

**“Artículo 7.- Derechos y deberes de los/as usuarios/as**

Los derechos y deberes de los/as usuarios/as son:

a. **Derechos:**

- (...)
- *Recibir información acerca de cualquier modificación o variación respecto de los servicios u horarios de atención con veinticuatro (24) horas de anticipación mediante avisos en los medios de comunicación de la Biblioteca Nacional del Perú, salvo en casos excepcionales no previstos.*
- (...).

“Artículo 22.- Servicio de consulta y lectura

El servicio de consulta y lectura se brinda bajo las siguientes condiciones:

(...)

- d. *Las solicitudes de consulta de material bibliográfico documental, se atienden sólo hasta treinta (30) minutos antes de la hora de cierre del servicio, teniendo que ser devueltos diez (10) minutos antes del cierre del mismo.*

(...).

“Artículo 26.- Del horario de atención de los servicios

Los horarios de atención de los servicios en la Biblioteca Nacional del Perú - sede San Borja son:

- Sala de Atención al Usuario
Lunes a sábado: 8:30 a.m. a 7:00 p.m.
- Salas de lectura y sala de estudio
Lunes a sábado: 8:30 a.m. a 7:45 p.m.
- Reproducción digital
Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Copia autenticada de material bibliográfico documental
Lunes a viernes: 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (www.bnperu.gov.pe), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

BORIS GILMAR ESPEZUA SALMON
Jefe Institucional

2270564-1

ORGANISMOS REGULADORES

**ORGANISMO SUPERVISOR
DE INVERSIÓN PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES**

Designan Directora de la Oficina de Asesoría Jurídica del OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA EJECUTIVA
N° 00022-2024-PE/OSIPTEL**

Lima, 12 de marzo de 2024

OBJETO	DESIGNACIÓN DE DIRECTOR/A DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA
---------------	---

VISTO:

El Memorando N° 00332-ORH/2023, de la Oficina de Recursos Humanos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 00014-2024-PE/OSIPTEL, se le encargo, a partir del 01 de febrero de 2024, a la señora Zaret Matos Fernández el puesto de Director/a de la Oficina de Asesoría Jurídica, en tanto se designe al titular de dicho puesto;

Que, la señora Kelly Silvana Minchán Antón, cumple con el perfil de puesto establecido en el Manual de Clasificador de Cargos del OSIPTEL, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 00430-2023-GG/OSIPTEL, que contiene los requisitos establecidos en Ley N° 31419, ley que establece disposiciones para garantizar la idoneidad en el acceso y ejercicio de la función pública de funcionarios y directivos de libre designación y remoción, y otras disposiciones;

Que, conforme a lo establecido en el numeral m) del artículo 11 del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, es función de la Presidencia Ejecutiva, designar y remover al personal de confianza y/o de libre designación y remoción;

Que, en consecuencia, corresponde la emisión del acto resolutivo que dé por concluido el encargo de puesto conferido mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 00014-2024-PE/OSIPTEL, y, que materialice la designación de la señora Kelly Silvana Minchán Antón en el cargo de confianza de Director/a de la Oficina de Asesoría Jurídica del OSIPTEL;

Con el visto bueno de la Oficina de Recursos Humanos, la Oficina de Asesoría Jurídica y con la conformidad de la Gerencia General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- DAR POR CONCLUIDO, el 14 de marzo de 2024, el cargo de puesto de Director/a de la Oficina de Asesoría Jurídica del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, conferido mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 00014-2024-PE/OSIPTEL a la señora Zaret Matos Fernández.

Artículo 2°.- DESIGNAR, a partir del 15 de marzo de 2024, a la señora Kelly Silvana Minchán Antón en el cargo de confianza de Director/a de la Oficina de Asesoría Jurídica del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL.

Artículo 3°.- ENCARGAR, a la Gerencia General gestione la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal Institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gov.pe).

Regístrese y comuníquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo

2269843-1

Declaran fundado en parte Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO
N° 00063-2024-CD/OSIPTEL**

Lima, 8 de marzo de 2024

EXPEDIENTE N°	: 71-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: VIETTEL PERÚ S.A.C.

VISTO:

(i) El Recurso de Apelación interpuesto por la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C. (en adelante, VIETTEL) contra la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL.

(ii) El Informe N° 41-OAJ/2024 del 30 de enero de 2024, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica;

(iii) El Expediente N° 71-2022-GG-DFI/PAS.

I. ANTECEDENTES:

1.1. Mediante carta N° 1431-DFI/2022, notificada el 16 de junio de 2022, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) comunicó a VIETTEL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de las infracciones detectadas durante el 1 de abril de 2021 al 3 de octubre de 2021, conforme al siguiente detalle:

Norma incumplida	Tipificación	Conducta imputada	Calificación
Tercer párrafo del artículo 63 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso)	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber hecho efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de los abonados, en 90 872 registros.	Leve
Numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber resuelto automáticamente el contrato luego de transcurrido 5 días hábiles desde la fecha en que se realizó la comunicación respectiva por parte del abonado, en 77 registros.	Grave

1.2. El 11 de julio de 2022, VIETTEL, presentó sus descargos.

1.3. A través de la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL, notificada el 7 de marzo de 2023, la Primera Instancia decidió lo siguiente:

Norma incumplida	Conducta infractora	Decisión
Tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber hecho efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de los abonados, respecto 59 320 registros de solicitudes de migración.	Archivar ¹
Numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber resuelto automáticamente el contrato luego de transcurrido 5 días hábiles desde la fecha en que se realizó la comunicación respectiva por parte del abonado, respecto de 56 registros de solicitudes de baja.	Archivar ²
Tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber hecho efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de los abonados, respecto 31 552 registros de solicitudes de migración.	Sancionar con 40 UIT
Numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso	No haber resuelto automáticamente el contrato luego de transcurrido 5 días hábiles desde la fecha en que se realizó la comunicación respectiva por parte del abonado, respecto de 21 registros de solicitudes de baja.	Sancionar con 25,7 UIT

1.4. El 28 de marzo de 2023, VIETTEL presentó su Recurso de Apelación contra la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL.

1.5. El 10 de julio de 2023, VIETTEL presentó un escrito complementario a su Recurso de Apelación. Posteriormente, el 29 de agosto de 2023, dicha empresa operadora remitió otro escrito adicional.

1.6. Mediante Memorando N° 1099-OAJ/2023, del 29 de setiembre de 2023, la Oficina de Asesoría Jurídica (en adelante, OAJ) solicitó a la DFI el análisis de los medios probatorios presentados por VIETTEL en su Recurso de Apelación y escritos complementarios.

1.7. El 7 de noviembre de 2023, mediante Memorando N° 1846-DFI/2023, la DFI comunicó a la OAJ el resultado del análisis de los medios probatorios presentados por VIETTEL.

1.8. A través del Memorando N° 053-OAJ/2024, del 25 de enero de 2024, la OAJ solicitó a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (en adelante, la DPRC) la evaluación técnica del cálculo de las multas impuestas a VIETTEL.

1.9. El 29 de enero de 2024, a través del Memorando N° 053-DPRC/2024, la DPRC atendió el requerimiento formulado por la OAJ.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN**3.1 Sobre las 5 081 migraciones correspondientes al “ciclo de facturación 15”**

En el presente caso, es menester destacar que, el tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso dispone que: “La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.”

Al respecto, conforme a los medios probatorios remitidos por VIETTEL a través de su Recurso de Apelación y escrito complementario, este Colegiado advierte que, en los 52 recibos⁴ se consigna como fecha de emisión el día 15 de cada mes y que el ciclo de facturación inicia el primer día del mes. Así, a modo de ejemplo, considerando la información asociada a la línea móvil 910726xxx tenemos lo siguiente:

Cuadro N° 1: Información vinculada a la línea 910726xxx

Teléfono	Anterior Plan Tarifario	Fecha de Solicitud	Fecha de Ejecución
910726xxx	IchipPlus49_9C	1/06/2021 15:11:32	30/06/2021 22:00:12

Fuente: Informe N° 106-DFI/SDF/2022 (Informe de Supervisión)

Teléfono	Nuevo Plan Tarifario	Fecha de emisión de recibo	Periodo (Ciclo de Facturación)
910726xxx	llimitado29_9C	15/06/2021	01/07/2021 -30/07/2021

Fuente: Recibo de pago

Al respecto, conforme a la evaluación técnica contenida en el Memorando N° 1846-DFI/2023, la DFI señala lo siguiente:

• “El abonado de la línea 910726xxx solicitó la migración del plan tarifario IchipPlus49_9C al llimitado29_9C el 01/06/2021.

• Lo anterior se ve impactado en el recibo de pago del mes julio de 2021, así en la figura 2 [esto es, captura de recibo de pago] se visualiza que: (i) se emitió el recibo el 15/06/2021; (ii) la fecha de vencimiento para el pago de dicho recibo fue programado para el 30/06/2021; y, (iii) el periodo en el que el abonado habría dispuesto de los beneficios del nuevo plan fue del 01/07/2021 al 31/07/2021.

• En atención a ello, se advierte que BITEL cumplió con realizar la migración dentro de plazo.”
(Subrayado agregado)



Adicionalmente, considerando información proporcionada por VIETTEL y la consignada en los recibos de pago proporcionados por la empresa operadora, cuyo detalle se encuentra en la Tabla N° 1 del Memorando N° 1846-DFI/2023, la DFI refiere lo siguiente:

“Si bien (...) se aprecia que BITEL, en algunos casos, habría procedido a ejecutar las migraciones de manera anticipada, debe considerarse que una migración ejecutada dos (2) horas antes de la fecha establecida no implica necesariamente una afectación al usuario, que por ejemplo se vea reflejada o repercuta en la facturación, y dada la particularidad de estos casos (ejecución de la migración 2 horas antes de las 00:00 horas del día que inicia el ciclo de facturación inmediato posterior) y en virtud del Principio de Razonabilidad, se considera que no corresponde considerar estos casos como incumplimiento de lo establecido en el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso.”
(Subrayado agregado)

Cabe indicar que, en otro PAS, a través de la Resolución N° 371-2022-GG/OSIPTEL⁵, la Primera Instancia declaró -en virtud al Principio de Razonabilidad- el archivo de 67 780 solicitudes de registro de migración; en tanto, entre la ejecución de la migración solicitada y el inicio del ciclo de facturación solamente transcurrió 2 horas.

Conforme a lo expuesto y considerando los medios probatorios presentados por VIETTEL -a través de los cuales se advierte que el ciclo de facturación en 52 líneas móviles inicia el primer día de cada mes- corresponde archivar el presente PAS respecto a 52 solicitudes de migración.

3.2 Sobre las migraciones realizadas 2 horas antes al inicio del ciclo de facturación

De manera preliminar, este Colegiado estima pertinente indicar que, la Primera Instancia expresó⁶, entre otros términos, que 59 320 registros de solicitudes corresponden a migraciones a un plan de tarifa mayor que fueron realizadas 2 horas antes del inicio del ciclo de facturación; y, en tal sentido, no implica una afectación al usuario que se vea reflejada o repercuta en la facturación; por lo que, en virtud al Principio de Razonabilidad, dicha Instancia decidió archivar dicho extremo.

Ahora bien, de la revisión de la información reportada por VIETTEL y el Informe Final de Instrucción se advierte lo siguiente:

Cuadro N° 2: Solicitudes de migración ejecutadas 2 horas antes del ciclo de facturación

Ciclo de facturación	Detalle	Cantidad de registros*
6	Las migraciones se ejecutan a partir de las 10pm del día anterior	3 208
16	Las migraciones se ejecutan a partir de las 10pm del día anterior	3 326
26	Las migraciones se ejecutan a partir de las 10pm del día anterior	3 432
Total		9 966

Fuente: Anexo del Informe Final de Instrucción

* Dicha cantidad de registros comprende a las migraciones efectuadas a “Plan Menor”, “Plan igual” y “No se puede determinar”.

Cabe indicar que, respecto al “ciclo de facturación 15” -conforme a lo indicado en el numeral precedente- la DFI recomienda el archivamiento de los casos cuya migración se ejecutó 2 horas antes del inicio ciclo de facturación, sin efectuar algún tratamiento particular asociado al plan tarifario cuya renta mensual sea menor o igual, posición que comparte este Colegiado.

Bajo dicho contexto, si bien VIETTEL alega que procedió a ejecutar las migraciones 2 horas antes del inicio del respectivo ciclo de facturación, con la finalidad de evitar congestión en el sistema que podría afectar la operatividad de los procesos comerciales de la empresa

operadora y a los abonados, como consecuencia de la migración masiva y otros procesos que se realizan a las 00:00 horas; lo cierto es que, conforme al tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, la ejecución de la migración debe realizarse el mismo día que corresponda al inicio del ciclo de facturación, a efectos de que el abonado cuente, oportunamente, con el plan tarifario elegido que haya sido materia de la solicitud de migración.

No obstante, atendiendo al criterio aplicado por la Primera Instancia en otro PAS⁷ y la particularidad de la ejecución de las migraciones realizadas por VIETTEL (esto es, 2 horas antes de las 00:00 horas del día que inicia el ciclo de facturación inmediatamente posterior) este Colegiado considera que -en virtud a los Principios de Razonabilidad y Predictibilidad- corresponde archivar el presente PAS respecto de 9 966 solicitudes de registro de solicitudes de migración.

Sin perjuicio de lo anterior, VIETTEL se encuentra en la obligación de cumplir lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso; y, en consecuencia, debe ejecutar las migraciones en el plazo correspondiente, es decir, a partir de las 00:00 horas de la fecha que corresponde al inicio del ciclo de facturación inmediatamente posterior de aceptada la solicitud de migración de plan tarifario.

3.3 Sobre las solicitudes de baja del servicio formuladas por los abonados

Al respecto, el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso prevé, entre otros aspectos, lo siguiente:

“Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato; en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. (...)
[Subrayado agregado]

En el presente PAS, la Primera Instancia sancionó a VIETTEL por el incumplimiento de la citada disposición normativa respecto a 21 solicitudes de baja de servicio.

Ahora bien, a través del Recurso de Apelación y escrito complementario, VIETTEL sostiene que respecto a los 11⁸ tickets presentados: (i) 5 solicitudes de baja de servicio fueron efectuadas en la fecha indicada por el abonado (en adelante, primera casuística); y, (ii) 6 solicitudes de baja de servicio fueron ejecutadas; sin embargo, en los días posteriores, el abonado pide la reactivación del servicio y luego la terminación del contrato (segunda casuística).

Bajo dicho escenario, considerando la información registrada durante la supervisión⁹, los tickets presentados por VIETTEL y la evaluación técnica de la DFI, a través de Memorando N° 1846-DFI/2023, se advierte lo siguiente:

Cuadro N° 3: Evaluación de las 5 solicitudes de baja (Primera casuística)

N°	Teléfono	Fecha de solicitud	Fecha de programación de baja ¹⁰	Fecha de ejecución
1	918859XXX	26/07/2021 02:00:44	10/08/2021	10/08/2021 00:00:05
2	918906XXX	23/07/2021 15:14:43	30/07/2021	30/07/2021 00:00:07

N°	Teléfono	Fecha de solicitud	Fecha de programación de baja ¹⁰	Fecha de ejecución
3	919045XXX	23/09/2021 15:17:02	15/10/2021	15/10/2021 00:00:08
4	919149XXX	21/09/2021 11:36:10	05/10/2021	05/10/2021 00:00:02
5	925250XXX	07/07/2021 15:26:51	07/07/2021	07/07/2021 15:27:00

Atendiendo a la información consignada en el cuadro precedente, se colige que VIETTEL ejecutó la baja del servicio en la fecha indicada en la solicitud formulada por el abonado y, en consecuencia, este Colegiado considera que VIETTEL cumplió el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso; por lo que, se archiva el presente extremo.

Cuadro N° 4: Evaluación de las 6 solicitudes de baja (Segunda casuística)

N°	Teléfono	Fecha de Solicitud	Fecha de programación de baja	Fecha de ejecución	Fecha de reactivación del servicio ¹¹
1	900628XXX	15/07/2021 18:05:35	15/07/2021	15/07/2021 18:05:39	17/07/2021 18:19:53
2	924275XXX	05/07/2021 13:03:22	05/07/2021	05/07/2021 13:03:23	06/07/2021 15:43:24
3	951539XXX	13/07/2021 13:07:28	13/07/2021	13/07/2021 13:07:36	20/07/2021 13:17:42
4	957666XXX	06/08/2021 16:20:35	06/08/2021	06/08/2021 16:25:13	07/08/2021 16:16:06
5	962977XXX	18/08/2021 18:38:39	18/08/2021	18/08/2021 18:52:31	09/09/2021 16:00:33
6	967557XXX	17/07/2021 17:31:07	17/07/2021	17/07/2021 17:31:15	23/07/2021 08:03:34

Así, teniendo en cuenta la información consignada en el cuadro precedente, se colige que VIETTEL ejecutó la baja del servicio en la fecha indicada en la solicitud formulada por el abonado y, en consecuencia, este Colegiado considera que VIETTEL cumplió el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso; por lo que, se archiva el presente extremo.

Bajo tales consideraciones, y atendiendo a los medios probatorios presentados por VIETTEL, corresponde archivar el presente PAS respecto a 11 solicitudes de baja de servicio; dado que, las acciones de la empresa operadora se encuentran conforme a lo previsto en el numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso.

3.4 Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad

En primer término, de la revisión de la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL, mediante la cual se sancionó a VIETTEL en el presente PAS, se advierte que la Primera Instancia evaluó: a) los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG; esto es: beneficio ilícito, la probabilidad de detección, entre otros; y, b) los parámetros previstos en el artículo 25 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

Ahora bien, respecto a los cuestionamientos formulados por VIETTEL, este Colegiado sostiene que:

a) En cuanto al beneficio ilícito.- Al respecto, sin perjuicio de lo expuesto en el siguiente acápite de la presente Resolución, este Colegiado coincide con la Primera Instancia en el sentido de que, ante el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso y el numeral (i) del artículo 76 de la referida norma, el beneficio ilícito se encuentra representado por los costos evitados para: a) mantener y gestionar un sistema adecuado (equipo, software y personal) que ejecute oportunamente las solicitudes de migración y baja de servicio; y, b) dar a conocer

internamente la normativa respecto a la atención de solicitudes de migraciones y bajas de servicio.

Asimismo, se han calculado los ingresos ilícitos que la empresa habría obtenido por no haber efectuado, oportunamente, las migraciones y bajas del servicio.

Siendo ello así, este Colegiado colige que los incumplimientos efectuados por VIETTEL son consecuencia de la ausencia de determinadas acciones vinculadas a garantizar la operatividad y funcionamiento oportuno del sistema, tal como capacitación insuficiente del personal respecto a la normativa; caso contrario, la operadora no habría incurrido en las conductas infractoras.

b) Respecto a la probabilidad de detección.- Contrariamente a lo señalado por VIETTEL, este Colegiado considera que la probabilidad de detección de la infracción asociada al incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso es media debido a que la obtención de la información necesaria para realizar la verificación del cumplimiento o no de esta obligación depende de la disponibilidad de la misma y la entrega por parte de la empresa operadora, en especial, al tratarse de data correspondiente a ex abonados, toda vez que corresponde a información que el Osipitel no puede acceder directamente.

Además, resulta pertinente expresar que, conforme al Informe N° 106-DFI/SDF/2022 (Informe de Supervisión) la detección de la conducta infractora no se realizó como consecuencia de alguna denuncia por parte de los abonados o ex usuarios del servicio, sino como consecuencia del ejercicio de la función supervisora del Osipitel¹². Siendo ello así, la disponibilidad de información que permitió la identificación de la infracción se encontraba directamente asociada a la atención del requerimiento por parte de VIETTEL.

De otro lado, resulta pertinente indicar que cuando se determina una multa, la Autoridad Administrativa aplica aquellos criterios que puedan ser cuantificados. Siendo esto así, conforme al Anexo de la Resolución impugnada, para el cálculo de las multas impuestas a VIETTEL se consideró solamente el beneficio ilícito y la probabilidad de detección.

En ese sentido, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar la gravedad del daño y el perjuicio económico causado, ello, conforme al artículo 18 del RGIS, no constituye un atenuante de responsabilidad que permita disminuir las sanciones impuestas a la empresa operadora.

Finalmente, es menester destacar que, de acuerdo a lo expuesto en la Resolución impugnada, la Primera Instancia impuso las sanciones considerando la metodología más beneficiosa para VIETTEL, en virtud al Principio de Retroactividad Benigna contemplado en el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG.

En razón de lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por VIETTEL en este extremo.

3.5 Respecto al cálculo de las multas

Sobre el particular, y conforme a lo expuesto en los numerales 3.1, 3.2 y 3.3 de la presente Resolución, este Colegiado considera lo siguiente:

Cuadro N° 5: Número de solicitudes de migración y de ejecución de baja de servicio consideradas para el cálculo de las multas

Disposición normativa	Archivar	Sancionar
Tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso	10 018 solicitudes de migración. (Comprendidos en 52 ¹³ y 9 966 ¹⁴ solicitudes de migración)	21 534 solicitudes de migración.
Numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso	11 ¹⁵ solicitudes de bajas del servicio.	10 solicitudes de bajas del servicio.

Al respecto, conforme al Memorando N° 53-DPRC/2024, es menester indicar que el beneficio ilícito



por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso y del numeral (i) del artículo 76 de la citada norma, considera dos elementos: (i) el componente costo evitado, y (ii) los ingresos ilícitos.

En ese sentido, de acuerdo a la información consignada en el cuadro anterior y la evaluación técnica de la DPRC, si bien el número de solicitudes de migración y de ejecución de baja de servicio consideradas para el cálculo de las multas ha disminuido, dicho aspecto no afecta el componente del costo evitado; sin embargo, sí impacta en los ingresos ilícitos en tanto dicho componente se vincula con el número de líneas afectadas.

En dicho escenario, conforme al cálculo efectuado por la DPRC, y aplicando la metodología más favorable para VIETTEL, este Colegiado advierte que:

(i) Respecto al incumplimiento del tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso y atendiendo a lo previsto en la Guía de Multas (2019), el valor de la multa final se mantiene en 40 UIT¹⁶.

(ii) Respecto al incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del TUO de las Condiciones de Uso y atendiendo a lo previsto en la Metodología de Cálculo de Multas (2021), el valor de la multa final asciende a 25,5 UIT¹⁷.

Adicionalmente, este Consejo Directivo hace suyos los fundamentos y conclusiones, expuestos en el Informe N° 41-OAJ/2024 emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica, el cual -conforme al numeral 6.2 del artículo 6 del TUO de la LPAG- constituye parte integrante de la presente Resolución y, por tanto, de su motivación.

En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del Osipitel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del Osipitel en su Sesión N° 976/24 de fecha 29 de febrero de 2024.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar FUNDADO EN PARTE el Recurso de Apelación interpuesto por VIETTEL PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL; y, en consecuencia:

(i) ARCHIVAR el presente Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a VIETTEL PERÚ S.A.C. por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 63 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de 10 018 solicitudes de migración.

(ii) ARCHIVAR el presente Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a VIETTEL PERÚ S.A.C. por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de 11 solicitudes de baja del servicio.

(iii) CONFIRMAR la sanción de 40 UIT por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 63 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de 21 534 registros de solicitudes de migración.

(iv) MODIFICAR la sanción de 25,7 UIT a 25,5 UIT por el incumplimiento del numeral (i) del artículo 76 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, respecto de 10 solicitudes de baja del servicio.

Artículo 2°.- Declarar que la presente Resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:

(i) La notificación de la presente Resolución y del Informe N° 41-OAJ/2024 a la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C.

(ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";

(iii) La publicación de la presente Resolución, del Informe N° 41-OAJ/2024 y de la Resolución N° 73-2023-GG/OSIPTEL, en el portal institucional del Osipitel; y,

(iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del Osipitel, para los fines respectivos.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
Presidente Ejecutivo
Consejo Directivo

¹ Al respecto, la Primera Instancia expresó, entre otros aspectos que, la migración se ejecutó 2 horas antes de la fecha establecida; y, por lo cual, a criterio de dicha Instancia, dicho escenario no implica una afectación al usuario que se encuentre reflejado o repercute en la facturación.

² Sobre el particular, la Primera Instancia determinó que, respecto de 52 registros VIETTEL acreditó que la fecha de baja del servicio se realizó dentro de los 5 días previsto en la norma. Adicionalmente, con relación a 4 registros VIETTEL ejecutó las solicitudes de baja el mismo día que fueron solicitados por los usuarios.

³ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias.

⁴ Asociados a las siguientes líneas móviles: 910280xxx, 910290xxx, 910299xxx, 910302xxx, 910302xxx, 910405xxx, 910726xxx, 910780xxx, 910851xxx, 910865xxx, 910902xxx, 916163xxx, 916174xxx, 916457xxx, 916623xxx, 917898xxx, 921246xxx, 921763xxx, 921912xxx, 921913xxx, 925063xxx, 925124xxx, 926075xxx, 926329xxx, 926593xxx, 927858xxx, 931644xxx, 931662xxx, 931690xxx, 931713xxx, 931733xxx, 931743xxx, 938757xxx, 963300xxx, 963529xxx, 963920xxx, 964200xxx, 964466xxx, 964467xxx, 964835xxx, 966633xxx, 966657xxx, 967739xxx, 969365xxx, 987798xxx, 999800xxx, 999832xxx, 999884xxx, 999899xxx, 999993xxx, 910239xxx y 910415xxx.

⁵ Tramitada en el Expediente N° 020-2022-GG/OSIPTEL.

⁶ Al respecto, de la revisión de la Resolución Impugnada se advierte lo siguiente:

(...) en cincuenta y nueve mil trescientos veinte (59 320) registros de solicitudes se tratan de migraciones a un plan de tarifa mayor, lo cual indica que el solicitante de la migración buscaría mayores beneficios como mayor cantidad de datos, minutos, etc. (...)

Asimismo, es pertinente indicar que una migración ejecutada dos (2) horas antes de la fecha establecida, para estos casos, no implica una afectación al usuario que se vea reflejada o repercute en la facturación. Por consecuencia, teniendo en cuenta las particularidades de estas solicitudes de migración y en virtud del Principio de Razonabilidad, esta Instancia -en línea con lo señalado por el Órgano Instructor en el Informe Final de Instrucción- considera pertinente **excluir de la imputación del presente PAS a cincuenta y nueve mil trescientos veinte (59 320) registros de solicitudes de migración (...)**.

⁷ Al respecto, mediante la Resolución N° 371-2022-GG/OSIPTEL, tramitada en el Expediente N° 020-2022-GG/OSIPTEL, la Primera Instancia declaró, en virtud al Principio de Razonabilidad, el archivo de 67 780 solicitudes de registro de migración; en tanto, entre la ejecución de la migración solicitada y el inicio del ciclo de facturación solamente transcurrió 2 horas.

⁸ Correspondientes a las siguientes líneas: 918859xxx, 918906xxx, 919149xxx, 919045xxx, 925250xxx, 900628xxx, 924275xxx, 951539xxx, 957666xxx, 962977xxx y 967557xxx.

⁹ Las mismas que se encuentran detalladas en el Anexo del Informe N° 106-DFI/SDF-2022 (Informe de Supervisión).

¹⁰ Así, por ejemplo, en los tickets se registra, entre otros aspectos, la siguiente información:

Teléfono	Operación	Fecha de ejecución	Detalle
918859XXX	Solicitud de baja	26/07/2021 02:00:44	[MIBITEL] Add/Approve terminate request for subscriber postpaid SUB_ID= 11179544 programmed cancel day: 10/08/2021

¹¹ Cabe indicar que, conforme a la información y tickets proporcionados por VIETTEL, los abonados solicitaron la terminación del contrato; y, por ende, se registró la ejecución de baja de tales servicios, tal como se detalla a continuación:

N°	Teléfono	Fecha de baja final
1	900628XXX	03/09/2021 11:56:43
2	924275XXX	14/09/2021 04:13:16
3	951539XXX	26/08/2021 00:15:54
4	957666XXX	13/08/2021 08:16:24
5	962977XXX	13/09/2021 19:20:48
6	967557XXX	14/08/2021 00:05:38

- ¹² Mayor detalle en la carta N° 1826-DFI/2021, notificada el 2 de setiembre de 2021.
- ¹³ Conforme a lo expuesto en el numeral 3.1 de la presente Resolución, este Colegiado archivó el presente PAS respecto de 52 solicitudes de migración, cuyas líneas móviles se encuentran en el ciclo de facturación 15.
- ¹⁴ Conforme a lo expuesto en el numeral 3.2 de la presente Resolución, este Colegiado archivó el presente PAS respecto de 9 966 solicitudes de migración, cuyas líneas móviles se encuentran en los ciclos de facturación 6, 16 y 26.
- ¹⁵ Conforme a lo expuesto en el numeral 3.3 de la presente Resolución, este Colegiado archivó el presente PAS respecto de 11 solicitudes de baja de servicio.
- ¹⁶ Cabe indicar que, bajo la Metodología de Cálculo de Multas (2021) la multa ascendía a 215,4 UIT.
- ¹⁷ Cabe indicar que, bajo la Guía de Multas (2019) la multa ascendía a 51 UIT.

2269825-1

Declaran infundado Recurso de Apelación interpuesto por AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 425-2023-GG/OSIPTEL

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 00065-2024-CD/OSIPTEL

Lima, 8 de marzo de 2024

EXPEDIENTE N°	: 092-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	: Recurso de Apelación presentado por AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C., contra la Resolución N° 425-2023-GG/OSIPTEL
ADMINISTRADO	: AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C.

VISTOS:

- (i) El Recurso de Apelación interpuesto por AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C. (en adelante, AZTECA) contra la Resolución N° 425-2023-GG/OSIPTEL,
- (ii) El Informe N° 061-OAJ/2024 del 19 de febrero de 2024, elaborado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y;
- (iii) El Expediente N° 092-2022-GG-DFI/PAS.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1.1. Con carta N° 2031-DFI/2022 notificada el 22 de agosto de 2022, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI) comunicó a AZTECA, el inicio de un procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (antes, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, y, en adelante RGIS)¹, por el incumplimiento de las condiciones esenciales establecidas en el numeral 5 del Anexo 12-Especificaciones Técnicas del Concurso de Proyectos Integrados del Contrato de Concesión de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (en adelante, Contrato de Concesión), en relación a los indicadores Disponibilidad de Enlace (DE), Promedio Mensual de Pérdida de Paquetes (Pérdida de Paquetes), Tasa de Reparaciones de Fallas de Equipos en Nodo (TR-NODO) y Tasa de Reparación de Cortes de Fibra Óptica (TR-FO); otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.

1.2. A través de la carta N° 781-GG/2022, notificada el 28 de octubre de 2022, la Primera Instancia remitió a AZTECA el Informe N° 211-DFI/2021 (en adelante, Informe Final de Instrucción), concediendo un plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.

1.3. Mediante Resolución N° 159-2023-GG/OSIPTEL notificada el 10 de mayo de 2023, la Primera Instancia resolvió lo siguiente:

Infracción	Incumplimiento	Sanción
Artículo 6 del RGIS (GRAVE)	Indicador DE	140,7 UIT
	Indicador Pérdida de Paquetes	99,9 UIT
	Indicador TR-NODO	5,9 UIT
	Indicador TR-FO	24,9 UIT

1.4. Mediante carta N° DJ-040/23 recibida el 31 de mayo de 2023, AZTECA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 159-2023-GG/OSIPTEL.

1.5. Mediante Resolución N° 425-2023-GG/OSIPTEL, notificada el 15 de diciembre del 2023, la Gerencia General declaró FUNDADO EN PARTE el Recurso de Reconsideración, bajo el siguiente detalle:

Infracción	Incumplimiento	Conclusión	
Artículo 6 del RGIS (GRAVE)	Indicador DE	6° nodos	ARCHIVAR
		59 nodos	126,5 UIT
	Indicador Pérdida de Paquetes	-	99,9 UIT
		Indicador TR-NODO	10 incidencias
	1 incidencia		0,7 UIT
	Indicador TR-FO	5 incidencias	ARCHIVAR
		25 incidencias	21,9 UIT

1.6. Mediante Carta S/N recibida el 11 de enero de 2024, AZTECA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución indicada en el numeral precedente.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del RGIS y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General² (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por AZTECA, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia.

III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

3.1. Respecto de la supuesta interpretación efectuada por el OSIPTEL

AZTECA señala que inició un arbitraje contra el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC) a fin de que un Tribunal Arbitral resolviera la controversia sobre la interpretación de las obligaciones de niveles de servicio del Contrato de Concesión; sin embargo, al inicio del presente PAS, todavía no había un pronunciamiento al respecto, por lo que el Osipitel imputó los incumplimientos siguiendo un criterio unilateral que habría sido descartado.

Adicionalmente, la empresa operadora indica que Osipitel ya contaba con el Laudo que estableció los criterios para la medición de los niveles de servicio (SLA) y para la determinación de un caso fortuito o fuerza mayor, al momento de emitir la Resolución N° 425-2023-GG/OSIPTEL; no obstante, AZTECA señala que no habría tenido oportunidad de sustentar i) por qué las incidencias que dieron lugar a las imputaciones se generaron por eventos de caso fortuito o fuerza mayor y, ii) porque el criterio considerado por el Tribunal Arbitral es distinto del de Primera Instancia.

Frente a todo lo señalado, AZTECA considera que el presente PAS debió iniciarse nuevamente, en tanto el Laudo habría modificado los criterios de supervisión y la