiéndose como territorio peruano a la información que un nacional pueda obtener a partir de Internet.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

La Sala de Propiedad Intelectual deberá determinar:

- a) Si se ha acreditado que Terra Networks Perú S.A. ha infringido los derechos de propiedad industrial de Santillana S.A.
- b) De ser el caso, la sanción a imponerse a la emplazada.

## III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

### 1. Informe de antecedentes

Se ha verificado lo siguiente:

- a) Santillana S.A. es titular de la marca de producto TERRA, que distingue publicaciones impresas en general, papelería y demás de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 17923, vigente desde el 9 de junio de 1995 hasta el 9 de junio del 2005.

Con fecha 17 de octubre del 2001, Terra Networks, S.A., solicitó la cancelación por falta de uso de la marca de producto mencionada, bajo expediente N° 136516-2001. Mediante resolución de fecha 15 de marzo del 2002, la Oficina de Signos

Distintivos declaró infundada la acción de cancelación interpuesta por Terra Networks, S.A. Dicha resolución quedó consentida el 22 de abril del 2002.

b) Terra Networks, S.A. es titular de las siguientes marcas:

- TERRA, que distingue aparatos e instrumentos científicos, náuticos, geodésicos, eléctricos, fotográficos, cinematográficos, ópticos, de pesar, de medida, de señalización, de control (inspección), de socorro (salvamento) y de enseñanza; aparatos para el registro, transmisión, reproducción de sonido o imágenes, soportes de registro magnéticos, discos acústicos; distribuidores automáticos y mecanismos para aparatos de previo pago; cajas registradoras, máquinas calculadoras, equipo para el tratamiento de la información y ordenadores, extintores, y todos los demás productos de la clase 9 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 55214, vigente desde el 28 de mayo de 1999 hasta el 28 de mayo del 2009. Con fecha 6 de abril del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.
- Constituida por la denominación TERRA y la figura básicamente trapezoidal con los lados y bordes redondeados, conforme al modelo, que distingue aparatos e instrumentos científicos, náuticos, geodésicos, eléctricos, fotográficos, cinematográficos, ópticos, de pesar, de medir, de señalización (balizamiento), de control (inspección), de socorro (salvamento) y de enseñanza; aparatos para el registro, transmisión, reproducción del sonido o de imágenes, soportes para registros magnéticos, discos acústicos; distribuidores automáticos y mecanismos para aparatos de previo pago; cajas registradoras, máquinas de calcular, equipo para el tratamiento de la información (proceso de datos) y ordenadores, extintores, de la clase 9 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 68269, vigente desde el 16 de agosto del 2000 hasta el 16 de agosto del 2010.



- TERRA.COM, que distingue aparatos e instrumentos científicos, náuticos, geodésicos, eléctricos, fotográficos, cinematográficos, ópticos, de pesar, de medida, de señalización, de control (inspección), de socorro (salvamento) y de enseñanza; aparatos para el registro, transmisión, reproducción de sonido o imágenes, soportes de registro magnéticos, discos acústicos; distribuidores automáticos y mecanismos para aparatos de previo pago; cajas registradoras, máquinas calculadoras, equipo para el tratamiento de la información y ordenadores, extintores, y todos los demás productos de la clase 9 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 55215, vigente desde el 28 de mayo de

1999 hasta el 28 de mayo del 2009. Con fecha 31 de marzo del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.

- TERRA, que distingue servicios de publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina, y todos los demás servicios de la clase 35 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 17954, vigente desde el 28 de marzo de 1999 hasta el 28 de marzo del 2009. Con fecha 31 de marzo del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.
- Constituida por la denominación TERRA y la figura básicamente trapezoidal con los lados y bordes redondeados, conforme al modelo, que distingue servicios de publicidad y servicios de ayuda a la explotación o dirección de empresas comerciales o industriales; exportación, importación y representación y representaciones; servicios de venta al detalle en comercios, de la clase 35 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 23987, vigente desde el 16 de agosto del 2000 hasta el 16 de agosto del 2010.



- TERRA.COM, que distingue servicios de publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina, y todos los demás servicios de la clase 35 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 17956, vigente desde el 28 de mayo de 1999 hasta el 28 de mayo del 2009. Con fecha 31 de marzo del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.
- TERRA, que distingue servicios de telecomunicaciones, y todos los demás servicios de la clase 38 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 17955, vigente desde el 28 de mayo de 1999 hasta el 28 de mayo del 2009. Con fecha 31 de marzo del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.
- Constituida por la denominación TERRA y la figura básicamente trapezoidal con los lados y bordes redondeados, conforme al modelo, para distinguir servicios de telecomunicaciones consistentes en proporcionar acceso a múltiples usuarios a una red de información global computarizada (Internet/Intranet) para la transferencia y dispersión de una información de amplio contenido, de la clase 38 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 24619, vigente desde el 16 de agosto del 2000 hasta el 16 de agosto del 2010.



- TERRA.COM, que distingue servicios de telecomunicaciones, y todos los demás servicios de la clase 38 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 17957, vigente desde el 28 de mayo de 1999 hasta el 28 de mayo del 2009. Con fecha 31 de marzo del 2000, se inscribió la transferencia del registro otorgado inicialmente a Telefónica, S.A.
- TERRA, que distingue servicios de restauración (alimentación); hospedaje temporal; cuidados médicos de higiene y de belleza; servicios veterinarios y de agricultura; servicios jurídicos; investigación científica e industrial; programación de ordenadores; servicios en el campo de la información tecnológica; servicios de diseño de páginas web; programación, configuración e instalación técnica de bases de datos dentro del campo de Internet y/o cualquier otra red de comunicación; servicios prestados por proveedores de Internet y/o cualquier otra red de bases de datos; alquiler de tiempos de acceso a múltiples usuarios a una red de información global computarizada o cualquier base de datos para la transmisión y difusión de cualquier tipo de información, imagen o sonido, de la clase 42 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 26646, vigente desde el 20 de junio del 2001 hasta el 20 de junio del 2011.
- Constituida por la denominación TERRA y la figura básicamente trapezoidal con los lados y bordes redondeados; conforme al modelo, que distingue servicios de restauración (alimentación), hospedaje temporal; cuidados médicos, de higiene y de belleza, servicios veterinarios y de agricultura, servicios jurídicos; investigación científica e industrial; programación de ordenadores; servicios en el campo de la información tecnológica; servicios de diseño de páginas web, programación, configuración e instalación técnica de bases de datos dentro del campo Internet y/o cualquier otra red de bases de datos, servicios consistentes en proporcionar acceso a múltiples usuarios a una red de información global computarizada a cualquier base de datos para la transmisión y difusión de cualquier tipo de información, imagen o sonido, de la clase 42 de la Nomenclatura Oficial, con certificado N° 20319, vigente desde el 7 de febrero del 2000 hasta el 7 de febrero del 2010.



- c) El 29 de febrero del 2000, Santillana S.A. solicitó el registro de la marca de servicio TERRA, para distinguir servicios de educación, formación, instrucción, capacitación, entretenimiento en general; esparcimiento; edición de textos culturales en general, incluyendo publicación electrónica de libros y periódicos en línea; servicios de juegos proporcionados en línea (de una red informática); proporcionar publicaciones electrónicas en línea (no descargable); actividades deportivas y culturales en general, de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial (expediente N° 101731-2000).

Mediante Resolución N° 5897-2002/OSD-INDECOPI de fecha 31 de mayo del 2002, la Oficina de Signos Distintivos declaró improcedente la oposición formulada por Terra Networks, S.A., y otorgó el registro solicitado.

El 28 de junio del 2002, dicha resolución ha sido apelada por Terra Networks, S.A., por lo que el expediente se encuentra en trámite ante la Sala.

- d) El 20 de noviembre del 2001, Terra Networks, S.A. solicitó el registro de la marca de producto TERRA, para distinguir papel, cartón y artículos de estas materias, no comprendidos en otras clases; productos de imprenta; artículos de encuadernación; fotografías; papelería; adhesivos (pegamentos) para la papelería o la casa; material para artistas; pinceles; máquinas de escribir y artículos de oficina (excepto muebles); material de instrucción o de enseñanza (excepto aparatos); materias plásticas para embalaje (no comprendidas en otras clases); naipes; caracteres de imprenta; clichés; de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial (expediente N° 138831-2001).

Mediante Resolución N° 3026-2002/OSD-INDECOPI de fecha 26 de marzo del 2002, la Oficina de Signos Distintivos declaró fundada la oposición interpuesta por Santillana S.A. y denegó el registro solicitado. Dicha resolución ha quedado consentida, encontrándose el expediente en archivo.

## 2. Determinación de la norma aplicable

Cabe señalar que a la fecha de interposición de la presente denuncia por infracción (16 de febrero del 2000) se encontraban vigentes la Decisión 344 de la Comisión del Acuerdo de Cartagena y el Decreto Legislativo 823, Ley de Propiedad Industrial. La Decisión 344 fue derogada por la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina, la misma que de acuerdo con lo establecido en su artículo 274 entró en vigencia el 1° de diciembre del 2000.

La variación de la norma mencionada plantea el problema del conflicto de las leyes en el tiempo. La Sala considera necesario esclarecer previamente este punto, por ser ello relevante para determinar bajo qué norma se analizará el acto denunciado. A este fin, la Sala considera conveniente precisar cuáles son las reglas que regulan la aplicación de la ley en el tiempo en nuestro ordenamiento jurídico.



El artículo 103 de la Constitución Política de 1993 establece que: *... "Ninguna ley tiene fuerza o efecto retroactivo, salvo en materia penal, cuando favorece al reo..."*. Sin embargo no fija el límite que existe entre la aplicación retroactiva y la aplicación inmediata de las normas jurídicas.

El artículo III del Título Preliminar del Código Civil, aplicable supletoriamente, fija este límite al establecer que la ley se aplica a las consecuencias de las relaciones y situaciones jurídicas existentes. Así, el Código Civil recoge la teoría de los hechos cumplidos, la cual propugna la aplicación inmediata de las normas, desechando su aplicación retroactiva o ultraactiva.

De conformidad con la teoría de los hechos cumplidos, los hechos que se iniciaron, desarrollaron y concluyeron en sus efectos durante la vigencia de la antigua ley se rigen por ésta y los cumplidos después de su derogación se rigen por la nueva, salvo que la ley expresamente establezca una disposición diferente.

El último párrafo de la Primera Disposición Transitoria de la Decisión 486 señala que *..." para el caso de procedimientos en trámite, la presente Decisión regirá en las etapas que aún no se hubiesen cumplido a la fecha de su entrada en vigencia"*.

De conformidad con el principio de aplicación inmediata de las normas y la teoría de los hechos cumplidos, recogido en el artículo III del Título Preliminar del Código Civil, la tramitación de las acciones por infracción deberá realizarse de acuerdo a lo dispuesto en la Decisión 486<sup>2</sup> y el análisis de la cuestión controvertida al amparo de las normas vigentes a la fecha en que se cometió el acto infractor, toda vez que se trata de situaciones jurídicas ocurridas antes de la vigencia de la Decisión 486, lo contrario implicaría realizar una aplicación retroactiva de la citada Decisión.

### 3. Infracción a los derechos de propiedad industrial

#### 3.1 Marco legal

El artículo 240 del Decreto Legislativo 823 faculta al titular de un derecho de propiedad industrial a interponer una acción por violación contra quien infrinja tales derechos.

El artículo 104 inciso a) de la Decisión 344 concordado con el artículo 169 inciso a) del Decreto Legislativo 823 establecía que el registro de una marca confería a su titular el derecho de actuar contra cualquier tercero que sin su consentimiento utilizara o aplicara la marca o un signo que se le asemejara con relación a productos o servicios idénticos o similares para los cuales hubiera sido registrada la marca de forma que pudiera inducir al público a error u originar situaciones que puedan ocasionar un perjuicio al titular de la marca.

<sup>2</sup> Las normas procedimentales incluidas en el Decreto Legislativo 823 sólo serán aplicables en la medida en que no colisionen con la Decisión 486.

El artículo 102 de la Decisión 344 entendía por titular de un derecho de propiedad industrial a aquél que había adquirido el derecho a su uso exclusivo por el registro ante la respectiva oficina competente. Esta facultad fue reconocida también por el artículo 240 del Decreto Legislativo 823.

En el presente caso, corresponde a la Sala determinar si se ha acreditado el uso del signo TERRA y logotipo, por parte de la emplazada, al momento de interponerse la presente denuncia, en relación con productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial, y servicios de educación y publicación de la clase 41 de la Nomenclatura Oficial. Previamente a ello, atendiendo a que gran parte de los medios probatorios presentados consisten en impresiones de Internet, la Sala considera conveniente analizar el tema del uso de signos en Internet.

### 3.2 Uso de signos en Internet

El Internet se ha convertido en un espacio especialmente apropiado y cada vez más empleado para la promoción y contratación de prestaciones de toda índole. Es por ello que el Internet constituye un medio efectivo para el uso de signos distintivos, tales como las marcas. Dicho uso ha originado la sucesión de una serie de conflictos en el sector de la Propiedad Industrial.

Ni a nivel nacional ni a nivel de la comunidad andina existe un desarrollo legislativo sobre los conflictos suscitados por el uso de signos en Internet, y ello no sólo por lo imprevisible de las prácticas que con el tiempo acaben de introducirse sino también, en particular, por la radical disparidad entre los principios y reglas existentes entre Internet y el sistema de marcas.

El tema que tal vez plantea el mayor desafío para el futuro de las legislaciones es la tensión entre el carácter territorial de los derechos de propiedad industrial y la naturaleza mundial de Internet.

No obstante lo anterior, se debe tener en cuenta que la Asamblea de la Unión de París para la Protección de la Propiedad Industrial y la Asamblea General de la OMPI han adoptado la "Recomendación Conjunta Sobre la Protección de las Marcas y Otros Derechos de Propiedad Industrial sobre Signos en Internet", aprobada por el Comité Permanente sobre el Derecho de Marcas, Dibujos y Modelos Industriales e Indicaciones Geográficas (SCT) (en su sexta sesión celebrada del 12 al 16 de marzo del 2001)<sup>3</sup>.

Se trata de una recomendación a cada Estado miembro como orientación relativa a la protección de las marcas y otros derechos de propiedad industrial sobre signos en Internet, destinadas a facilitar la aplicación de las leyes vigentes sobre marcas y otros derechos de propiedad industrial (además de las de competencia desleal).

<sup>3</sup> Doc. OMPI SCT/7/2 del 3 de octubre de 2001.

Los lineamientos contenidos en la mencionada Recomendación Conjunta parten de los siguientes principios:

- Un signo utilizado en Internet es simultánea e inmediatamente accesible, independientemente de la ubicación territorial; y
- El uso de un signo en Internet constituirá uso de un signo en Internet en el Estado miembro, únicamente si el uso tiene efecto comercial en ese Estado Miembro.

En virtud de lo anterior, es posible que se lesionen derechos de propiedad industrial en el Perú, por el uso de un signo en Internet, independientemente del país de creación de la página web o del portal<sup>4</sup>, o el del registro del nombre de dominio<sup>5</sup>.

### 3.3 Uso del signo de la emplazada

Santillana S.A. presentó los siguientes documentos con el fin de acreditar los argumentos de su denuncia:

- Impresión de la página de presentación del portal TERRA, correspondiente al Perú, del 9 de noviembre de 1999. Se advierte el link "Educación", en el que se detalla: universidades, cursos, facultades (foja 17).
- Manual de configuración para acceso a Internet a través de TERRA. En el anverso se aprecia la denominación TERRA acompañada de un logotipo. En el reverso se advierte el nombre de la empresa Terra Networks Perú S.A. (foja 89).
- Folleto y sticker de publicidad sobre el sitio de Internet TERRA. Se advierte el dominio [www.terra.com.pe](http://www.terra.com.pe). En el folleto se aprecia el nombre de la empresa Terra Networks Perú S.A. (fojas 107 y 108).
- Información aparecida, en la dirección [www.terra.com.pe](http://www.terra.com.pe), el 16 de noviembre del 2000. En la sección ciencia, se advierten noticias científicas. Asimismo, se advierte una sección de exámenes en distintas materias, así como una hoja con un problema de álgebra (fojas 222 a 225). En todas esas hojas aparece el nombre de la empresa Terra Networks Perú S.A.
- Hojas impresas con extractos de la obra "Los amigos que perdí" de Jaime Bayly, aparecida en [www.terra.com.pe/jaimebayly/novela5.htm](http://www.terra.com.pe/jaimebayly/novela5.htm), el 16 de noviembre del 2000 (fojas 226 a 228).
- Información obtenida, el 20 de agosto del 2001, de [data.terra.com.pe/decideya/portada/portada.asp](http://data.terra.com.pe/decideya/portada/portada.asp) con links sobre "profesión & vocación" e información sobre universidades, institutos, carreras, costo, becas. En

<sup>4</sup> Un portal es básicamente la portada de un grupo de *web sites* individuales que comparten la temática de su contenido, resumiendo la relevante información de cada uno de éstos y permitiendo tener un panorama global de lo que sucede. Asimismo, el portal funciona como un trampolín hacia cada sitio particular, permitiendo al usuario, si así lo desea, acceder a un canal de información mucho más amplio y detallado.

<sup>5</sup> Un dominio es un nombre alfanumérico único usado para identificar una computadora determinada (por ejemplo, un servidor Web o servidor de correo) en Internet. Los dominios permiten a los usuarios de Internet escribir un nombre, para identificar una dirección numérica como 157.100.45.204. El propósito de los dominios es permitir a los usuarios normales conectados a Internet encontrar sitios Web y enviar e-mail a direcciones con nombres familiares, sin tener que memorizar las direcciones numéricas que en realidad son las que localizan las computadoras o servidores en Internet. En <http://www.nic.ec/faq/default.htm#marca01>.

otra hoja, impresa el 22 de agosto del 2001, se advierte un simulacro de examen de admisión, así como testimonios de la vida educativa o universitaria de profesionales. Además, se aprecia información sobre la carrera de derecho, el mercado laboral del abogado y los centros de estudio en el Perú.

- Información obtenida, el 15 de octubre del 2001, de [data.terra.com.pe/decideya/portada/portada.asp](http://data.terra.com.pe/decideya/portada/portada.asp), con un simulacro de examen de ingreso a la Universidad. Además, se advierte la sección "aprende solo.com", con manuales descargados de la red, sobre programación, Internet, diseño gráfico, entre otros. Se hace una invitación a quienes estén interesados en que se publique sus manuales sin costo alguno.

Asimismo, en el expediente N° 100489-2000, presentó lo siguiente:

- Publicidad del lugar de Internet TERRA, aparecida en el diario El Comercio, el 31 de octubre, el 21 de noviembre y el 9 de diciembre de 1999 (fojas 9 a 11).
- Contrato de edición de la obra literaria "Los amigos que perdí", celebrado el 30 de mayo del 2000, entre Santillana S.A. (la editorial) y Sandra Masías Guislain (la cedente) – a quien el autor le confirió los derechos de autor patrimoniales sobre la obra mencionada. En el punto 1.2 de la primera cláusula (*De la obra y titularidad*), se señala que "la obra ha sido originalmente escrita en idioma castellano y no divulgada con anterioridad salvo a través de la publicación electrónica en el portal TERRA de Internet".
- Impresión de un extracto del Capítulo I de la obra "Los amigos que perdí" de Jaime Bayly. No se advierte fecha, ni la dirección, sólo se advierte en el extremo superior derecho TERRA y logotipo (fojas 251 a 256).
- Impresión de un extracto del Capítulo V de la obra "Los amigos que perdí" de Jaime Bayly, aparecido el 22 de febrero del 2001, en [www.terra.com.pe/jaimebayly/novela5.htm](http://www.terra.com.pe/jaimebayly/novela5.htm) (foja 441 vuelta).
- Impresión de la portada de la página web de Terra Networks Perú S.A. ([www.terra.com.pe](http://www.terra.com.pe)), del 22 de febrero del 2001, así como de un simulacro de examen de ingreso (fojas 403 y 404).

Del análisis de los documentos presentados, se advierte lo siguiente:

- El manual presentado por la accionante se refiere al manual de configuración para acceso a Internet elaborado por Terra Networks Perú S.A. para sus clientes. En efecto, se trata de un manual informativo de uso exclusivo de las personas que adquieren el servicio de conexión a Internet que ofrece Terra Networks Perú S.A., por lo que la inclusión del signo TERRA y logotipo en el mismo no es a título de marca sino a título informativo. En tal sentido, dicho manual no acredita el uso del signo TERRA y logotipo en relación con productos de la clase 16 de la Nomenclatura Oficial. Lo mismo sucede con el folleto y el sticker presentados, los cuales acreditan la publicidad del servicio de Internet que presta Terra Networks Perú S.A. a través del signo TERRA y logotipo, por lo que el uso de dicho signo en el folleto y en el sticker es con un fin informativo y no distintivo.

- En cuanto a la información obtenida de la página web de la emplazada (con dirección [www.terra.com.pe](http://www.terra.com.pe)<sup>6</sup>), cabe señalar que sólo la hoja que obra a foja 17 es de fecha anterior a la denuncia (9 de noviembre de 1999). De dicha impresión se desprende que el link "Educación" está referido a información sobre Universidades, Cursos, Facultades, lo cual no constituye un servicio de educación, por cuanto el servicio de educación está referido a la actividad de transmisión de conocimientos, la misma que está dirigida a un público convocado para tal efecto, y brindado por una entidad especializada en el tema materia de enseñanza, que cuenta con un método de enseñanza y una pedagogía, lo cual no se advierte, en el presente caso, de la simple información sobre universidades, cursos y facultades.
- En cuanto a la demás información presentada (consistente en un problema de álgebra, un simulacro de examen de admisión, entre otros), cabe señalar que fue obtenida por lo menos nueve meses después de que se interpuso la denuncia (16 de noviembre del 2000, 22 de febrero, 20 de agosto, 22 de agosto y 15 de octubre del 2001), no existiendo prueba alguna que acredite la existencia de dicha información en Internet al momento de interponerse la presente denuncia (16 de febrero del 2000), por lo que no cabe tenerlas en cuenta en el presente caso.
- En cuanto a la publicación de la obra "Los amigos que perdí" de Jaime Bayly, cabe señalar que, si bien dichos fragmentos fueron obtenidos de la página web de Terra Networks Perú S.A., las fechas de impresión de los mismos revelan que fueron obtenidos luego de nueve meses (16 de noviembre del 2000) y luego de más de un año (22 de febrero del 2001) de la fecha en que se interpuso la presente denuncia.

Si bien en el contrato de edición de la obra literaria "Los amigos que perdí", se establece que *"la obra ha sido originalmente escrita en idioma castellano y no divulgada con anterioridad salvo a través de la publicación electrónica en el portal TERRA de Internet"*, ello sólo acredita que a la fecha en que se celebró el contrato (30 de mayo del 2000) ya se publicaba dicha obra en Internet, pero no acredita que la misma se haya publicado con anterioridad a la fecha en que se interpuso la presente denuncia.

Asimismo, la Sala advierte que Santillana S.A. en su denuncia no hizo referencia expresa a la obra de Jaime Bayly o al uso del signo TERRA por parte de la emplazada en publicaciones electrónicas, sino que ello sucedió meses después.

Por todo lo expuesto, la Sala considera que en el presente caso no se ha acreditado que, a la fecha en que se interpuso la presente denuncia, la emplazada estuvo haciendo uso del signo TERRA y logotipo para identificar el servicio de publicación electrónica.

<sup>6</sup> Terra Networks Perú S.A. registró el dominio "terra.com.pe" el 5 de marzo de 1999, y lo activó el 24 de mayo de 1999. En: <http://nic.pe/>.

### 3.4 Comisión del acto infractor

Por las consideraciones anteriores, la Sala determina que en el presente caso no se ha acreditado que Terra Networks Perú S.A. haya vulnerado los derechos de propiedad industrial de Santillana S.A. en cuanto a su marca registrada TERRA (certificado N° 17923).

Sin perjuicio de lo anterior, la Sala conviene en señalar que se deja a salvo el derecho de Santillana S.A. de iniciar un nuevo procedimiento de infracción en base a los documentos que ha presentado en el presente procedimiento, pero que no han sido pertinentes en razón de sus fechas.

### 4. Determinación de las sanciones

En consecuencia, debe dejarse sin efecto la sanción de multa impuesta a Terra Networks Perú S.A., así como el pago de las costas y costos incurridos por la accionante.

### IV- RESOLUCIÓN DE LA SALA

Primero.- REVOCAR la Resolución N° 2494-2001/OSD-INDECOPI de fecha 16 de marzo del 2001, en el extremo que declaró fundada la acción interpuesta en contra de Terra Networks Perú S.A. y, en consecuencia, declarar INFUNDADA la acción por infracción a los derechos de propiedad industrial interpuesta por Santillana S.A. en contra de Terra Networks Perú S.A.

Segundo.- Dejar sin efecto los artículos tercero, cuarto y quinto de la mencionada resolución.

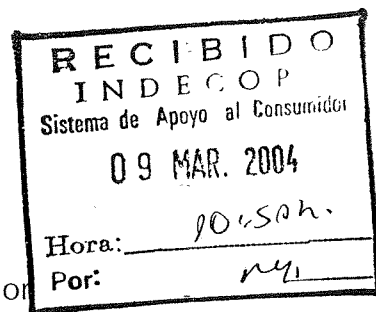
**Con la intervención de los vocales: Begoña Venero Aguirre, Luis Abugattás Majluf y Hugo Eyzaguirre del Sante.**



**BEGOÑA VENERO AGUIRRE**  
Vice-Presidenta de la Sala de Propiedad Intelectual

/r/

**MEMORANDUM N°097-2004/ODA**



A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Martín Moscoso Villacorta**  
Jefe de la Oficina de Derechos de Autor

REF. : **Memorándum N° 111-2004/GDI-Sac**

---

Por medio del presente me es grato saludarla y a la vez remitirle el listado de expedientes de denuncias contra la empresa Telefónica del Perú S.A., solicitada a través del memorándum de referencia.

Atentamente,

MARTIN MOSCOSO VILLACORTA  
Jefe de la Oficina de  
Derechos de Autor  
INDECOPI

Lima, 8 de marzo de 2004

Adj.: listado de expedientes.  
MMV/rmc

**LISTADO DE EXPEDIENTES - DENUNCIADOS**

TIPO	N° EXPEDIENTE	APELLIDOS Y NOMBRES	FECHA DE PRESENTACION	LUGAR DE PRESENTACION	NUMERO DE RESOLUCION	FECHA DE RESOLUCION	ULTIMO ESTADO
DN	000543-1998	TELEFONICA DEL PERU	5/06/98	LIMA	0096-1998/ODA-INDEC	26/06/98	ARCHIVADO
DN	000218-1995	TELEFONICA DEL PERU	24/08/95	.	113-96-ODA-	29/04/96	CON RESOLUCION
DN	000687-1998	TELEFONICA DEL PERU S.A	22/07/98	LIMA	033-1999	5/02/99	ARCHIVADO
DN	000316-2000	TELEFONICA DEL PERU	22/03/00	LIMA	93-2000	18/04/00	ARCHIVADO
DN	000090-2003	TELEFONICA DEL PERU S.A	16/01/03	LIMA			EN TRAMITE

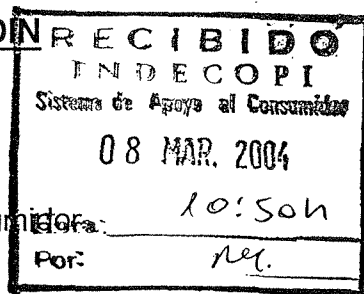
Número de Líneas Impresas: 5

Criterios empleados :

Apellidos y Nombres Empieza con telefonica del peru



**MEMORANDUM N°075-2004/ON**



A : **Brunela Días Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

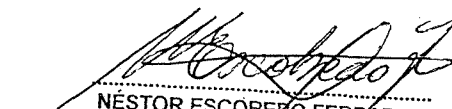
DE : **Néstor Escobedo Ferradas**  
Jefe de la Oficina de Inventiones y Nuevas Tecnologías

ASUNTO : **Escrito presentado por OSIPTEL**

REF. : **Memorándum N°111-2004/GDI-Sac**

Por medio del presente con relación al asunto e la referencia, le informo que se ha verificado en la base de datos de la Oficina, que no existe en trámite ningún procedimiento administrativo en contra de Telefónica del Perú S.A.A.

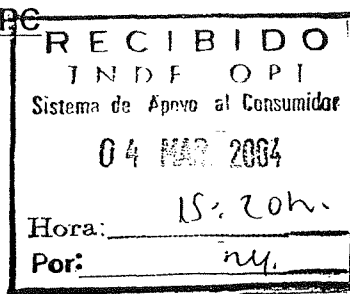
Atentamente,

  
NÉSTOR ESCOBEDO FERRADAS  
Jefe de la Oficina de Inventiones  
y Nuevas Tecnologías  
INDECOPI

Lima, 05 de marzo de 2004

Adj. Lo indicado  
NEF/mah

**MEMORANDUM N° 366-2004/CPC**



A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa  
Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Enrique Ferrand**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

ASUNTO : **El que se indica**

Por medio del presente y dando respuesta a su memorándum N° 111-2004/GDI-Sac, cumpla con remitirle la relación de los procedimientos concluidos en contra de Telefónica del Perú S.A.A., durante el período de Enero de 1999 a Diciembre del 2003.

Agradeciendo la atención al presente, quedo a su disposición para cualquier consulta adicional al respecto

Atentamente,

  
**ENRIQUE FERRAND RUBINI**  
Secretario Técnico  
Comisión de Protección al Consumidor

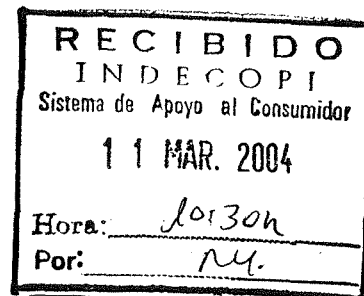
Lima, 3 de marzo de 2004

Comisión de Protección al Consumidor

Procedimientos en contra de Telefónica del Perú S.A.A.

Nº EXPED.	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	F.INGRESO	PRONUNCIAM.	SANCION	F. TERMIN
759-2000	Carlos Enrique Lanegra Sánchez	Telefónica del Perú S.A.A.	26-Dic-00	Infundada		18-Ene-01
070-2001	Hipólito Mozzo Bultrón	Telefónica del Perú S.A.A.	31-Ene-01	Improcedente		15-Feb-01
686-2000	María Urbina Amanzo	Telefónica del Perú S.A.A.	21-Nov-00	Fundada	amonestación	15-Feb-01
191-2001	Juan Carlos de la Cruz	Telefónica del Perú S.A.A.	8-Mar-01	Improcedente		15-Mar-01
615-2001	Silvana Calle Miranda	Telefónica del Perú S.A.A.	1-Ago-01	Desistimiento		6-Sep-01
509-2001	Abelardo Mendoza Avila	Telefónica del Perú S.A.A.	27-Jun-01	Improcedente		25-Oct-01
094-2002	Rubén Manuel Díaz Bermejo	Telefónica del Perú S.A.A.	8-Feb-02	conciliación		27-Mar-02
292-2002	John Herbert Luque Luque	Telefónica del Perú S.A.A.	15-Abr-02	conciliación		22-May-02
298-2002	Margarita María Díaz Picasso	Telefónica del Perú S.A.A.	16-Abr-02	desistimiento		12-Jul-02
747-2002	Víctor Derteano Venegas	Telefónica del Perú S.A.A.	2-Sep-02	improcedente		6-Sep-02
311-2002	Mónica Benites Buendía	Telefónica del Perú S.A.A.	19-Abr-02	fundada	0,15	2-Oct-02
827-2002	Esquelino Isidro Huertas Escobar	Telefónica del Perú S.A.A.	25/10/02	improcedente		23-Oct-02
342-2002	Gretel Otárola Acevedo	Telefónica del Perú S.A.A.	24-Abr-02	acuerdo extra proceso		28-Nov-02
969-2002	María Graziella Pinto Vindrola	Telefónica del Perú S.A.A.	4-Nov-02	conciliación		6-Dic-02
230-2002	Javier Castillo Guere	Telefónica del Perú S.A.A.	25-Mar-02	infundada		29-Ene-03
250-2003	Ricardo Enrique Pajuelo Bustamante	Telefónica del Perú S.A.A.	3-Mar-03	improcedente		12-Mar-03
747-2002	Víctor Derteano Vargas	Telefónica del Perú S.A.A.	2-Sep-02	infundada		29-Oct-03
1114-2003	Gustavo Eduardo Milla Forno	Telefónica del Perú S.A.A.	29-Oct-03	infundada		25-Feb-04

**MEMORANDUM N°0064-2004/CRT**



A : **Brunela Díaz S.**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Augusto Mello R.**  
Secretario Técnico

ASUNTO : **Memorándum N° 111-2004/GDI-Sac**

---

En atención a su memorándum de la referencia, cumplo con informarle que esta Comisión no ha recibido denuncias administrativas ni judiciales contra Telefónica del Perú S.A.

Lima, 9 de marzo de 2004

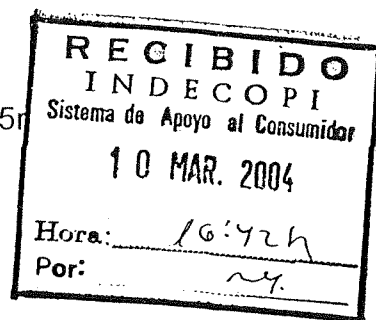
/jrr.

**MEMORANDUM N° 087-2004/CCD**

A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor 5r

DE : **Diego Ferré Murguía**  
Secretario Técnico

ASUNTO : **Información**



Conforme a lo solicitado por la Gerencia General de OSIPTEL, a continuación indicamos los procedimientos seguidos contra Telefónica del Perú S.A. ante la Comisión de Represión de la Competencia Desleal:

N° Expediente	Fecha Inicio	Denunciante	Denunciada	Resolución	Multa
025-1999/CCD	11/02/1998	De Oficio	Telefónica del Perú S.A.	Fundada en parte	20
082-1999/CCD	19/08/1999	Callpac S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Fundada en parte	30
084-1999/CCD	20/08/1999	Telecable S.A.	Telefónica Multimedia S.A.C.	Fundada	5
032-2001/CCD	08/11/2001	Techno Invest S.A.	Telefónica del Perú S.A.C.	Fundada	10
106-2003/CCD	22/09/2003	Tim Perú S.A.C.	Telefónica Móviles S.A.C.	Fundada	12

Atentamente,

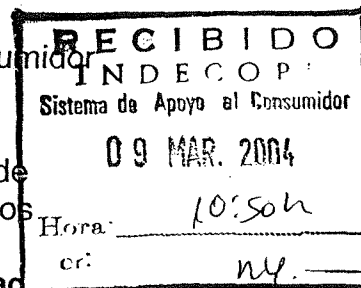
Lima, 10 de marzo de 2004

**MEMORANDUM N°041-2004/CDS**

A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Margarita Trillo R.**  
Secretaria Técnica de la Comisión de  
Fiscalización de Dumping y Subsidios

REF. : **Memorándum N° 111-2004/GDI-Sac**

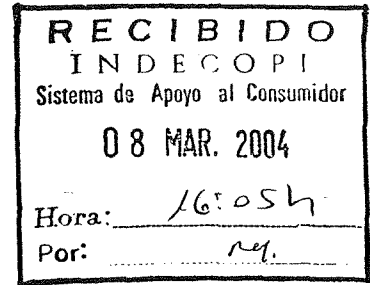


De acuerdo a su consulta de la referencia, le informo que esta Comisión no tramita ningún procedimiento con la empresa Telefónica del Perú S.A.

**Margarita Trillo**  
Secretaria Técnica

Lima, 3 de marzo de 2004

**MEMORANDUM N° 047-2004/CLC**



A : **Brunela Díaz**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Hugo Gómez**  
Secretario Técnico

ASUNTO : Respuesta al Memorándum N° 111-2004/GDI-Sac

Me dirijo a usted con relación al asunto de la referencia a fin de comunicarle que, a la fecha, la empresa Telefónica del Perú S.A. no ha intervenido, ya sea como denunciante o denunciada, en algún procedimiento administrativo ante esta Comisión.

Sin embargo, cabe mencionar que la Comisión de Libre Competencia ha tramitado dos (02) procedimientos que han involucrado a la empresa Telefónica Multimedia S.A.C., que es una empresa del mismo grupo económico al cual pertenece Telefónica del Perú S.A., los mismos que se detallan a continuación:

Expediente	Denunciante	Denunciado	Infracción	Motivación	Sanción	Resolución final	Fecha
011-01	Telefónica Multimedia S.A.C	APDAYC	Abuso de posición de dominio	Discriminación	Desistimiento	N° 014-2003-CLC/INDECOPI	6 de agosto de 2003
002-02	ALLIANCE S.A.C	Telefónica Multimedia S.A.C.	Abuso de posición de dominio	Negativa injustificada de trato y discriminación	Desistimiento	N° 005-2002-CLC/INDECOPI	6 de marzo de 2002

Lima 8 de marzo de 2004

**Hugo Gómez Apac**  
Secretario Técnico

**Karim Salazar**

---

De:  
Enviado: Martes 9 de Marzo de 2004 16:44  
Para: Augusto Mello; Liliana Herrera; Diego Ferre; Luis Alberto Leon  
CC: Joyce Raborg; Luisa Villanueva; Tricia Garcia; Karim Salazar  
Asunto: ACCESO A LA INFORMACION

Buenas tardes!

Sólo para hacerles presente que el plazo para atender lo requerido por OSIPTEL en su escrito derivado vía memo 111-2004/GDI-Sac, venció ayer **lunes 08 de marzo**.

Quedamos a su disposición para las coordinaciones que resulten necesarias.

Atentamente,

Brunela Díaz Salazar  
Sistema de Apoyo al Consumidor  
☎ 2247800 Anexo 1704  
✉ [bdiaz@indecopi.gob.pe](mailto:bdiaz@indecopi.gob.pe)

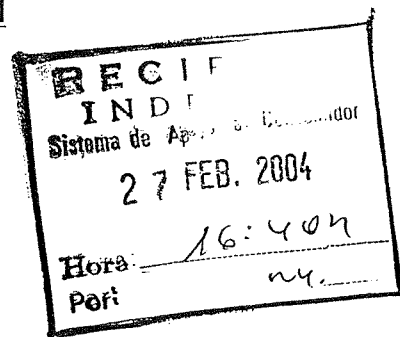


**MEMORANDUM N°0054-2004/CAM**

A : **BRUNELA DIAZ SALAZAR**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **JAVIER RIZO-PATRON LARRABURE**  
Secretario Técnico

ASUNTO : **Memorándum N° 111-2004GDI-Sac**



Me dirijo a usted con relación al memorándum N° 111-2004GDI-Sac por medio del cual solicita información acerca de los procedimientos administrativos seguidos ante la Comisión de Acceso del Mercado en contra de la empresa Telefónica del Perú S.A.

Al respecto, le informo que no existe procedimiento alguno en contra de dicha empresa dado que no es un ente de la administración pública que pueda imponer barreras burocráticas ilegales y/o irracionales u otra materia que sea competencia de la comisión. Sin embargo, cabe mencionar que si hay procedimientos iniciados ante la comisión por la referida empresa contra diversas municipalidades.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

COMISION DE ACCESO AL MERCADO

JAVIER RIZO-PATRON LARRABURE  
Secretario Técnico

Lima, 27 de febrero de 2004

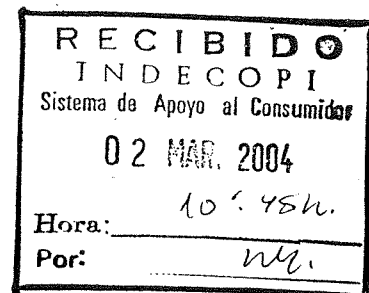
JRL/lwe.

Comisión de Procedimientos Concursales  
anexo 1272

MEMORANDUM N°266-2004/CCO

A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

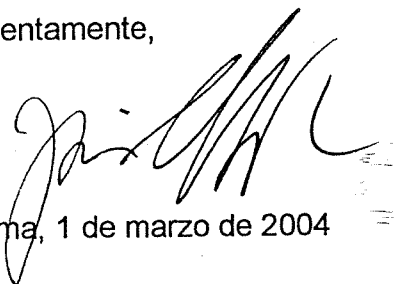
DE : **Daniel Schmerler Vanstein**  
Secretario Técnico  
Comisión de Procedimientos Concursales



---

Mediante la presente le comunico, en referencia al memorando N° 111-2004/GDI-sac, que la empresa Telefónica del Perú S.A.A no esta acogida, como deudora, al Sistema de Procedimientos Concursales.

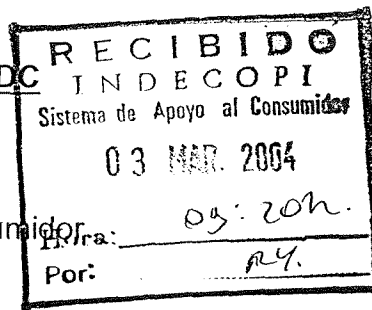
Atentamente,



Lima, 1 de marzo de 2004

DSV/jgp

MEMORANDUM N° 0125-2004/TDC



A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Freddy Freitas Vela**  
Secretario Técnico  
Sala de Defensa de la Competencia

ASUNTO : **Remisión de escrito presentado por OSIPTEL**

---

Me dirijo a usted en atención a su Memorándum N° 111-2004/GDI-Sac a fin de remitirle adjunto al presente la información solicitada por la señora Liliana Ruiz V. De Alonso, Gerente General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, relacionada con actos administrativos que se pudieran haber presentado ante el Indecopi contra la empresa Telefónica del Perú S.A.

Atentamente,

Lima, 2 de marzo de 2004

FFV/mrc

Nº	NUMERO DE EXPEDIENTE DE COMISION	DENUNCIANTES/DENUNCIADOS	NUMERO RESOLUCION DE LA SALA	FECHA RESOLUCION	SENTIDO
1	006-1999-CLC	TELE CABLE S.A. TELEFONICA DEL PERU S.A.A., TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C., FOX LATIN AMERICAN CHANNEL, INC., TURNER BROADCASTING SYSTEM LATIN AMERICA,	0355-2000/TDC-INDECOPI	23/08/00	Modificada
2	013-1999-CPC	CESAR AVELLANEDA PORTUGAL TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0008-2001/TDC-INDECOPI	5/01/01	Revocada
3	279-2000-CPC	ROBERTO NAITO FUKUDA Y CECILIA CHING UNJAN TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0047-2001/TDC-INDECOPI	24/01/01	Confirmada
4	243-2000/CPC	ALBERTO THORNDIKE ELMORE TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0148-2001/TDC-INDECOPI	7/03/01	Revocada
5	133-1999/CPC	OSWALDO MURILLO PITTMAN STAR COMPUTER SYSTEM S.A., TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0211-2001/TDC-INDECOPI	6/04/01	Revocada
6	237-1999/CPC	LUZ JUSTINA MENDEZ BURGOS TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0243-2001/TDC-INDECOPI	20/04/01	Revocada
7	505-1999/CPC	MARCO ANDRES ALEMAN ABAD TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0822-2002/TDC-INDECOPI	30/10/02	Confirmada
8	032-2001/CCD	TECHNO INVEST S.A. TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0080-2002/TDC-INDECOPI	8/02/02	Infundada
9	0032-2001/CCD	TECNOINVEST S.A. TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0439-2002/TDC-INDECOPI	14/06/02	Confirmada
10	747-2002/CPC	VICTOR DERTEANO VENEGAS TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	0152-2003/TDC-INDECOPI	7/05/03	Revocada

## RESOLUCION N° 0355-2000/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** se confirma en parte la Resolución N° 013-99-INDECOPI-CLC emitida por la Comisión de Libre Competencia el 29 de diciembre de 1999, mediante la cual dicho órgano se inhibió de conocer la denuncia por presuntas prácticas restrictivas de la libre competencia interpuesta por Telecable S.A contra Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Fox Latin American Channel, Inc., Turner Broadcasting System Latin American Inc., ordenando poner en conocimiento del Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones- OSIPTEL dicha denuncia, debiendo reformarse el extremo resuelto respecto a estas dos últimas empresas y, en consecuencia, tramitar la denuncia formulada contra ellas de acuerdo al Decreto Legislativo N° 701.

Ello, en tanto que las normas que velan por la libre y leal competencia vigentes a la fecha de interposición de la denuncia emitidas de manera excepcional en el sector de las telecomunicaciones, consideraban que la competencia del OSIPTEL para resolver conflictos radicaba en la calidad del sujeto. En ese sentido, siendo que Fox Latin American Channel, Inc. y Turner Broadcasting System Latin American Inc. son empresas que no se encuentran sujetas a la competencia de los Cuerpos Colegiados Ordinarios de OSIPTEL, al no ser operadoras del servicio de telecomunicaciones, se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la Comisión.

## RESOLUCION N° 0008-2001/TDC-INDECOPI

**SUMILLA :** en el caso iniciado por el señor César Avellaneda Portugal contra Telefónica del Perú S.A.A., por infracción a lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor, que dio lugar a que la Comisión de Protección al Consumidor expidiera la Resolución N° 351-2000-CPC del 5 de junio de 2000, la Sala ha resuelto lo siguiente:

- a) Revocar la referida resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia y sancionó a la empresa denunciada con una advertencia por infracción a lo establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716, declarándose improcedente la denuncia en dicho extremo.

Ello, porque la Sala considera que el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI, así como el artículo 46 de la Ley de Protección al Consumidor, deben ser entendidos de modo tal que, en aquellos casos en que mediante norma de rango legal, se asigne a un organismo distinto de la Comisión la posibilidad de resolver los reclamos presentados por los usuarios en determinados supuestos, específicos y expresos, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado en el marco de un incumplimiento producido en una relación de consumo.

- b) Confirmar la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia por infracción al artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que no quedó acreditado que Telefónica hubiera efectuado

requerimientos de pago posteriores a la presentación del reclamo del denunciante por el recibo correspondiente al mes de noviembre de 1998.

- c) Revocar la resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que la Sala considera que la suspensión del servicio telefónico del señor Avellaneda debió analizarse a la luz de lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Protección al Consumidor.

En tal sentido, efectuado el análisis correspondiente, se establece que, en el presente caso, no se configuró la infracción del artículo antes señalado, toda vez que, al recibir el anuncio de suspensión, el denunciante no había presentado reclamo alguno frente a los montos facturados.

- d) Declarar nula la resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia por infracción al artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, debido a que la Sala considera que el hecho de haber otorgado un plazo menor al establecido por ley para efectuar el corte del servicio telefónico del denunciante, no fue un extremo denunciado. Adicionalmente, se establece que, aún siendo un hecho controvertido, ni la Comisión ni esta Sala en segunda instancia, podrían emitir pronunciamiento al respecto. Ello, porque la verificación del incumplimiento o inobservancia de las leyes de telecomunicaciones por parte de los organismos correspondientes, no es competencia del INDECOPI.

## RESOLUCION N° 0047-2001/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por Roberto Naito Fukuda y Cecilia Ching de Naito contra Telefónica del Perú S.A.A. por presunta infracción a las normas de protección al consumidor, tramitado en el Expediente N° 279-2000-CPC, la Sala ha resuelto:

- a) en el extremo apelado respecto de la competencia de la Comisión y de esta Sala para conocer el presente procedimiento, declarar que tanto la Comisión como la Sala, en segunda instancia, resultan competentes para conocer y resolver el presente caso.

Ello toda vez que de una interpretación sistemática de la normativa de OSIPTEL, el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N° 277-1999/TDC-INDECOPI y el artículo 46 de la Ley de Protección al Consumidor, se desprende que la Comisión y esta Sala, en segunda instancia, serán competentes para conocer los conflictos entre consumidores y proveedores de servicios de telecomunicaciones en los supuestos en que la normativa del OSIPTEL no haya otorgado competencia exclusiva a dicho organismo para resolverlos.

- b) confirmar la Resolución N° 413-2000-CPC, emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 26 de junio de 2000, en el extremo que declaró

fundada la denuncia por infracción al artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716.

La Sala consideró que sí existía una relación de consumo entre las partes, puesto que la reparación de las líneas telefónicas es una prestación incluida dentro del servicio de telefonía fija contratado, por lo que la garantía implícita dispuesta por el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 716 debía extenderse a dicho servicio. En este sentido, se señaló que Telefónica incumplió con la garantía implícita ya que no cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar a los señores Naito un servicio idóneo ni con realizar las reparaciones necesarias a fin de solucionar el daño causado por el servicio no idóneo.

- c) elevar la multa impuesta a Telefónica del Perú S.A.A. de 1,5 a 3 UIT.

La Sala señaló que para efectos de evaluar la gravedad de la actitud de la empresa denunciada debía tenerse presente el hecho que pretendió reiteradamente eximirse de responsabilidad, particularmente al no atender oportunamente los reclamos efectuados por los denunciantes antes de acudir al INDECOPI ni apersonarse al procedimiento en primera instancia.

SANCION: 3 UIT (Unidades Impositivas Tributarias)

#### **RESOLUCION N° 0148-2001/TDC-INDECOPI**

**SUMILLA :** en el caso iniciado por el señor Alberto Thorndike Elmore contra Telefónica del Perú S.A.A., por infracción a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Protección al Consumidor, que dio lugar a que la Comisión de Protección al Consumidor expidiera la Resolución N° 629-2000-CPC del 13 de octubre de 2000, la Sala ha resuelto lo siguiente:

- a) revocar la Resolución apelada por Telefónica en los extremos tercero y cuarto de la resolución apelada, así como ampliar los fundamentos del extremo segundo de la misma, declarándolos improcedentes por tratarse de temas de facturación y cobro del servicio, los mismos que son de competencia exclusiva del OSIPTEL.

La Sala considera que el precedente de observancia obligatoria aprobado mediante Resolución N° 0277-1999/TDC-INDECOPI, así como el artículo 46 de la Ley de Protección al Consumidor, deben ser entendidos de modo tal que, en aquellos casos en que mediante norma de rango legal se asigne a un organismo distinto de la Comisión la posibilidad de resolver los reclamos presentados por los usuarios en determinados supuestos, específicos y expresos, la Comisión no será competente para conocerlos, incluso cuando dichos conflictos se hayan generado en el marco del incumplimiento producido en una relación de consumo.

- b) declarar nula la resolución en el extremo que declaró fundada la denuncia por los recibos correspondientes a los meses de julio y setiembre de 1999, toda vez que el hecho de que la empresa denunciada no hubiera acreditado que el ajuste que alegaba hubiera sido efectivamente realizado, no otorga competencia a la Comisión ni a esta Sala en segunda instancia, para emitir pronunciamiento al respecto.

#### **RESOLUCION N° 0211-2001/TDC-INDECOPI**

**SUMILLA :** en el procedimiento sobre infracciones a las normas de protección al consumidor seguido por el señor Oswaldo Murillo Pittman contra Star Computer International S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., la Sala ha resuelto lo siguiente:

- (i) confirmar en parte la Resolución N° 391-2000-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 19 de junio de 2000 en el extremo que sancionó a Star Computer International S.A. con una advertencia, toda vez que no existen razones atendibles para elevar dicha sanción y que es proporcional al daño ocasionado;
- (ii) revocar la resolución apelada en el extremo que declaró competente a la Comisión para conocer de la denuncia presentada por el señor Oswaldo Murillo Pittman contra Telefónica del Perú S.A.A., declarándola improcedente.

Los hechos denunciados por el señor Murillo se enmarcan dentro de los supuestos sobre los que el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL tiene competencia exclusiva, según lo dispuesto en el artículo 58 del Decreto Supremo N° 0008-2001-PCM, por lo que la Comisión estaba no facultada para emitir pronunciamiento alguno respecto de ellos;

- (iii) denegar la solicitud del denunciante para que se deje sin efecto los cobros le que vendría efectuando Telefónica del Perú S.A.A. como consecuencia de los hechos materia de denuncia, debido a que las alegaciones del denunciante han sido declaradas improcedentes.

#### **RESOLUCION N ° 0243-2001/TDC-INDECOPI**

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por Luz Justina Méndez Burgos contra Telefónica del Perú S.A.A. por presunta infracción a las normas de protección al consumidor, la Sala ha resuelto revocar la Resolución N° 459-2000-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 24 de julio de 2000 mediante la que se declaró competente para conocer la denuncia, declarándola improcedente.

Ello toda vez que las infracciones presuntamente cometidas por Telefónica contra el Decreto Legislativo N° 716 y que fueran denunciadas por la señora Méndez se encuentran dentro de las competencias de OSIPTEL.



## RESOLUCION N° 0822-2002/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** en el procedimiento sobre infracciones a las normas de protección al consumidor iniciado por el señor Marco Andrés Alemán Abad contra el Telefónica del Perú S.A.A., la Sala ha resuelto confirmar en todos sus extremos la Resolución N° 559-2000-CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 29 de setiembre de 2000.

Telefónica del Perú S.A.A. no ha presentado medios probatorios idóneos que acrediten que el señor Alemán solicitó y contrató el servicio telefónico N° 2217969, por lo que al imputarle la deuda correspondiente a dicha línea infringió lo dispuesto en el artículo 5° inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor. De otro lado, la denunciada no atendió el requerimiento de información que le formuló la Comisión con el fin de esclarecer los hechos materia de denuncia

**SANCION:** 1 UIT (artículo 5° inciso d) Ley de Protección al Consumidor)  
0,7 UIT (artículo 5° Decreto Legislativo N° 807)

## RESOLUCION N° 0080-2002/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por Technoinvest S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A., la Sala ha resuelto denegar las medidas cautelares solicitadas por la denunciante el 23 de enero de 2002, puesto que el posible carácter ilegal del daño causado por las comunicaciones materia de denuncia sólo podrá ser determinado una vez que esta instancia expida pronunciamiento de fondo en el procedimiento.

## RESOLUCION N° 0439-2002/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** en el procedimiento iniciado por Techno Invest S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A. por la comisión de supuestos actos de competencia desleal, la Sala ha resuelto confirmar la Resolución N° 089-2001/CCD-INDECOPI emitida por la Comisión de Represión de la Competencia Desleal el 8 de noviembre de 2001, que declaró fundada la denuncia por actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, tipificados en el artículo 11° del Decreto Ley N° 26122, Ley sobre Represión de la Competencia Desleal, sancionándola con una multa equivalente a 10 UIT. Ello, considerando que las afirmaciones contenidas en las cartas enviadas por Telefónica del Perú S.A.A. a los clientes de Techno Invest S.A. no resultaban veraces y podían menoscabar el crédito de la denunciante en el mercado.

**SANCION:** 10 Unidades Impositivas Tributarias

## RESOLUCIÓN N° 0152-2003/TDC-INDECOPI

**SUMILLA:** en el procedimiento sobre infracción a las normas de protección al consumidor iniciado por el señor Víctor Derteano Venegas contra Telefónica del Perú S.A.A., la Sala ha resuelto lo siguiente:

- (i) revocar la Resolución N° 630-2002/CPC emitida por la Comisión de Protección al Consumidor el 6 de septiembre de 2002, que declaró improcedente la denuncia por presunta infracción a la Ley de Protección al Consumidor;
- (ii) disponer que la Comisión de Protección al Consumidor admita a trámite la denuncia presentada en cuanto a la posible afectación del derecho a la información del señor Derteano; y,
- (iii) poner la denuncia en conocimiento de la Comisión de Represión de la Competencia Desleal para que ésta conozca del caso en lo que respecta a la posible infracción a las Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor, para lo cual se remitirá copia certificada del expediente a la Comisión de Represión de la Competencia Desleal.

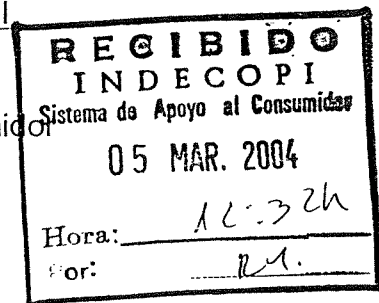


MEMORANDUM N°097 – 2004 /TPI

A : BRUNELA DIAZ S.  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : ANA MARIA CAPURRO SANCHEZ  
Secretaria Técnica  
Sala de Propiedad Intelectual

ASUNTO : Memo N°111-2004/GDI-Sac: Remisión de Escrito presentado  
por Osiptel



Con relación al pedido formulado en el Memo de la referencia, cumpla con informarle que durante el periodo 1999-2003 la Sala de Propiedad Intelectual del Tribunal únicamente ha resuelto una denuncia por Infracción a los Derechos e Autor interpuesta por la empresa Informatik S.A. contra Telefónica del Perú S.A.

Al respecto cumpla con informarle que en dicha denuncia la Sala de Propiedad Intelectual, a través de la Resolución N°148-2000/TPI-INDECOPI de fecha 31 de enero del 2000, resolvió confirmar la Resolución de Primera Instancia que declaró infundada la denuncia interpuesta contra Telefónica del Perú. Se adjunta copia de la citada Resolución de la Sala.



---

ANA MARIA CAPURRO SÁNCHEZ  
Secretaria Técnica  
SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Lima, 04 de marzo de 2004

c.c.: Luis Alonso García Muñoz-Nájar- Presidente de la Sala de Propiedad Intelectual

DENUNCIANTE : INFORMATIK S.A.  
DENUNCIADA : TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**Infracción de derechos de autor – Protección por derechos de autor de obras no acabadas – Titularidad del derecho de autor – Obra por encargo**

Lima, treinta y uno de enero de dos mil

**I. ANTECEDENTES**

Con fecha 22 de julio de 1998, Informatik S.A. (Perú) interpuso denuncia por infracción a la Ley de Derechos de Autor contra Telefónica del Perú S.A.A. por utilizar sin la debida autorización el programa de ordenador denominado TELINT desarrollado por su empresa. Manifestó haber celebrado un contrato con la denunciada, por el cual su empresa debió ceder las licencias de uso del mencionado programa, y la propiedad intelectual de los desarrollos, pero ello estaba condicionado a que la denunciada cumpla con la contraprestación económica a su cargo, la misma que no ha sido cumplida. En ese sentido, señaló que si la denunciada cumple con pagarle lo que le adeuda, tendrá el derecho a utilizar el programa y adquirirá la titularidad sobre el mismo. Indicó que del acta de inspección realizada en el local de la denunciada el 8 de julio de 1998, que obra en el expediente N° 609-1998-ODA-INDECOPÍ, se pudo comprobar que el programa TELINT se encuentra instalado en 11 computadoras en red en los ambientes del establecimiento de la denunciada, sin que hayan presentado las licencias que autoricen el uso del mismo.

Con fecha 13 de agosto de 1998, Telefónica del Perú S.A.A. (Perú) absolvió el traslado de la denuncia manifestando haber suscrito un contrato con Informatik S.A. denominado "Contrato para el Desarrollo del Sistema de Información del Servicio Internacional", donde se estableció como contraprestación al pago de los servicios del denunciante, la cesión a su empresa de la licencia de uso de software. Indicó que el denunciante ejecutó especificaciones predeterminadas por su empresa para la elaboración del programa objeto de contrato, ya que éste no poseía el *know how* que le hubiera permitido construir el sistema de información antes indicado. Señaló que ha resuelto el mencionado contrato debido a los incumplimientos de Informatik S.A. a las cláusulas pactadas, habiendo avanzado sólo una mínima proporción del proyecto, encontrándose además serias observaciones y deficiencias sobre el

trabajo realizado. Debido a ello, su empresa, contrató a Plainstech S.A. para que desarrollara el sistema TELINT, por lo que Informatik S.A. no llegó a crear ni desarrollar programas de ordenador o mejorar éstos y, en consecuencia, no corresponde reconocerle ningún derecho sobre programas que no ha creado. Indicó que el denunciante pretende ventilar ante una autoridad administrativa una controversia de carácter civil derivada de la legítima resolución del contrato que vinculaba a su empresa con Informatik S.A.

Con fecha 1° de octubre de 1998, se llevó a cabo los informes orales de ambas partes.

Con fecha 23 de octubre de 1998, Informatik S.A. solicitó una medida cautelar consistente en la incautación de los discos duros de los servidores de base de datos y aplicaciones que contienen el aplicativo informático y las bases de datos usadas en el sistema TELINT manifestando que la denunciada es una empresa que viene haciendo abuso de poder económico, no solamente en el Perú, sino también en España, incluso el presidente del directorio de la matriz ha sido denunciado penalmente, conforme la información obtenida a través de Internet, lo que constituye un acto de competencia desleal.

Mediante Resolución N° 33-1999-ODA-INDECOPI de fecha 5 de febrero de 1999, la Oficina de Derechos de Autor declaró improcedente la solicitud de medida cautelar e infundada la denuncia administrativa interpuesta por Informatik S.A. Indicó que la ley sobre derechos de autor no prevé un procedimiento cautelar para los fines solicitados, ya que los hechos invocados como fundamento (actos de competencia desleal) de la medida cautelar solicitada por el denunciante son ajenos a la materia suscitada en el presente caso. Respecto a la denuncia, la Oficina consideró que no se ha acreditado la violación de alguno de los derechos consagrados en la legislación de derechos de autor, por cuanto:

- El programa de ordenador TELINT ha sido desarrollado conforme a las especificaciones contractuales acordadas por las partes.
- La calidad de productor del programa de ordenador y la titularidad de los derechos respectivos recae en Telefónica del Perú S.A.A., puesto que la idea de realizar el programa fue suya, se encargó de proporcionar la información necesaria para su ejecución y era responsable de su desarrollo en la medida que tenía que dar su aprobación a los avances que se hacían al programa e indicando los defectos del mismo para que sean corregidos. En consecuencia, Informatik S.A. no puede oponerse a que la denunciada realice o autorice modificaciones o versiones sucesivas del programa ni de programas derivados del mismo.
- En cuanto al incumplimiento de contrato celebrado señaló que este hecho no resulta relevante para el presente análisis, ya que dicho planteamiento involucra

aspectos en materia civil, que deben ventilarse ante el fuero común, sobre todo la afirmación del saldo pendiente de pago, ya que no se tratan de derechos de autor devengados provenientes de una supuesta utilización ilícita.

Con fecha 16 de febrero de 1999, Informatik S.A. interpuso recurso de apelación reiterando sus argumentos. Agregó que en ninguna parte del expediente obra documentación alguna que sustente o siquiera haga suponer que Telefónica del Perú S.A.A. haya proporcionado a su empresa toda la información y especificaciones necesarias, dirigidas a satisfacer sus requerimientos, ya que se limitó a pedir una solución ante el colapso de su sistema de llamadas internacionales. Mas bien, fue su empresa la que analizó este requerimiento, la que ideó y creó una solución, y la que obtuvo la información que la denunciada no poseía respecto a sus propios sistemas. Asimismo, señaló que la Oficina de Derechos de Autor equivocadamente ha considerado a Telefónica del Perú S.A.A. como productor del programa de ordenador TELINT, sin tener en cuenta que a Informatik S.A. corresponde la iniciativa, coordinación y responsabilidad por dicha producción. En tal sentido, indicó que habiendo determinado la calidad de productor de Informatik S.A., resulta evidente que es su empresa la titular de todos los derechos de autor. Reiteró su pedido de medida cautelar solicitado con anterioridad y que fuera declarada improcedente por la primera instancia, además de solicitar se le conceda el uso de la palabra por un lapso no mayor a quince minutos.

Con fecha 10 de marzo de 1999, Telefónica del Perú S.A.A. absolvió el traslado de la apelación reiterando sus argumentos. Adicionalmente, indicó que conforme fluye de las cláusulas primera, sexta, séptima y novena del contrato celebrado con el denunciante, su empresa tuvo la iniciativa en la implementación de TELINT, proporcionando a su vez la información necesaria y requerida por Informatik S.A. para su desarrollo, por lo que resulta absurdo sostener que el denunciante pudiera desarrollar dicho programa sin contar para ello con la intervención de Telefónica del Perú S.A.A. tanto en el levantamiento de información como, en general, en toda coordinación realizada en torno a la implementación del programa TELINT, además de recaer en su empresa la responsabilidad de aprobar en definitiva su afinamiento y funcionamiento, por lo que recae en ella la calidad de productor y por lo tanto de titular de los derechos patrimoniales de TELINT.

Con fecha 6 de agosto de 1999, se realizó el informe oral solicitado por Informatik S.A., con la presencia de ambas partes.

## II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

De la revisión del expediente, corresponde a la Sala de Propiedad Intelectual determinar:

- a) La existencia de la obra sustento de la denuncia.
- b) La titularidad de los derechos de autor sobre el programa TELINT.
- c) Si Telefónica del Perú S.A.A. ha infringido la legislación de derechos de autor.
- d) Si procede la solicitud de medida cautelar planteada por Informatik S.A.

## III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN

### 1. Existencia de la obra sustento de la denuncia

En el presente caso, durante el informe oral, el denunciante afirmó que si bien su programa no estaba terminado ello no significa que lo creado no sea protegido por el derecho de autor. Por su parte, el denunciado señaló que en tanto el programa no hubiese sido terminado e implementado no es posible hablar de una obra, por lo que no existiría una infracción a la Ley de Derechos de Autor.

En atención a lo anterior, la Sala considera necesario determinar, antes de analizar la comisión de la infracción, si es que el denunciante goza de un derecho de autor sobre su creación.

Conforme lo establece el artículo 1° de la Decisión 351 concordado con el Decreto Legislativo 822 las normas del derecho de autor tienen por finalidad reconocer una adecuada y efectiva protección a los autores y demás titulares de derechos, sobre las obras del ingenio, en el campo literario, artístico y científico, cualquiera sea el género o forma de expresión y sin importar el mérito literario o artístico ni su destino.

La ley no exige que para que una obra sea protegida por el derecho de autor que ésta deba estar acabada. En efecto, para determinar si una creación merece una protección por derechos de autor no es relevante que ésta haya sido culminada o que posea una aplicación técnica, lo importante es determinar si aquéllo que ha sido creado posee el suficiente grado de originalidad, atendiendo al tipo de obra de que se trate.

De ahí que pueden ser objeto de protección los borradores y los proyectos de la futura obra, como puede suceder en el caso de las obras plásticas, arquitectónicas,

de ingeniería, etc.<sup>1</sup> Así lo reconocen expresamente la legislación nacional y algunas normas extranjeras.<sup>2</sup>

Cabe recordar que de acuerdo a la norma antes citada están protegidas **todas las obras del ingenio, cualquiera que sea su género, forma de expresión, mérito o finalidad**, es decir, que una creación aun cuando no posea una finalidad determinada o no cumpla con la función para la cual fue creada (como sería el caso de una obra publicitaria que no logra promover el consumo y las ventas del producto publicitado), será protegida si tiene rasgos de originalidad.

Como indica Antequera Parilli<sup>3</sup>, la protección por derechos de autor es independiente del género o modalidad creativa (literaria, de ciencia ficción, plástica pura o aplicada, musical, escénica, informática); de la forma de expresión (a través de signos, palabras o imágenes); de su mérito (porque la valoración de la obra no le corresponde a la ley, sino a la crítica); o de su destino (creada para ser divulgada o para permanecer inédita, utilizada para expresar su contenido estético o con el fin de promocionar un producto comercial).

<sup>1</sup> Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano (coordinador), Comentarios a la Ley de Propiedad Intelectual, Tecnos, Segunda Edición, 1997, p. 168.

<sup>2</sup> El artículo 5 del Decreto Legislativo 822 señala que están comprendidas entre las obras protegidas las siguientes:

(...)

f) Las obras de artes plásticas, sean o no aplicadas, incluidos los **bocetos**, dibujos, pinturas, esculturas, grabados y litografías.

(...)

i) Las ilustraciones, mapas, croquis, planos, **bosquejos** y obras plásticas relativas a la geografía, la topografía, la arquitectura o las ciencias.

(...)

De acuerdo al artículo 62 de la citada norma si uno de los coautores se niega a terminar su contribución, o se encuentra impedido de hacerlo por fuerza mayor, no podrá oponerse a que se utilice la parte ya realizada de su contribución con el fin de terminar la obra, sin que ello obste a que respecto de esta contribución tenga la calidad de autor y goce de los derechos que de ello se deriven.

Por su parte, el artículo 10 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual de España señala que son objeto de propiedad intelectual todas las creaciones originales literarias, artísticas o científicas expresadas por cualquier medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, comprendiéndose entre ellas:

(...)

e) Las esculturas y las obras de pintura, dibujo, grabado, litografía y las historietas gráficas, tebeos o comics, así como **sus ensayos o bocetos** y las demás obras plásticas, sean o aplicadas.

(...)

El artículo 91 de la misma norma, al tratar las obras cinematográficas y demás obras audiovisuales, dispone que cuando la aportación de un autor no se completase por negativa injustificada del mismo o por causa de fuerza mayor, el productor podrá utilizar la parte ya realizada, respetando los derechos de aquél sobre la misma, sin perjuicio, en su caso, de la indemnización que proceda.

<sup>3</sup> Antequera Parilli/Ferreyros, El nuevo derecho de autor en el Perú, Editorial Monterrico S.A., Lima 1996, p. 75.



Atendiendo a ello, es irrelevante a efectos de proteger una creación por el derecho de autor determinar previamente que ésta haya sido concluida y que cumpla la finalidad para la cual fue creada, por cuanto ello no es un criterio a tomar en cuenta desde el punto de vista del derecho de autor.

Cabe agregar que la protección a la obra inacabada se puede mantener incluso una vez acabada la obra. Ello que resulta especialmente importante cuando la obra es fruto de la contribución de varios autores que se han sucedido en sus diversas etapas.

En atención a lo expuesto, la Sala conviene en señalar - *contrariamente a lo manifestado por la denunciada* - que aún cuando el programa de ordenador sustento de la denuncia no hubiese sido terminado e implementado por el denunciante, ello no significa que el trabajo avanzado no pueda ser protegido por el derecho de autor.

En el presente caso, de acuerdo a los documentos presentados por el denunciante - *copia de la parte introductoria, del modulo base y la propuesta de configuración de hardware del Documento de Análisis y Diseño elaborado por el denunciante; relación de programas del sistema TELINT desarrollado por su empresa, según el reporte generado por el ambiente de desarrollo Magic* - se puede concluir que el trabajo avanzado en el programa de ordenador TELINT, ya presentaba rasgos de originalidad para ser protegido como una obra.

Cabe agregar que de acuerdo a lo manifestado en el acta de inspección - *realizada en el establecimiento de la denunciada el 8 de julio de 1998* - los funcionarios de Indecopi encargados de la diligencia tuvieron la posibilidad de ver en funcionamiento el programa de ordenador denominado TELINT. Si bien el programa pudo estar en ese momento en etapa de prueba y perfeccionamiento - *hecho que no le consta a la Autoridad administrativa* - ya era posible apreciar un avance considerable de la misma.

En consecuencia, cabe reconocer el derecho de autor que corresponde a Informatik S.A. sobre la parte del programa de ordenador TELINT que había desarrollado.

## 2. Alcance de los derechos de autor

El autor tiene, por el solo hecho de la creación, un derecho exclusivo y oponible a todos, que comprende facultades de orden moral y patrimonial.

## 2.1 En relación a los derechos morales

Las facultades de carácter personal concernientes a la tutela de la personalidad del autor en relación con su obra destinadas a garantizar intereses intelectuales están contenidas en el artículo 11 de la Decisión 351 concordado con el artículo 22 del Decreto Legislativo 822 y comprenden, entre otros, los siguientes derechos:

- a) Conservar la obra inédita o divulgarla: Es el derecho del autor a decidir si su obra será accesible al público o por el contrario impedir que se conozca su contenido.
- b) Reivindicar la paternidad de la obra en cualquier momento: Es el derecho del autor a que se reconozca su condición de creador de la obra, es decir, el derecho a que se mencione su nombre. La mención del autor debe hacerse en la forma como él ha elegido. Ello incluye el seudónimo y el anónimo<sup>4</sup>.
- c) Oponerse a toda deformación, mutilación o modificación de la obra: La Decisión 351 (artículo 11 inciso c) y el Decreto Legislativo 822 (artículo 25) impide modificaciones de la obra en tanto puedan atentar contra el decoro de la obra o la reputación del autor.

## 2.2 En relación a los derechos patrimoniales

El autor tiene la facultad de explotar la obra en cualquier forma o bajo cualquier procedimiento, así como de obtener de ello beneficio. Las modalidades de explotación se encuentran indicadas en el artículo 13 de la Decisión 351 concordado con el artículo 31 del Decreto Legislativo 822 de manera ejemplificativa. Entre ellas son de destacar las referidas al derecho de reproducción y distribución.

### a) El derecho de reproducción

Conforme al artículo 13 inciso a) de la Decisión 351 concordado con el artículo 31 inciso a) del Decreto Legislativo 822 el autor tiene el derecho exclusivo de realizar o autorizar la reproducción de su obra por cualquier forma o procedimiento.

El artículo 25 de la Decisión 351 concordado con el artículo 74 del Decreto Legislativo 822 señala que la reproducción de un programa de ordenador, incluso para uso personal, exigirá la autorización del titular de los derechos, con excepción de la copia de seguridad.

<sup>4</sup> Villalba, El derecho moral, en: Curso de la OMPI sobre derecho de autor y derechos conexos para jueces y fiscales de Perú, Doc. OMPI/DA/JU/LIM/94/4 del 13.6.1994, p. 22.



La reproducción alcanza a cualquier forma o procedimiento que permita la fijación de la obra o la obtención de ejemplares de la misma<sup>5</sup>.

En consecuencia, es ilícita toda reproducción total o parcial de la obra por cualquier medio o procedimiento sin la autorización expresa del autor.

Sin embargo, existen algunas excepciones al derecho de exclusiva del autor, como la contenida en el artículo 24 de la Decisión 351 concordado con el artículo 74 del Decreto Legislativo 822 que establece que el propietario de un ejemplar del programa de ordenador de circulación lícita podrá realizar una copia o adaptación de dicho programa siempre y cuando sea indispensable para la utilización del programa.

Al respecto, conviene en señalar que este límite al derecho de explotación del autor del programa está sujeto a los siguientes requisitos:

- Que quien la alegue sea un usuario lícito, es decir, licenciado o autorizado para el uso del programa.
- La copia o adaptación debe ser indispensable para el uso del programa, de manera que no están permitidas las transformaciones caprichosas, innecesarias o intrascendentes.
- En ningún caso, la copia o adaptación puede exceder el límite de la copia de seguridad.<sup>6</sup>

#### b) El derecho de distribución

El artículo 13 inciso c) de la Decisión 351 concordado con el artículo 31 inciso c) del Decreto Legislativo 822 dispone que el autor tiene el derecho exclusivo de realizar, autorizar o prohibir la distribución al público de su obra mediante la venta, el arrendamiento o el alquiler.

En el presente caso para determinar si Telefónica del Perú S.A.A. ha infringido la Ley de Derechos de Autor, es necesario establecer quién es el titular de los derechos patrimoniales del programa TELINT, para luego verificar si el titular de los derechos autorizó a la denunciada a reproducir su obra.

### 3. Titularidad

Si el derecho de autor pertenece al creador y el derecho nace con la creación, es evidente que la titularidad originaria de los derechos patrimoniales sobre la obra debe pertenecer a quien la ha creado.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Antequera Parili/Ferreyros (nota 3), p. 129.

<sup>6</sup> Antequera Parili/Ferreyros (nota 3), p. 231.



Sin embargo, algunas o todas las facultades que conforman el derecho patrimonial son susceptibles de transferencia a terceros, conservando el autor los atributos morales por ser inalienables. En este supuesto, los terceros poseerán la titularidad derivada de los derechos de autor, que es aquella que surge por circunstancias distintas a la creación, ya sea por mandato legal (como ocurre con la obra anónima o con seudónimo), presunción legal (por ejemplo: la obra colectiva, la creada por encargo o bajo relación laboral) o bien por cesión intervivos (artículo 88 y siguientes) o mortis causa.

#### 4. Transferencia de atributos patrimoniales de la obra creada por encargo o bajo relación laboral

Si bien en la práctica, la ley regula de forma similar el hecho que una obra haya sido creada por encargo o bajo una relación laboral, la Sala considera conveniente hacer una distinción entre los conceptos de contrato de trabajo y contrato de obra en base a lo que sostiene la doctrina y a lo dispuesto por las normas autorales y supletoriamente por el Código Civil.

##### 4.1 Contrato de trabajo

El contrato de trabajo consiste en una prestación de servicios subordinada a un empleador a cambio de una retribución.

Según Sanguinetti Raymond<sup>8</sup>, el contrato de trabajo presenta tres elementos esenciales:

- La prestación de servicios que supone la obligación del trabajador de poner a disposición del empleador su propia actividad laborativa, la cual presenta dos rasgos: el carácter personalísimo de su ejecución y el carácter sucesivo o duradero de su cumplimiento.
- La subordinación que es el vínculo jurídico del cual se derivan el derecho del empleador de disponer de la actividad del trabajador y la correlativa obligación de este último de acatar en la ejecución de su prestación las indicaciones que el primero le imparta.
- La remuneración que consiste en la obligación del empleador de pagar al trabajador una contraprestación, generalmente en dinero, a cambio de la actividad.

<sup>7</sup> Antequera Parili/Ferreyros (nota 3), p. 96.

<sup>8</sup> Sanguinetti Raymond, Wilfredo. El contrato de locación de servicios frente al Derecho Civil y al Derecho del Trabajo, Tesis de bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Derecho, Lima 1986, pp. 454 y ss.



El artículo 16 del Decreto Legislativo 822 establece que salvo lo dispuesto para las obras audiovisuales y programas de ordenador, en las obras creadas en cumplimiento de una relación laboral o en ejecución de un contrato por encargo, la titularidad de los derechos que puedan ser transferidos se regirá por lo pactado entre las partes. A falta de estipulación contractual expresa, se presume que los derechos patrimoniales sobre la obra han sido cedidos al patrono o comitente en forma no exclusiva y en la medida necesaria para sus actividades habituales en la época de la creación, lo que implica, igualmente, que el empleador o el comitente, según corresponda, cuentan con la autorización para divulgar la obra y defender los derechos morales en cuanto sea necesario para la explotación de la misma.

La norma deja en libertad de las partes determinar a quien corresponderá la titularidad de los derechos patrimoniales de la obra creada en cumplimiento de la relación laboral. Sin embargo, señala que en caso de no existir una estipulación contractual al respecto, se presumirá que los derechos patrimoniales sobre la obra han sido cedidos al patrono en forma no exclusiva y en la medida necesaria para sus actividades habituales.

#### 4.2 Contrato de obra

Por el contrato de obra, una persona contrata a otra para que produzca un resultado determinado que ha de ser entregado al comitente. En este tipo de contratos el contratista (quien realiza la obra) es totalmente independiente respecto al trabajo que ejecuta a fin de realizar la obra<sup>9</sup>. Sin embargo está obligado a hacer la obra en la forma y plazos convenidos en el contrato, no pudiendo introducir variaciones en las características convenidas en la obra sin la aprobación escrita del comitente. En razón a ello, la ley faculta al comitente a inspeccionar la ejecución de la obra y de comprobar que ésta no se ajusta a lo convenido, puede fijar un plazo adecuado para que el contratista se ajuste a lo pactado.

Cabe agregar que los materiales necesarios para la ejecución de la obra deben ser proporcionados por el comitente, salvo que exista una costumbre o pacto distinto, ello conforme lo dispone el artículo 1773 del Código Civil.

Por la naturaleza del contrato y por la labor independiente que cumple el comitente, éste es responsable y asume todos los riesgos que impliquen el cumplimiento de la obra, debiendo incluso responder por el saneamiento de los vicios ocultos que presente la misma. Es por ello que el comitente, antes de la recepción de la obra, debe manifestar expresa o tácitamente su comprobación a la obra entregada.

<sup>9</sup> Artículo 1771 del Código Civil.- Por el contrato de obra el contratista se obliga a hacer una obra determinada y el comitente a pagarle una retribución.

Al igual que las obras creadas bajo relación laboral, las obras creadas por encargo son reguladas por el artículo 16 del Decreto Legislativo 822, por lo que también resulta de aplicación lo comentado en el punto 4.1 de la presente Resolución.

## 5. Análisis del caso concreto. Titularidad del programa TELINT

### 5.1 Naturaleza del contrato celebrado entre el denunciante y la denunciada

a) La Oficina de Derechos de Autor manifiesta que Telefónica del Perú S.A.A. gozaba de la calidad de productor del programa de ordenador, por lo que la titularidad de los derechos respectivos recae en dicha empresa. Indicó que la idea de realizar el programa fue suya, se encargó de proporcionar la información necesaria para su ejecución y era responsable de su desarrollo en la medida que tenía que dar su aprobación a los avances que se hacían al programa e indicando los defectos del mismo para que sean corregidos.

Al respecto el denunciante señala en su recurso de apelación que su empresa "fue invitada por Telefónica para participar en un concurso de precios para crear y elaborar un programa de ordenador que fuese capaz de solucionar una serie de problemas informáticos que afrontaba el área de llamadas internacionales de la referida empresa" (fojas 390). Agregó que "en todo momento fue Informatik quien estableció las características que tendría el programa de ordenador que crearía y elaboraría para Telefónica" (fojas 392).

Por su parte, la denunciada manifestó en la contestación de la apelación que su empresa "tuvo la iniciativa, la coordinación y la responsabilidad en la producción de la obra, correspondiente en ese sentido la calidad de productor del programa nominado TELINT:" (fojas 407)

De lo anterior así como de la revisión de lo actuado, se advierte que las partes están de acuerdo en que el programa fue creado por iniciativa de la denunciada, quien solicitó al denunciante la elaboración de un programa de ordenador que permita mejorar el servicio de telefonía internacional de la denunciada. En atención a ello, las partes celebraron un contrato (Contrato N° 96INFO079) para el Desarrollo del Sistema de Información del Servicio Internacional de Telefónica del Perú S.A.A.

Sin embargo, la denunciada no ha demostrado haber coordinado el trabajo realizado, por cuanto su participación se limitó a brindar las facilidades para la recolección de la información necesaria para la creación del programa así como para su implementación, conforme lo indica la propia denunciada - su "empresa al contratar a

la denunciante tuvo la iniciativa en la implementación de TELINT, proporcionando a su vez la información necesaria y requerida por Informatik S.A. para su desarrollo. En ese sentido, resulta absurdo sostener que la denunciante pudiera desarrollar TELINT sin contar con la intervención de TELEFONICA tanto en el levantamiento de información como, en general, en toda coordinación realizada en torno a la implementación" (fojas 407) -.

Además debe tenerse en cuenta que en el contrato celebrado no existe alguna cláusula que señale que Telefónica del Perú S.A.A. coordinará el trabajo realizado por Informatik S.A., debiéndose diferenciar lo que es coordinación del trabajo con la verificación de que la obra se realice de acuerdo a las especificaciones pactadas. Por el contrario, de la lectura de dicho contrato se advierte que el denunciante debía realizar su trabajo de forma independiente. Además, debe tenerse en cuenta que la denunciada no ha demostrado poseer los conocimientos técnicos necesarios para dirigir el trabajo que iba a realizar el denunciante.

Con relación a la responsabilidad en la creación del programa, cabe indicar que de acuerdo a lo establecido en el contrato celebrado entre las partes, quien asumía la responsabilidad por el retraso en la entrega e implementación de la obra era la empresa Informatik S.A.

Atendiendo a lo expuesto, la Sala es de la opinión - contrariamente a lo señalado por la Primera Instancia - que Telefónica del Perú S.A.A. no cumple con los requisitos exigidos por la ley<sup>10</sup> para ser considerada como productora del programa TELINT.

b) De la revisión de contrato se advierte que éste presenta las siguientes características:

Telefónica del Perú S.A.A. contrató a Informatik S.A. para el desarrollo de un programa de ordenador que mejorara su servicio de telefonía internacional, a cambio de ello Informatik S.A. recibiría una contraprestación. El denunciante debía desarrollar el programa de acuerdo a los requerimientos de la denunciada, los mismos que fueron pactados en el contrato.

En el contrato se fijaron plazos dentro de los cuales el denunciante debía ir mostrando el avance del trabajo encomendado, ello a través del cumplimiento de etapas en la elaboración del software.

<sup>10</sup> Artículo 2 del Decreto Legislativo 822.- A efectos de esta ley, las expresiones que siguen y sus respectivas formas derivadas tendrán el significado siguiente:

(...)

32. Productor: Persona natural o jurídica que tiene la iniciativa, la coordinación y la responsabilidad en la producción de la obra.

- Telefónica del Perú S.A.A. debía prestar su conformidad a la obra presentada por Informatik S.A.
- La información necesaria debía ser entregada por la denunciada o, en todo caso, facilitar al denunciante su recolección.
- El denunciante realizaría su trabajo en sus propios locales y con sus propios equipos y herramientas de software.
- Si una vez entregado el programa de ordenador, éste tuviese defectos, el denunciante se comprometía a reparar y corregir el defecto.

Atendiendo a lo expuesto y a lo señalado en el punto 4.2 de la presente Resolución, la Sala considera que las características del contrato celebrado entre Telefónica del Perú S.A.A. e Informatik S.A. corresponden al de un contrato de obra, por el cual Informatik S.A. se comprometió a desarrollar un programa de ordenador (TELINT) que debía satisfacer las necesidades de Telefónica del Perú S.A.A.

#### 5.2 Titularidad de los derechos patrimoniales

Habiéndose determinado que el contrato celebrado entre las partes fue de uno de obra, debe determinarse a quién corresponden los derechos patrimoniales sobre la obra creada.

La cláusula segunda del contrato celebrado entre Telefónica del Perú S.A.A. e Informatik S.A. estipulaba que:

“ Por el presente contrato el Locador se obliga a ceder a Telefónica la licencia de uso de software, en adelante la licencia, así como a brindar a Telefónica la adecuación, implantación y puesta en marcha de dicho software, en adelante los Servicios.”

Por su parte la cláusula décima de dicho contrato establece que:

“ Telefónica adquirirá la propiedad y los derechos de explotación y distribución de todos los programas de ordenador y mejoras de los mismo que se creen y desarrollen como consecuencia de la ejecución de los servicios objeto del presente contrato.”

En virtud de lo pactado por las partes, se concluye que el titular originario de los derechos patrimoniales (el derecho de explotación de una obra comprende el derecho de reproducción, distribución, etc.) de autor sobre el programa de ordenador corresponden a la empresa Informatik S.A. Sin embargo, por el acuerdo de las partes, tales derechos fueron cedidos a la empresa Telefónica del Perú S.A.A.





En consecuencia, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de los derechos patrimoniales de autor del programa TELINT y, como tal, tiene el derecho exclusivo de explotar su obra por cualquier forma o procedimiento, sin necesidad de obtener una autorización previa de creador del programa.

Sin perjuicio de lo expuesto, se debe indicar que aun en el caso que las partes no hubiesen pactado la transferencia de los derechos patrimoniales, sería de aplicación la presunción contemplada en el artículo 16 del Decreto Legislativo 822, por lo que el denunciante habría cedido a la denunciada en forma no exclusiva los derechos patrimoniales sobre el programa TELINT.

De otro lado, la Sala considera conveniente señalar que si bien la denunciada no ha cumplido con el pago total de la contraprestación pactada en el contrato celebrado entre las partes, ello no significa que la denunciada no pueda ejercer los derechos que le fueron transmitidos. En todo caso, si existen discrepancias entre las partes respecto al cumplimiento del contrato antes mencionado (pago de la cantidad pactada), no compete a la Sala pronunciarse sobre ese extremo, por lo que queda expedito el derecho del denunciante para iniciar ante el órgano jurisdiccional las acciones legales que considere convenientes.

#### 6. Infracción a los derechos de autor

De acuerdo al artículo 23 de la Decisión 351 concordado con el artículo 69 del Decreto Legislativo 822 los programas de ordenador se protegen en los mismos términos que las obras literarias.

Se considera infracción a la Ley de Derechos de Autor cualquier acto que signifique una afectación a algunos de los derechos, morales o patrimoniales, que el autor tiene sobre su obra.

La comisión de una infracción presupone la existencia de un tercero que vulnere los derechos de autor de otra persona, sin embargo en el presente caso la denunciada es la titular de los derechos de autor, por lo que la denuncia deviene en infundada.

#### 7. Medida cautelar

El artículo 32 del Decreto Supremo N° 25-93-ITINCI señala que el Tribunal podrá imponer las sanciones y medidas coercitivas, así como las medidas provisionales requeridas para evitar un daño irreparable siempre que dichas medidas estén contempladas en las normas legales que regula la materia objeto del proceso.



Con respecto a la medida cautelar solicitada por el denunciante en su apelación, al haberse determinado que la denunciada es la titular de los derechos patrimoniales sobre el programa TELINT, no puede prohibírsele el uso y explotación del mismo. En tal sentido, dicha solicitud deviene en improcedente.

#### IV. RESOLUCIÓN DE SALA

Por las razones expuestas, CONFIRMAR la Resolución N° 33-1999-ODA-INDECOPI de fecha 5 de febrero de 1999, y en consecuencia:

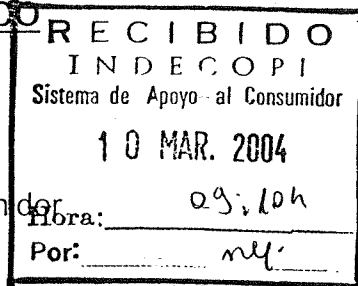
Primero.- Declarar INFUNDADA la denuncia administrativa presentada por Informatik S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A. por violación de la Ley de Derechos de Autor.

Segundo.- Declarar IMPROCEDENTE la solicitud de medida cautelar solicitada por el denunciante.

**Con la intervención de los vocales: Ana María Pacón Lung, Víctor Revilla Calvo e Isaías Flit Stern.**

**ANA MARÍA PACÓN LUNG**  
Presidenta de la Sala de Propiedad Intelectual

MEMORANDUM N° 0342-2004/SO



A : **Brunela Díaz Salazar**  
Jefa del Sistema de Apoyo al Consumidor

DE : **Luis Alberto León Vásquez**  
Secretario Técnico  
Sala Concursal

Me dirijo a usted en atención a su Memorándum N° 111-2004/GDI-SAC de fecha 27 de febrero de 2004, por el cual solicita que informemos sobre la existencia de actos administrativos emitidos por la Sala Concursal vinculados a la empresa Telefónica del Perú S.A.A., conforme a lo referido en la Carta 162-GG.GL/2004 remitida por la Gerente General de Osiptel.

Sobre el particular, cumplo con informarle que la Sala no ha tramitado ningún procedimiento relacionado a denuncias planteadas contra la referida empresa en el marco de los procedimientos concursales que tramita el Indecopi, por lo que no se ha emitido acto administrativo alguno al respecto.

Atentamente,

Lima, 10 de marzo de 2004