



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS**

**REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES DE  
OSIPTEL, Y LA TUTELA EFECTIVA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS**

**(Propuesta de modificación del literal 3° del Art. 24 del Reglamento de OSIPTEL en  
relación a cobros indebidos por parte de las empresas prestadoras del servicio de  
telecomunicaciones)**

PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE  
ABOGADO.

PRESENTADO POR:

BACHILLER. CESAR AUGUSTO RODRIGUEZ  
GOMEZ

ASESOR:

ISAAC CASTRO CUBA BARINEZA PhD.

**CUSCO – PERÚ**

**2016.**



## PRESENTACION

La presente investigación propone una modificación normativa de fiscalización y sanción en el marco regulatorio de tarifas sancionadoras para tutelar de mejor forma los derechos de los usuarios y del estado. Las sanciones impuestas por parte de OSIPTEL, son intrascendentes para las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones y no muestran ser un claro disuasivo que coadyuve a sosegar las infracciones cometidas por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.

El OSIPTEL, tiene la atribución de disponer la aplicación de medidas cautelares y/o correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de las resoluciones del OSIPTEL o corregir una conducta que no se ajuste a la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen la prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con respecto al marco legal e institucional, se plantean modificar el literal número III del artículo N° 24, tipos de medida coercitivas, para establecer de forma clara y concisa sanciones que vengan de acorde a las infracciones incurridas por las empresas prestadoras de servicio.



**DEDICATORIA**

*A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, Y a mi hermano por ser mi modelo a seguir.*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*



### **AGRADECIMIENTO**

*A la Virgen María y Dios, por ser mis guías y los forjadores de mi camino, a mi familia, por su confianza y apoyo brindado, a mi asesor de tesis, Isaac Enrique Castro Cuba Barineza, PhD., por su esfuerzo y dedicación, a la Universidad Andina del Cusco por formarme profesionalmente en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación y a todas las personas que siempre me brindaron su apoyo, cariño y fortaleza para que siga adelante.*



## RESUMEN

Contribuyendo una alternativa al conocimiento jurídico, se pone a consideración el proyecto de tesis universitaria titulada: “REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES DE OSIPTEL, Y LA TUTELA EFECTIVA DE LOS INTERESES DE LOS USUARIOS (Propuesta de modificación del literal 3° del Art. 24 del Reglamento de OSIPTEL en relación a cobros indebidos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones)”. Esta investigación responde a la necesidad, principalmente, de aportar en la regulación de los servicios de telecomunicaciones, ya que el marco normativo permite que las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, transgredan los derechos de los administrados.

Con esta investigación se busca establecer una metodología que aporte un mecanismo disuasivo óptimo para las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones. Esta medida busca que se implante una sanción que tenga un volumen similar al de la infracción cometida, elevando el porcentaje de la sanción para lograr un correctivo eficaz.

En ese sentido, la investigación está estructurada en tres capítulos: el capítulo primero es referente al problema de investigación, el mismo que aborda el planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio. El capítulo



segundo trata sobre el marco teórico, antecedentes de investigación, bases teóricas, sistema de hipótesis y variables de estudio. El capítulo tercero es referente a los argumentos utilizados para la realización de esta propuesta legislativa pues parte de lo expuesto coadyuva a regular de manera óptima a las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, en beneficio de cada uno de los usuarios, velando y protegiendo sus derechos.

**PALABRAS CLAVE:** los servicios de telecomunicaciones, la regulación de los servicios de telecomunicaciones, derechos e intereses del estado y de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.



## ÍNDICE GENERAL

<b>CAPITULO I.....</b>	<b>14</b>
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.1. OBJETIVO PRINCIPAL.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>1.5. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6. UNIDAD DE ANALISIS TEMATICO .....</b>	<b>22</b>
<b>1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>1.8. HIPÓTESIS DE TRABAJO.....</b>	<b>24</b>
<b>1.9. CATEGORIAS DE ESTUDIO.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>26</b>
<b>DESARROLLO TEMATICO.....</b>	<b>26</b>
<b>SUBCAPITULO I.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1. LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.1. LAS TELECOMUNICACIONES Y SU IMPORTANCIA EN LA VIDA MODERNA .....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS TELECOMUNICACIONES .....</b>	<b>31</b>
<b>2.1.3. LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ .....</b>	<b>34</b>



2.1.3.1.	EL TELÉGRAFO .....	34
2.1.3.2.	EL TELÉFONO .....	35
2.1.3.3.	LA LLEGADA DE TELEFÓNICA AL PERÚ.....	37
2.1.3.4.	LA LLEGADA DE TIM AL PERÚ .....	38
2.1.3.5.	LA LLEGADA DE CLARO AL PERÚ .....	39
2.1.4.	MARCO JURÍDICO DE LAS TELECOMUNICACIONES .....	39
2.1.4.1.	LA LEY DE TELECOMUNICACIONES.....	39
2.1.4.2.	EL NUEVO PAPEL DEL ESTADO .....	41
2.1.5.	CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN .....	41
2.1.5.1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	41
2.1.6.	PROBLEMAS CENTRALES DE LAS TELECOMUNICACIONES .....	45
2.1.6.1.	DESCONOCIMIENTO POR PARTE DE LAS MUNICIPALIDADES.....	45
2.1.6.2.	AFECTACIÓN A LA SALUD .....	46
2.1.6.3.	INADECUADO ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	47
2.2.	LA REGULACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES .....	49
2.2.1.	LOS ORGANISMOS REGULADORES EN EL PERÚ.....	49
2.2.1.1.	CREACIÓN.....	49
2.2.1.2.	RÉGIMEN GENERAL Y CARACTERES .....	50
2.2.2.	LA REGULACIÓN EN LOS MERCADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	51
2.2.3.	REGULACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN .....	52
2.2.4.	TIPOS DE REGULADORES EN TELECOMUNICACIONES .....	53
2.2.4.1.	REGULADORES SECTORIALES. ....	54
2.2.4.2.	REGULADORES CONVERGENTES .....	54
2.2.4.3.	REGULADORES MULTISECTORIALES .....	55
2.2.4.4.	REGULADORES CON FACULTADES DE COMPETENCIA ECONÓMICA.....	56



2.2.4.5. UNIPERSONALES O DE ÓRGANOS COLEGIADOS ..... 57

2.2.5. ENTIDAD ENCARGADA DE REGULAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ..... 57

2.2.5.1. EL OSIPTEL..... 57

2.2.5.2. NATURALEZA JURÍDICA ..... 58

2.2.5.3. LAS FUNCIONES DEL OSIPTEL ..... 60

- *FUNCIÓN REGULADORA* ..... 60
- *FUNCIÓN NORMATIVA* ..... 61
- *FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA*..... 62
- *FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS*..... 62
- *FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS* ..... 63
- *FUNCIÓN SUPERVISORA* ..... 63

2.2.5.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL OSIPTEL PARA EL PERÍODO 2014-2017 ..... 64

2.2.5.5. ORGANIGRAMA DEL OSIPTEL..... 65

2.2.5.6. RECURSOS..... 67

SUBCAPITULO III..... 70

2.3. DERECHOS E INTERESES DEL ESTADO Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ..... 70

2.3.1. DEFINICIÓN DE INTERÉS DEL ESTADO ..... 70

2.3.2. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ESTADO DE DERECHO ..... 71

2.3.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS..... 71

- 2.3.3.1. EL SERVICIO UNIVERSAL ..... 71
- 2.3.3.2. INFORMACIÓN..... 72
- 2.3.3.3. CONTRATOS ..... 73
- 2.3.3.4. CALIDAD DEL SERVICIO ..... 74
- 2.3.3.5. CONTINUIDAD E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO ..... 75
- 2.3.3.6. FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO..... 75



2.3.3.7.	DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS.....	76
2.3.3.8.	SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	76
2.3.3.9.	RECLAMACIONES .....	77
2.3.4.	EL DERECHO DE LOS USUARIOS A UN SERVICIO DE CALIDAD .....	78
2.3.5.	MARCO LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ .....	79
2.3.5.1.	DECRETO SUPREMO N°030-2005-MTC (PUBLICADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2005).....	81
2.3.5.2.	DECRETO SUPREMO N° 007-2005-MTC (PUBLICADO EL 11 DE MARZO DE 2005) .....	81
2.3.6.	NORMAS LEGALES DE TELECOMUNICACIONES .....	82
2.3.6.1.	RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA .....	82
2.3.6.2.	CONVERGENCIA DE SERVICIOS.....	83
2.3.6.3.	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	83
2.3.6.4.	PRINCIPIO DE SERVICIO CON EQUIDAD.....	84
2.3.6.5.	ACCESO UNIVERSAL .....	84
2.3.6.6.	PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN.....	84
2.3.6.7.	PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD.....	85
2.3.6.8.	INVOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES .....	85
2.3.6.9.	PRINCIPIO DE PREEMINENCIA DE LOS SERVICIOS .....	87
2.3.6.10.	RESPONSABILIDAD DEL ABONADO.....	87
2.3.6.11.	REPRESENTACIÓN DEL MINISTERIO.....	87
2.3.6.12.	OBLIGACIONES EN LUGARES DONDE NO FUNCIONAN SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES .....	88
2.3.6.13.	OBLIGACIONES EN CASOS DE ESTADOS DE EXCEPCIÓN. ....	88
2.3.6.14.	OBLIGACIONES EN CASOS DE EMERGENCIA .....	89
2.3.6.15.	PLAN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.....	90



<b>3.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSION.....</b>	<b>91</b>
<b>3.1.</b>	<b>COBROS INDEBIDOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACION DURANTE EL PERIODO 2014. 2015 .....</b>	<b>91</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERJUICIOS OCASIONADOS A LOS USUARIOS DERIVADOS DE LOS COBROS INDEBIDOS .....</b>	<b>94</b>
<b>3.2.1.</b>	<b>PERJUICIOS ECONÓMICOS.....</b>	<b>94</b>
<b>3.2.2.</b>	<b>AFECTACIÓN DE SU TIEMPO .....</b>	<b>95</b>
<b>3.2.3.</b>	<b>AFECTACIÓN PSICOLÓGICA.....</b>	<b>96</b>
<b>3.2.4.</b>	<b>DESPLAZAMIENTO TERRITORIAL INNECESARIO.....</b>	<b>97</b>
<b>3.3.</b>	<b>PERCEPCION DE UN ESPECIALISTA RESPECTO A LOS COBROS EXCESIVOS A LOS USUARIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES. ...</b>	<b>98</b>
<b>3.4</b>	<b>PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LOS COBROS INDEBIDOS .....</b>	<b>103</b>
<b>3.5</b>	<b>PROPUESTA LEGISLATIVA .....</b>	<b>110</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>116</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>118</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>120</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>122</b>



**ÍNDICE DE CUADROS**

CUADRO N° 01: Mitología Dele Estudio .....	24
CUADRO N° 02: Categorías De Estudio .....	27
CUADRO N° 03: Reclamos de cobros excesivos en internet.....	94
CUADRO N° 04: Reclamos de cobros excesivos en telefonía fija .....	94
CUADRO N° 05: Reclamos de cobros excesivos en telefonía móvil.....	95
CUADRO N° 06: Reclamos de cobros excesivos en televisión por cable .....	95
CUADRO N° 07: Pregunta N° 01 .....	105
CUADRO N° 08: Pregunta N° 02 .....	106
CUADRO N° 09: Pregunta N° 03 .....	107
CUADRO N° 10: Pregunta N° 04 .....	108
CUADRO N° 11: Pregunta N° 05 .....	109
CUADRO N° 12: Pregunta N° 06 .....	111



### ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO N° 01: Estructura Orgánica del Osiptel.....	70
GRAFICO N° 02: Pregunta N° 01.....	106
GRAFICO N° 03: Pregunta N° 02.....	106
GRAFICO N° 04: Pregunta N° 03.....	107
GRAFICO N° 05: Pregunta N° 04.....	108
GRAFICO N° 06: Pregunta N° 05.....	109
GRAFICO N° 07: Pregunta N° 06.....	110



## **CAPITULO I**

### **1. EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es el organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones, una entidad pública descentralizada encargada de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, independientemente de las empresas operadoras y se encuentra adscrita a la presidencia del consejo de ministros. Es el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión que tiene por finalidad proteger los derechos de los usuarios.



Tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras; garantizando la calidad y eficiencia del servicio. El OSIPTEL, tiene la atribución de disponer la aplicación de medidas cautelares y/o correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de las resoluciones del OSIPTEL o corregir una conducta que no se ajuste a la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen la prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La importancia de imponer sanciones a las empresas operadoras por el incumplimiento de las normas aplicables a la prestación de los servicios y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión, es una de sus funciones primordiales ya que ayudan a disciplinar y regular a las empresas prestadoras de servicios, en caso estas incurran en infracciones que perjudiquen a los usuarios.

Uno de los problemas que se han venido presentando frecuentemente es el de los cobros excesivos injustificados por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones. La solución que se ha venido dando a este problema, si bien ha concluido con la devolución de los montos injustificados, sin embargo esto ha sido de manera tardía originando un perjuicio a los consumidores. Es el caso que se ha presentado como ejemplo en el expediente N° 00001-2013-GG-GFS/PAS.



En la actualidad tenemos un problema por parte del organismo regulador de las telecomunicaciones OSIPTEL, respecto de su función sancionadora, ya que las multas económicas no tienen una adecuada proporcionalidad, respecto de la infracción que haya cometido la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones. Considero, que las multas impuestas no contienen el carácter disuasivo que logre una penalización por las infracciones cometidas por las empresas prestadoras del servicio, al no lograr persuadir a la empresa prestadora de servicios para que no siga cometiendo infracciones, esta se ve facultada a seguir incidiendo en las faltas, ya que las ganancias obtenidas a causa de su infracción le permiten a la misma generar una rentabilidad a largo plazo, para luego permitirles pagar la insuficiente multa dada por el reglamento de infracciones y sanciones de OSIPTEL.

Para la solución de este problema es necesario plantear una metodología, que permita al ente regulador hacer un análisis proporcional de la sanción respecto de la dimensión de la infracción. El ente regulador debe obligar a la empresa prestadora de servicios a restablecer las ganancias causadas por su infracción a los usuarios afectados y además sancionar de forma proporcional a la empresa operadora.



## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué manera la propuesta de modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para imponer una multa a las empresas prestadoras de servicios, contribuirá a tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado?

### 1.2.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS

1° ¿Cuál es el ámbito de fiscalización y sanciones de OSIPTEL?

2° ¿Qué tipo de infracciones administrativas suelen cometer las empresas prestadoras de servicio en telecomunicaciones en el Perú?

3° ¿Son suficientes las medidas correctivas establecidas en el Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL?

4° ¿Qué mecanismos dilatorios emplean las empresas prestadoras de servicio en telecomunicaciones para no cumplir con la medida correctiva impuesta por OSIPTEL?



5° ¿Cómo afecta a los usuarios y al Estado el incumplimiento por parte de las empresas prestadoras de servicios, de las medidas correctivas impuestas por OSIPTEL?

6° ¿Cuál sería la fórmula legal para la modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para imponer una multa a las empresas prestadoras de servicios, contribuirá a tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO PRINCIPAL**

Determinar de qué manera una propuesta de modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para imponer una multa a las empresas prestadoras de servicios, contribuirá a tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado.



### 1.3.2. OBJETIVOS SECUNDARIOS.

1° Precisar cuál es el ámbito de fiscalización y sanciones de OSIPTEL.

2° Identificar qué tipo de infracciones administrativas suelen cometer las empresas prestadoras de servicio en telecomunicaciones en el Perú.

3° Determinar si son suficientes las medidas correctivas establecidas en el Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.

4° Determinar qué mecanismos dilatorios emplean las empresas prestadoras de servicio en telecomunicaciones para no cumplir con la medida correctiva impuesta por OSIPTEL.

5° Precisar cómo afecta a los usuarios y al Estado el incumplimiento por parte de las empresas prestadoras de servicios, de las medidas correctivas impuestas por OSIPTEL.

6° Establecer cuál sería la fórmula legal para la modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para imponer una multa a las empresas prestadoras de servicios, contribuirá a tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado.



#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se justifica por las siguientes razones:

##### **A) CONVENIENCIA**

La investigación es conveniente debido a que en nuestro país no existe una metodología adecuada para la imposición de multas por parte de OSIPTEL, creando además una confusión y perjuicios en los ciudadanos usuarios.

##### **B) RELEVANCIA SOCIAL**

Actualmente el reglamento de fiscalización, infracciones y sanciones de OSIPTEL, no tiene una proporción en las multas coercitivas que protejan de forma eficiente a los usuarios y sirvan para que no se siga cometiendo infracciones.

Los criterios usados en el ámbito administrativo por parte de OSIPTEL, son limitados y desprovistos en relación a la empresa prestadora de servicios.



### **C) IMPLICANCIAS PRÁCTICAS**

Con la presente investigación lograremos demarcar el efecto generado por la limitada fiscalización en pro de una sana convivencia social y en la práctica se suscitara mejor defensa a los usuarios y una clara inspección a la empresa prestadora de servicios.

### **D) VALOR TEÓRICO**

La presente investigación servirá para complementar el desarrollo en la protección de los usuarios y su eficacia como organismo regulador en pro de una buena administración de servicios, al mismo tiempo entender y explicar de una manera más clara las funciones de OSIPTEL.

### **E) UTILIDAD METODOLÓGICA**

El tema materia de investigación tendrá una utilidad general que obtendrá mejores criterios en la solución de conflictos para evitar perjuicios en los usuarios afectados por parte de la empresa. Se obtendrá una utilidad que ayudará a regular estos mecanismos de sanción y fiscalización a los afectados.

## 1.5. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

CUADRO N° 01: Metodología Del Estudio

<b>Enfoque de investigación</b>	<b>Cualitativo:</b> La presente investigación que se proyecta basará sus resultados en el análisis y la argumentación.
<b>Tipo de Investigación jurídica</b>	<b>Dogmático propositivo:</b> Dado que en nuestro estudio se pretende establecer mediante el análisis y la argumentación, las razones que justifican nuestra propuesta normativa.

**Fuente:** Elaboración del autor.

## 1.6. UNIDAD DE ANALISIS TEMATICO

La unidad de análisis temático está referida a la modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado.



## 1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la tarea de recolectar información pertinente, en el desarrollo de la investigación se recurrirá al uso de las siguientes técnicas e instrumentos:

### a. TÉCNICAS

- **Análisis documental:** Esta técnica es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo.

En el desarrollo de nuestra investigación se aplicará esta técnica al análisis de fuentes de información escrita referidas al tema de nuestro estudio, así también se aplicará al análisis de expedientes sancionadores en los procesos administrativos planteados en OSIPTEL.

- **Entrevista:** La entrevista es una técnica en la que se recurre a un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan. En la investigación que se pretende se recurrirá a esta técnica para recoger el parecer de algunos expertos respecto al tema del estudio. Así se ha determinado entrevistar al Director de OSIPTEL, sede Cusco, dado que su experiencia profesional y



conocimiento del tema nos puede brindar información valiosa y pertinente para la investigación.

**b. INSTRUMENTOS**

- Fichas de análisis documental.
- Cuestionario de preguntas

**1.8. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Una propuesta de modificación del numeral (iii) del Artículo 24 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL, para imponer una multa a las empresas prestadoras de servicios, contribuirá efectivamente a tutelar mejor los intereses de los usuarios y del Estado.

**1.9. CATEGORIAS DE ESTUDIO**

Dada la naturaleza dogmática de nuestro estudio, las categorías de estudio quedan establecidas de la siguiente forma:



**CUADRO N° 02: Categorías De Estudio**

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	SUBCATEGORÍAS
<b>1° Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estructura del Reglamento</li><li>- Contenido</li><li>- Alcances</li></ul>
<b>2° Empresas prestadoras de servicios en telecomunicaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición</li><li>- Clases</li><li>- Regulación normativa</li></ul>
<b>3° Tutela de los intereses de usuarios y del Estado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición</li><li>- Importancia</li><li>- Formas de tutela</li><li>- Marco normativo</li></ul>

**Fuente: Elaboración del autor.**



## **CAPITULO II**

### **DESARROLLO TEMATICO**

#### **SUBCAPITULO I**

##### **2.1. LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

###### **2.1.1. LAS TELECOMUNICACIONES Y SU IMPORTANCIA EN LA VIDA MODERNA**

Las telecomunicaciones comenzaron a la mitad del siglo XIX con el invento del telégrafo eléctrico que permitió enviar mensajes por medio de letras y números, influyen en muchos aspectos como: el hogar, las empresas, entre otros. Pero todo es a beneficio.



Las telecomunicaciones constituyen uno de los sectores más dinámicos de las sociedades modernas. Este sector es objeto de continuos cambios tecnológicos que aumentan la capacidad de transmitir más información, con mayor rapidez y calidad.

Para Avendaño Morales, et al (2012) “las telecomunicaciones aumentan día a día su importancia y representan, sin exagerar, la llave del futuro. Por ello, sin una infraestructura y regulación que responda a los retos de la innovación tecnológica, a una realidad que implica la globalización del sector y que asegure condiciones de competencia adecuadas, ningún país puede razonablemente esperar abrir sus ventanas al futuro”.

Actualmente las teorías de las telecomunicaciones son realmente una pieza fundamental en el desarrollo de la sociedad en general, y representa sin duda alguna el desarrollo del futuro en el mundo social y económico. La gran importancia y necesidad de la comunicación humana es lo que ha permitido el desarrollo de las telecomunicaciones. A lo largo de la historia, conforme avanzamos en el desarrollo de la misma se puede apreciar cómo fueron evolucionando esas sociedades y ese crecimiento es lo que en gran parte ha permitido y obligado la evolución de su comunicación hasta llegar a lo que hoy se puede llamar telecomunicaciones.

“la tecnología hoy en día se encuentra avanzando a pasos agigantados, y en el ámbito de la comunicación no es la excepción. Gracias a ese avance es



posible intercambiar información con otras personas o empresas desde cualquier parte del mundo, sin importar el medio de comunicación que se esté utilizando, ya sea teléfono de línea o alguna compañía celular, correo electrónico, transmisiones de TV o radio, etc. Todo.

Eso gracias a satélites que se encargan de que la información sea transmitida sin inconvenientes, de manera eficaz y confiable. La importancia de las telecomunicaciones radica en que a través de su avance y conforme las necesidades que día con día surgen han hecho la vida del hombre más fácil y cómoda ya que prácticamente se han automatizado muchas de las tareas de la vida cotidiana y son incluso controladas con un solo botón. Los aparatos tecnológicos lanzados al mercado cada vez ofrecen mejores características y sobre todo sus conexiones se vuelven más estables y seguras. Un ejemplo muy simple que podemos encontrar en casa es la conexión de una PC con un equipo celular, podemos controlar diversas funciones del PC con el celular con una conexión vía bluetooth o mediante acceso remoto.” (Morales, 2012)

En fin, la telecomunicación ha venido a revolucionar el manejo de la información para bien del hombre, podemos decir que gracias a ella "el mundo se encuentra interconectado".



“Se dice que estamos viviendo en la sociedad de la información en buena medida porque las computadoras, la microelectrónica y las telecomunicaciones, que no son otra cosa que medios de procesar y transmitir información, están por todas partes y cada día ocupan un lugar más importante en muchas actividades.

Uno de los impactos de las telecomunicaciones en la vida cotidiana es la educación ya que esta juega un papel importante, gracias a ella los estudiantes tienen la información al día sobre la tecnología. Las telecomunicaciones en el hogar, han estado ya desde algún tiempo, con sus primeras innovaciones que van desde radio, televisión y teléfono, antes lo que más se utilizaba era la radio para que las personas estuvieran informadas sobre lo que pasaba en el mundo pero solo podían escucharlas en la actualidad se mira más la televisión ya que además de tener información sobre noticias tenemos la ventaja de ver las imágenes, y el teléfono es otra de las formas de las telecomunicaciones ya que nos permite hablar con personas de un lugar a otro. Los primordiales beneficios de estas telecomunicaciones es la gran información que se comparte entre las diferentes personas.

Estos beneficios primordiales que nos ha traído están gran tecnología, desgraciadamente también nos ha afectado tal es el caso del internet que ahora ha afectado a los jóvenes sin poder usar y o sin saber cómo usar un



libro y ni como saber buscarlo en internet. Esta gran variedad de beneficios son aceptables por parte de la tecnología, también hemos de mencionar que gracias a esas telecomunicaciones la humanidad ha estado informada de los hechos de alrededor del mundo, pero como en todo factor favorable hay hechos que nos afectan que sin saber nos está haciendo cada vez inútiles.” (Avendaño Morales, 2012)

“Durante las últimas dos décadas se ha llevado a cabo a nivel mundial una ingente labor, tanto teórica como empírica, destinada a determinar por decirlo de forma simplificada la importancia económica y social de las telecomunicaciones, comenzando precisamente por su aspecto más básico: los teléfonos. Aunque las telecomunicaciones en nuestros días son de vital importancia debido a que por medio de estas podemos transmitir información a lugares lejanos en fracciones de minutos, no toda la población mundial goza de este beneficio, si bien hoy muchos de nosotros sabemos usar estos servicios, y lo vemos relativamente fácil de usar ya es algo cotidiano para nosotros, hay que recordar que cuando nosotros empezamos a utilizarlos por primera vez se nos tornó difícil de usar, a través del tiempo de estar practicando y las enseñanzas que nos dieron, ahora lo manejamos con facilidad. Es tan grande e importante las telecomunicaciones en nuestros días que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (organismo dependiente de la ONU) que declaró el 17 de Mayo como el Día Mundial de las Telecomunicaciones. Gracias a la digitalización y al internet que se



incorporaron a las telecomunicaciones se creó una disciplina conocida como Telemática en donde la parte fundamental de esta disciplina son las Redes y Movilidad. La infraestructura no solo es una herramienta de la actividad económica, no solo se encuentra en la tecnología que tiene una cuidad referente en construcción sino como se relaciona con las telecomunicaciones, imaginemos ciudades sin electricidad, sin calles pavimentadas, etc., como tendríamos los medios necesarios para poder construir y/o mejorar las telecomunicaciones, la infraestructura en las telecomunicaciones es vital para que esta sea mejor cada día, no solo es crecer el servicio llevarlo a lugares donde no hay, sino también en ir cambiando la infraestructura de este para mejorar día tras día para evitar que sea obsoleto.” (Loyola Quiroz, 2010)

### **2.1.2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LAS TELECOMUNICACIONES**

(Villada, S/F) nos dice que en la antigüedad la comunicación a distancia se limitaba al correo postal. A partir del siglo XIX empieza el desarrollo acelerado de las telecomunicaciones cuando los mensajes se empiezan a transmitir a través de la corriente eléctrica, mediante el telégrafo primero y el teléfono después.



Más adelante se desarrolló la comunicación a través de ondas electromagnéticas, que viajan a mayor velocidad que la corriente eléctrica, que no necesitan de cables para su transmisión y que se pueden transmitir en el espacio exterior.

Así mismo el autor citado refiere que las telecomunicaciones han evolucionado en los siguientes sistemas:

- Correo postal.
- Telégrafo.
- Teléfono.
- Radio.
- Televisión.
- Satélite.

“La comunicación de información entre dos personas distantes, ya sea oral, escrita o gestual precisa que al menos una de ellas se desplace a un punto de encuentro con la otra. Dependiendo de la distancia puede ser preciso contar con unas vías adecuadas y un sistema de desplazamiento lo bastante eficiente para que se cumpla una de las premisas básicas de la comunicación: que sea rápida y eficaz. No tiene sentido que un mensajero



nos informe de que un ciclón está avanzando sobre nuestra ciudad tres días después de que el ciclón haga estragos en ella.

Podríamos considerar el origen de las telecomunicaciones en tiempos muy remotos, cuando la información a transmitir se enviaba a través de mensajeros, que a pie o a caballo recorrían grandes distancias. El uso de mensajero es poco eficiente pues los mensajes pueden perderse, ser interceptados, y, en cualquier caso, el retraso que sufren los hace poco válidos en ciertas situaciones.

Las redes de telecomunicación tratan de crear medios dedicados que ahorren tiempo evitando el desplazamiento físico del mensajero a lo largo de todo el recorrido, proporcionando así una comunicación eficiente. Cualquier sistema de telecomunicación estable necesita de una infraestructura y unos gastos que sólo pueden ser sufragados por una entidad poderosa. Por ello los primeros sistemas de telecomunicación eran siempre por y para el servicio del estado.

Las primeras redes de telecomunicación propiamente dichas surgen con la aparición de la telegrafía óptica, que permite sustituir a la mensajería,



por cuanto facilitan la transmisión de cualquier tipo de mensaje (vocabulario amplio). Datan de la revolución francesa” (Adaliz, 2004)

### **2.1.3. LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ**

Según Perla Anaya, (2010) tenemos los siguientes conceptos historicos:

#### **2.1.3.1. EL TELÉGRAFO**

El antecedente más remoto que tenemos sobre el telégrafo en el Perú es el decreto del 6 de marzo de 1857, que concedió a Augusto Gome la exclusividad para la construcción de las líneas de lima al callao y de lima a cerro de Pasco. Este privilegio ceso a los diez años por incumplimiento de lo estipulado, pues solo fueron construidas las líneas de lima al callao, declarándose el telégrafo propiedad nacional el 25 de junio de 1867 y saliendo a remate publico la administración del servicio.

En septiembre del mismo año, considerándose más económico que la línea telegráfica pasara a la administración privada, se hizo entrega de ella a Carlos Paz Soldán, a quien se



considera el conductor del telégrafo en el Perú y quien fundo en el mismo año de 1867 la Compañía Nacional de Telegrafía

### **2.1.3.2. EL TELÉFONO**

El teléfono llega al Perú y es así como el 13 de abril de 1888, el Gobierno peruano autoriza la instalación de una línea telefónica.

El 27 de agosto 1888, se amplía este servicio y se establece comunicación entre Lima y Callao, Villa Chorrillo, Miraflores y Barranco. Ese mismo año, la Peruvian Telephone adquiere las operaciones telefónicas de Cohen a tres mil soles de plata.

En 1890 la Peruvian Corporation obtiene permiso para establecer contacto telefónico entre Lima y Chosica. Posteriormente en el año 1911, la Dirección General de Correos y Telecomunicaciones establece el sistema telefónico entre Lima y Ancón. Años más tarde el 1920 se funda la Compañía Peruana de Teléfonos Limitada.

En 1930 la compañía norteamericana International Telephone and Telegraph Corporation, (ITT) adquiere el 60% de



las acciones y en diciembre entra en funcionamiento la primera central automática ubicada en el jirón Washington, con capacidad para dos mil líneas. En el año 1931 se inaugura el servicio telefónico internacional, siendo las primeras comunicaciones las que se realizan entre Lima y Nueva York.

El 07 de noviembre de 1969, se crea Entel-Perú. El 25 de marzo 1970, el Gobierno Revolucionario nacionaliza la Compañía Peruana de Teléfonos por considerarla un sector estratégico en la seguridad nacional. Posteriormente en julio de 1972 expropia la CPT, asumiendo Entel-Perú sus activos y pasivos y los servicios que brindaban en el interior del país. El 01 de agosto de 1973, los servicios de telefonía de la región sur del país que era operado por la Sociedad Telefónica del Sur S.A. se integran a Entel Perú.

Entre 1976 a 1988 se instalaron una serie de centrales telefónicas en el marco del Plan de Expansión Telefónica. Entre las ciudades que fueron beneficiadas fueron Piura, Chiclayo, Trujillo, Huacho, Chimbote, Huancayo, Iquitos, Arequipa, Tumbes, Ayacucho, Cajamarca, Tarapoto, Cerro de Pasco, Abancay, Huánuco (Mollendo), Puno, Juliaca, Ilo, Chíncha y Talara.

El 01 de marzo de 1994, la Compañía Peruana de Teléfonos y ENTEL, fueron vendidas en dos millones ciento



setenta y nueve mil ciento noventa y ocho (2,179,198). dólares al consorcio Telefónica del Perú quién pagó alrededor de 135% más que su más cercano competidor. Se le entrega la concesión del servicio por cinco años y deberán instalar un millón 500 mil líneas telefónicas (mil 453 pueblos contarían con servicio telefónico en corto plazo)

### **2.1.3.3. LA LLEGADA DE TELEFÓNICA AL PERÚ**

El 31 de diciembre de 1994, se produce la fusión de la CPT y Entel Perú dando origen a Telefónica del Perú, la misma que es titular de distintas concesiones que le permite operar la totalidad de los servicios de telecomunicaciones del país, durante cinco años fue la única que ofreció los servicios de telefonía básica a nivel nacional e internacional y servicios de larga distancia. El 28 de enero de 1995, Telefónica del Perú cambió el sistema de numeración telefónica y dio paso al “séptimo dígito” que permitió la expansión del servicio. Antes de la privatización en 1993 las líneas en servicio ascendían a 637,021 y en 1995 las líneas del servicio sumaban 1 109, 231.

En diciembre de 1996, Telefónica del Perú introduce el servicio MoviStar, sistema celular digital, con una capacidad



inicial de atención para 50 mil clientes siendo el Perú el primer país de América Latina en disponer de este sistema. En cuanto al servicio de Televisión por cable, Telefónica obtuvo la concesión para operar el servicio en provincias. En enero de 1997, Bellsouth Perú concreta su ingreso al mercado peruano al asumir la mayoría accionaría y el control de Tele2000S.A., una de las empresas pionera en la telefonía celular del Perú. Sin embargo, BellSouth Perú termina siendo adquirida de manera irregular por Telefónica del Perú en 1999, convirtiéndose la transnacional española en la mayor y única empresa prestadora del servicio de telefonía (fijo y móvil)

#### **2.1.3.4. LA LLEGADA DE TIM AL PERÚ**

En mayo del 2000, Telecom Italia Mobile obtiene en concesión la primera banda PCS (Sistema de Comunicaciones Personales), con una oferta de 180 millones de dólares, superando la propuesta de Teléfonos de México (Telmex) y el precio base fijado en 47 millones de dólares. En enero de 2001, TIM inicia sus operaciones utilizando tecnología GSM, la cual ofrece menores tarifas por minuto y nuevos servicios, como transmisión de datos y acceso inalámbrico a Internet a través de los teléfonos celulares.



### **2.1.3.5. LA LLEGADA DE CLARO AL PERÚ**

El 10 de agosto de 2005, América Móvil, una de las dos mayores telefónicas celulares de Latinoamérica, anunciaba la adquisición del 100% de la segunda operadora móvil peruana, TIM Perú, por 503 millones de dólares. América Móvil que disputa el liderazgo regional con la española Telefónica Móviles. Claro es la marca comercial con la que América Móvil opera en el Perú y fue lanzada el 11 de octubre de 2005 la cual identifica sus operaciones en el país.

## **2.1.4. MARCO JURÍDICO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

### **2.1.4.1. LA LEY DE TELECOMUNICACIONES**

Según refiere Zegarra (2005) el marco jurídico de las telecomunicaciones cuya base es el decreto supremo N° 013-93-TCC, de 28 de abril de 1993, actual ley de telecomunicaciones (LTel), ha estructurado el sector sobre la base de dos pilares: el primero, el de considerar la actividad como servicio público, caracterizado entonces por la existencia de distintos mecanismos



de intervención estatal; y, el segundo el que sea un sector abierto a la libre iniciativa y al mercado, es decir, se desarrolle en un marco de libre competencia.

Posterior a la ley 31/1987, de 18 de diciembre de 1987, ley de ordenación de las telecomunicaciones – LOT española, la LTel Peruana tuvo como referente gran parte de la estructura y del contenido de dicha norma, caracterizada por establecer las líneas principales a las que debía ajustarse la prestación de las diversas modalidades de telecomunicación, a la vez que definía las funciones y responsabilidades de la administración de las telecomunicaciones y de los sectores público y privado.

Al igual que la norma general española, la LTel Peruana mantiene la consideración de las telecomunicaciones como servicios públicos, sin embargo, lo peculiar con respecto a la ley española de telecomunicaciones es que la ley de telecomunicaciones Peruana si asumió la inclusión del marco jurídico de normas de competencia, así como un ajuste de la organización y de los tradicionales operadores. }



#### **2.1.4.2. EL NUEVO PAPEL DEL ESTADO**

Desde el punto de vista de la normativa general de telecomunicaciones, el rol del estado peruano ha pasado de gestor y titular de la actividad a ser, de un lado, el garante de la preservación de las condiciones de competencia, y, de otro, el facilitador del desarrollo tecnológico, así como el promotor del desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, manteniendo sin embargo la titularidad del servicio.

#### **2.1.5. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN**

##### **2.1.5.1. CONSIDERACIONES GENERALES**

##### **CLASIFICACIÓN**

Según refiere el portal informativo de OSIPTEL, las telecomunicaciones en el Perú técnicamente se orientan hacia el establecimiento de una red digital integrada de servicios y sistemas. A este efecto los servicios de telecomunicaciones se clasifican en:



- Servicios portadores
- Tele servicios o servicios finales
- Servicios de difusión
- Servicios de valor añadido

### **CLASIFICACIÓN POR UTILIZACIÓN Y NATURALEZA**

En cuanto a la utilización y naturaleza del servicio, los servicios de telecomunicaciones se clasifican en:

- Públicos
- Privados
- De radiodifusión: privados de interés publico

#### **- SERVICIOS PÚBLICOS**

Aquellos cuyo uso está a disposición del público en general a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Los servicios portadores son necesariamente públicos. Los servicios de difusión y los de valor añadido pueden ser públicos.



- **SERVICIOS PRIVADOS**

Aquellos establecidos por una persona natural o jurídica para satisfacer sus propias necesidades de comunicación, dentro del territorio nacional. Estos servicios no pueden ser brindados a terceros, salvo que se trate del suministro de servicios de valor añadido para el cumplimiento de su objeto social.

Para efecto de su clasificación como servicios privados se considerara como una misma persona a los miembros, filiales y subsidiarios de una misma persona jurídica que funcione como un conjunto económico

- **SERVICIOS PRIVADOS Y DE INTERÉS PÚBLICO**

Aquellos de radiodifusión y que incluyen emisiones sonoras y de televisión.

Los servicios de telecomunicaciones se clasifican en servicios portadores, tele servicios o servicios finales, servicios de difusión y servicios de valor añadido.



Asimismo, es posible clasificar los servicios como públicos, privados y privados de interés público. Los servicios portadores son aquellos que proporcionan la capacidad necesaria para el transporte de señales que permiten la prestación de los servicios finales, de difusión y de valor añadido.

En cambio, los servicios finales proporcionan la capacidad completa que hace posible la comunicación entre usuarios. Los servicios finales se clasifican por su modalidad de operación como fijos o móviles, y se consideran como servicios finales al servicio telefónico.

El servicio telefónico se presta bajo las siguientes modalidades: Abonados; y Teléfonos Públicos, fijos o móviles, mediante puestos telefónicos, terminales fijos o móviles, cabinas o locutorios públicos o teléfonos monederos. Los servicios de difusión se caracterizan porque la comunicación se realiza desde uno o más puntos de transmisión hacia varios puntos de recepción. Por ejemplo, se considera como servicio de difusión al servicio de distribución de radiodifusión por cable (también llamado “televisión por cable”).



## - LOS SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

Son aquellos que añaden alguna facilidad al servicio que los soporta, ya sea un servicio final o portador. Dentro de los servicios de valor añadido, se incluye al servicio de conmutación de datos por paquete, que en la práctica constituye el servicio de Internet. En este sentido, el servicio de Internet es considerado como un servicio de valor añadido que se soporta en los servicios portadores, finales o de difusión.

### **2.1.6. PROBLEMAS CENTRALES DE LAS TELECOMUNICACIONES**

#### **2.1.6.1. DESCONOCIMIENTO POR PARTE DE LAS MUNICIPALIDADES**

Según refiere Ruiz (2014) el Gobierno sustenta la norma por cuanto existen gobiernos locales que desconocen las competencias exclusivas del gobierno central y han emitido diversas ordenanzas estableciendo tasas excesivas y carentes de sustento para la instalación de postes y cableado. Además, los municipios establecen plazos mayores a los previstos para obtener



autorización, desconociendo el silencio administrativo; demoran los permisos de mantenimiento de infraestructura y se niegan a autorizar la ampliación de la misma. La propuesta levantará las discrepancias en torno a la implementación de la infraestructura. “Esta situación no solo desincentiva las inversiones en el mercado de las telecomunicaciones, sino que se generan retrasos en las mismas, lo que además impide una real competencia con el operador dominante, en especial en el sector móvil.

#### **2.1.6.2. AFECTACIÓN A LA SALUD**

Para Ruiz (2104) no se ha demostrado científicamente que las emisiones de las antenas de telefonía celular causen daños a las personas. No obstante ello, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ha establecido límites a dichas emisiones que se encuentran por debajo de los límites recomendados por la Organización Mundial de la Salud y, con la tecnología actual, la potencial amenaza (de existir) es aún menor. En ese sentido, a pesar de que no existen pruebas que sustenten la mencionada preocupación, muchos municipios han impuesto trabas en forma de plazos muy extendidos de respuesta (desconociendo el silencio administrativo positivo), tasas muy elevadas y exigencias técnicas inalcanzables e innecesarias, así como prohibiciones a la



instalación de estos equipos. Según la opinión de la Asociación de Fomento a la Inversión (AFIN), esto solo obstaculiza y hace más lento y costoso el crecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones. Este gremio, que integran las empresas operadoras, afirma que se afecta directamente la calidad de los servicios que se ofrecen y, al final de la cadena, a los propios usuarios que, por un lado, temen y rechazan la instalación de antenas y por el otro, exigen mayor cobertura y calidad de los servicios que han contratado.

Insisto en que las antenas no representan peligro alguno para la salud de las personas, en las actuales condiciones y requerimientos técnicos. Todos los comprometidos en este problema tienen puntos de vista razonables. Pero lo cierto es que existe un impacto en el sector, con el retraso de inversiones en la expansión de la red.

### **2.1.6.3. INADECUADO ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Según el parecer del autor del presente estudio, el concepto del acceso a la información incide sobre otros derechos ciudadanos, como lo son la salud, el trabajo y otros, lo que obliga a los gobiernos a ser transparentes en sus trámites y a hacer



disponible información y documentos sin que las personas tengan  
que solicitarlos.



## **SUBCAPITULO II**

### **2.2. LA REGULACION DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **2.2.1. LOS ORGANISMOS REGULADORES EN EL PERÚ**

De acuerdo a las teorías de Zegarra, (2005)

##### **2.2.1.1. CREACIÓN**

Es necesario tener claro que el punto de partida de la creación de entidades de regulación en el Perú no ha sido necesariamente el mismo del que en su momento se dio en estados unidos, Francia o España.

La diferencia, la encontramos fundamentalmente en que la figura de organismos reguladores emergieron en el Perú como producto de los procesos de liberación y privatización de distintos sectores económicos considerados por el legislador como servicios públicos, y no como en el caso de los estados unidos en donde se



buscaba, reconducir el equilibrio de poderes, o como en el caso francés, donde entro en cuestionamiento la tradicional estructura administrativa, sobre todo en sectores en los que se precisaba de una mayor eficacia del aparato administrativo.

Sin embargo, independientemente de las circunstancias, hay un acercamiento al aspecto funcional ya que existía la necesidad común de contar con entidades administrativas con la suficiente independencia del poder político, con una organización estable y con una reconocida especialización para hacerse cargo de la regulación administrativa de un determinado sector económico.

#### **2.2.1.2. RÉGIMEN GENERAL Y CARACTERES**

Con la ley 27332, de 29 de julio de 2000, ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos, se consolidó en el ordenamiento jurídico peruano el régimen general de este tipo de entidades al establecer su carácter de organismos públicos descentralizados adscritos a la presidencia del consejo de ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

## 2.2.2. LA REGULACIÓN EN LOS MERCADOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

De acuerdo a las aseveraciones de Mellado Ochoa (2010), los servicios públicos son una categoría especial de servicios cuya provisión pretende satisfacer las necesidades básicas de los ciudadanos, e impulsar el desarrollo e integración de la sociedad, por lo que su provisión debe estar garantizada por el Estado. Si bien históricamente estos servicios esenciales han sido provistos por la administración estatal; con el devenir del tiempo, el desarrollo y beneficios de los mercados, muchas de estas actividades han pasado a ser realizadas por el sector empresarial, en el marco de economías de mercado, como es el caso de los servicios de telecomunicaciones, de energía, transporte y saneamiento en el Perú.

Sin embargo, aun cuando la prestación de estos servicios es realizada por empresas, y se desarrollan en un mercado abierto, el Estado mantiene su rol tutelar, siendo el responsable por su adecuada provisión; en tal sentido otorga concesiones a dichas empresas para permitirles operar, y mantiene diversas instituciones, como los organismos reguladores, con el fin de supervisar y controlar dichas actividades.

Debe tenerse en cuenta que gracias a los beneficios del funcionamiento adecuado de los mercados, uno de los principios económicos



que guía la actuación de la mayoría de entes reguladores, es el de promover la competencia donde sea posible. En ese sentido, se adoptan medidas distintas a la regulación de precios o de la calidad, siendo que, antes de tomar la decisión de regular estos aspectos, se evalúa si la actividad o sub-actividad materia de análisis se puede prestar en un mercado competitivo, adoptándose en estos casos las medidas complementarias para el fortalecimiento y sostenibilidad de la competencia.

### **2.2.3. REGULACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN**

Como lo afirma ÁLVAREZ, (2012) el diseño institucional de las autoridades encargadas del sector de las telecomunicaciones es factor determinante para el desarrollo de éste, de la competencia y de la oferta de servicios. A partir de la liberalización de las telecomunicaciones se han ido creando órganos reguladores en casi todos los países. La independencia y autonomía de estas instancias es uno de los elementos básicos y muy discutidos no sólo al momento de su creación sino también a lo largo de su existencia. ¿Qué se quiere decir con independencia y autonomía y qué grado de éstas debe tener el regulador de telecomunicaciones? Por su importancia en la discusión de los reguladores, en este capítulo se expondrá lo que la experiencia comparada señala como independencia y autonomía, así como las mejores prácticas para lograrlas. Asimismo, en este apartado se analizará la naturaleza de los órganos reguladores. Aunque éstos se utilizan como un



término genérico, lo cierto es que los hay de diversos tipos: sectoriales, convergentes, multisectoriales, con o sin facultades de competencia económica, unipersonales y colegiados.

Los consejos consultivos, comités o juntas consultivas de los órganos reguladores, se están convirtiendo en un elemento importante para que la sociedad participe en las decisiones del regulador. La manera en la que se integran los consejos consultivos define si se logrará asegurar la pluralidad de las opiniones y la independencia de juicio, lo que es crucial. Adicionalmente, es importante la publicidad, la transparencia y la declaración de intereses para evitar conflictos de intereses que menoscaban la importancia de su labor.

La actividad regulatoria en telecomunicaciones tiene sus particularidades, ante lo cual es relevante destacar los principios que deben ser observados por los reguladores y, en caso de incumplimiento, ser denunciados por la sociedad y el sector privado. (ÁLVAREZ, 2012)

#### **2.2.4. TIPOS DE REGULADORES EN TELECOMUNICACIONES**

Cuando se habla de órganos reguladores en materia de telecomunicaciones pareciera que existe un modelo único, pero hay diferentes tipos y es común que evolucionen en cada país de manera diversa.



Según Gonzales De Castilla (2008) clasifica los tipos de reguladores de la siguiente forma:

#### **2.2.4.1. REGULADORES SECTORIALES.**

Son los que tienen facultades únicamente dentro del sector de telecomunicaciones (sin incluir la radio y la televisión abierta). Las ventajas de un regulador exclusivamente de telecomunicaciones es que genera una especialidad única que le permite comprender asuntos técnica, económica y jurídicamente complejos.

#### **2.2.4.2. REGULADORES CONVERGENTES**

Son los encargados del sector de telecomunicaciones, medios electrónicos de comunicación masiva (radio y televisión abierta), de tecnologías de la información y comunicaciones. Ante la evolución tecnológica permanente y la línea divisoria cada vez más borrosa entre las tecnologías de la información, las telecomunicaciones y los medios electrónicos de comunicación masiva, las ventajas de un regulador convergente es que puede



adaptarse con facilidad a los cambios y evitar resoluciones contradictorias entre los diferentes servicios de comunicación.

#### **2.2.4.3. REGULADORES MULTISECTORIALES**

Un órgano regulador será multisectorial cuando tiene facultades respecto de sectores que comparten características, como el eléctrico, el de ferrocarriles, el hidráulico y el de telecomunicaciones. Los partidarios de este tipo de regulador argumentan que las telecomunicaciones tienen elementos comunes con otras actividades o servicios (por. ejemplo, electricidad), finalidades similares (por. ejemplo, satisfacción de necesidades de interés general), economías de red, necesidades de derechos de vía o de paso, temas de interconexión (por. ejemplo, ferrocarriles). Al ser un regulador multisectorial se dice que se reduce el riesgo de captura regulatoria. También permite reducir los costos de operación regulatorios, toda vez que no se hace necesario pagar reguladores para cada sector. Una desventaja del regulador multisectorial es que se enfrenta al hecho de que las telecomunicaciones son un sector dinámico en extremo, por lo que requiere de una actualización constante e innovadora, en tanto que otras áreas no tienen esa evolución permanente. De manera



adicional, los empleados del regulador, al tener facultades sobre múltiples sectores, no pueden alcanzar la especialización necesaria para atender oportuna y adecuadamente los proyectos de cada área.

#### **2.2.4.4. REGULADORES CON FACULTADES DE COMPETENCIA ECONÓMICA**

Independientemente de que el órgano regulador sea sectorial, convergente o multisectorial, puede tener o no facultades para determinar si un agente económico es dominante (es decir, con poder sustancial en el mercado o si se están cometiendo prácticas monopólicas, ya sean absolutas o relativas. Las ventajas que tiene el hecho de que el órgano regulador de telecomunicaciones sea también la autoridad en competencia económica para este sector son que tiene la especialización técnica y económica necesaria para resolver de manera más efectiva que una autoridad general de competencia económica. Algunos analistas consideran que esta última atribución no debería asignársele al regulador de telecomunicaciones, en particular lo relativo a la investigación y determinación de prácticas monopólicas.



#### **2.2.4.5. UNIPERSONALES O DE ÓRGANOS COLEGIADOS**

Las máximas decisiones del órgano regulador pueden estar a cargo de una sola persona o de varias que actúen de manera colegiada. Si es un órgano colegiado (por. ejemplo, pleno de una comisión, una junta directiva o un consejo), se puede contar con personas de perfil y experiencia distintos que aporten visiones también distintas para solucionar los retos del sector. En un órgano colegiado los debates enriquecen la resolución final del regulador, aun cuando se tarde más tiempo en resolver en comparación a si la decisión dependiera de una sola persona.

### **2.2.5. ENTIDAD ENCARGADA DE REGULAR LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **2.2.5.1. EL OSIPTEL**

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) fue creado mediante el Decreto Legislativo N° 702 del 05 de noviembre de 1991, iniciando sus



actividades en enero de 1994; es un organismo público especializado, regulador y descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), con personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, que ejerce las funciones, competencias y facultades contempladas en su Reglamento General y demás normas aplicables.

#### **2.2.5.2. NATURALEZA JURÍDICA**

“La posibilidad de establecer la naturaleza jurídica propia de una entidad de regulación, pasa por tener presente que su creación depone la consecución de un nuevo título de legitimación de la acción de los poderes públicos en ámbitos especialmente sensibles, como es el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú.

Sobre la base de esta premisa, consideramos necesario hacer referencia a que en el Perú, los organismos reguladores en general y el OSIPTEL en particular, actúan dentro del marco de la normativa vigente establecida para cada servicio público, pero además de aquella derivada de los respectivos contratos de



concesión, es decir, aquellos que son suscritos por el estado peruano con los operadores para poder acceder a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

De acuerdo con lo señalado, la principal función de este tipo de entidades administrativas, dentro de las que se encuentran el OSIPTEL, es de carácter supervisor o de control de la actividad desarrollada por dichos operadores y de los compromisos contraídos en los referidos contratos de concesión; así mismo, ejercen potestades de regulación, principalmente, en materia de determinación de tarifas, promoción de la competencia en los mercados, determinación de niveles de calidad y cobertura del servicio, y garantía de las condiciones de acceso a la actividad y utilización de redes; pero para lo cual, concurren con los ministerios de los respectivos sectores en el ejercicio de la función normativa, ya que también les corresponde dictar normas que inciden de manera decisiva sobre la prestación de los respectivos servicios públicos.” (Zegarra Valdivia, 2005)



### 2.2.5.3. LAS FUNCIONES DEL OSIPTEL

Se sustentan en su Reglamento General, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, así como demás normas aplicables, tales como:

- Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión en los Servicios Públicos y sus modificatorias.
- Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la

#### - FUNCIÓN REGULADORA

Es la facultad que tiene el OSIPTEL de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones; actualmente estas tarifas son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el



mercado; no obstante, el OSIPTEL puede establecer tarifas tope para determinados servicios.

#### - **FUNCIÓN NORMATIVA**

Por medio de la función normativa, el OSIPTEL dicta reglamentos en cuanto a los temas necesarios de regular en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones tales como: sistemas tarifarios, procedimientos de reclamos, organización interna del OSIPTEL, proceso de aprobación de reglamentos, normas y regulaciones, lineamientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, lineamientos para la interconexión de servicios y redes, estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia, relaciones entre las empresas comercializadoras y las empresas operadoras y, entre aquellas y los usuarios del servicio; en aquellos aspectos relativos a la comercialización de tráfico de telecomunicaciones y otros.

El OSIPTEL podrá, en materias de su competencia exclusiva, tipificar las infracciones que no estén previstas en la



Ley de Telecomunicaciones y determinar las sanciones correspondientes, dentro de las categorías previstas en la referida Ley.

#### **- FUNCIÓN FISCALIZADORA Y SANCIONADORA**

La función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTEL imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

#### **- FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS**

El OSIPTEL tiene como competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra EMPRESAS OPERADORAS, en segunda instancia que estén relacionadas con:

- Facturación o cobro del servicio.
- Instalación o Activación del servicio.



- Traslado del servicio

#### - **FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Esta función, autoriza a los órganos funcionales competentes del OSIPTEL a resolver en la vía administrativa los conflictos y las controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan tanto, entre empresas operadoras, y entre éstas y el usuario. Quedan excluidas de esta función aquellas controversias que son de competencia exclusiva del INDECOPI. La función de resolver controversias comprende además la de conciliar intereses contrapuestos

#### - **FUNCIÓN SUPERVISORA**

Esta función permite al OSIPTEL verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras así como de los reglamentos a los que deben ceñirse.



#### 2.2.5.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL OSIPTEL PARA EL PERÍODO 2014-2017

Son los que se detallan a continuación:

- Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.
- Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
- Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Esos objetivos a su vez se basan en los siguientes enfoques transversales:

- **INNOVACIÓN:** Búsqueda de soluciones creativas para los desafíos que deberá enfrentar la institución en los próximos años.
- **INCLUSIÓN:** Promoción de una mayor cobertura de los servicios de telecomunicaciones y mayor cercanía de los servicios que brinda el OSIPTEL al usuario.



- **PREVENCIÓN:** Anticipar posibles problemas que pudieran afectar a los servicios de telecomunicaciones y/o al accionar del OSIPTEL, para tomar las medidas necesarias de manera oportuna.

Para cumplir con los lineamientos establecidos, la gestión del OSIPTEL está orientada hacia la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, basada en el compromiso de la Alta Dirección para desarrollar un sistema de gestión eficaz, moderno, transparente, orientado de manera espontánea hacia la calidad y excelencia.

#### **2.2.5.5. ORGANIGRAMA DEL OSIPTEL**

### **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### **ÓRGANOS DE DIRECCIÓN**

- Consejo Directivo
- Presidencia
- Gerencia General



### **ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

- Órgano de Control Institucional

### **ÒRGANOS DE ASESORAMIENTO**

- Gerencia de Asesoría Legal
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
- Gerencia de Comunicación Corporativa

### **ÓRGANOS DE APOYO**

- Comité de la Calidad
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Tecnologías de la Información,  
Comunicaciones y estadística

### **ÓRGANOS DE LÍNEA**

- Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia
- Gerencia Fiscalización y Supervisión
- Gerencia de Protección y Servicio al Usuario
- Gerencia de Oficinas Desconcentradas



## SECRETARÍA TÉCNICA DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS

- Cuerpos Colegiados
- Tribunal de Solución de Controversias - TSC
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

## TRASU

- Centro de Arbitraje

### 2.2.5.6. RECURSOS

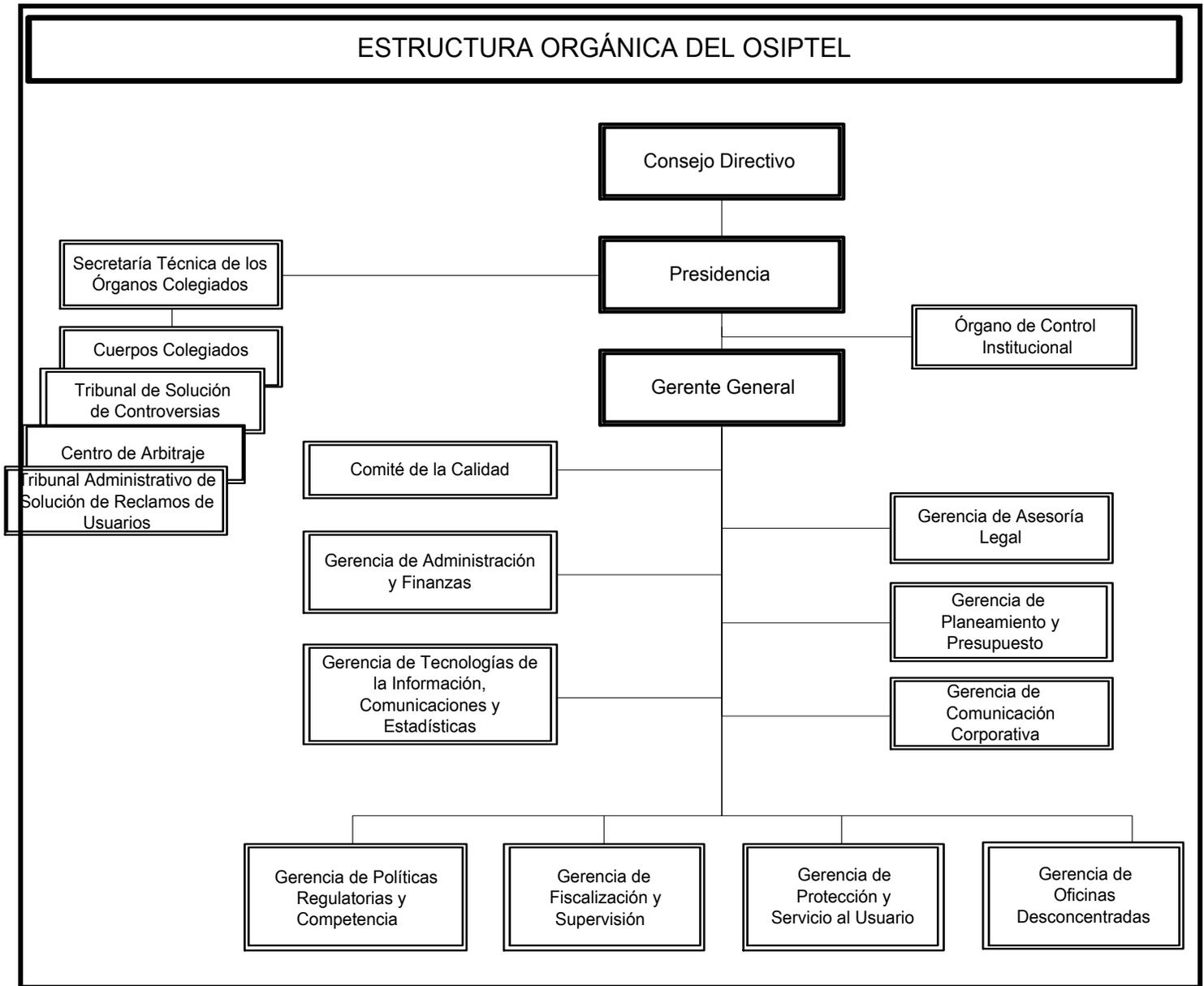
El OSIPTEL es el Organismo público creado por Ley para supervisar la inversión privada en telecomunicaciones, no tiene fines de lucro y cuenta con patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa, económica y financiera en el ejercicio de las funciones, competencias y facultades que las normas le asignan.

Así mismo el OSIPTEL dispone de los recursos económicos necesarios para ejercer su misión, de acuerdo a lo



establecido en la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, D.S. N° 008-2001-PCM - Reglamento General del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y D.S. N° 012-2002-PCM, que fijó el aporte por regulación al OSIPTEL en el equivalente al 0,5% de los ingresos facturados y percibidos por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones dentro del territorio nacional.

GRAFICO N° 01: Estructura Orgánica del OSIPTEL



Fuente: [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)



### **SUBCAPITULO III**

## **2.3. DERECHOS E INTERESES DEL ESTADO Y DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **2.3.1. DEFINICIÓN DE INTERÉS DEL ESTADO**

Según Chuayffet Chemor (2008) es un concepto indeterminado que fundamenta y justifica la actuación de las Administraciones públicas. La intervención administrativa en los campos diversos de la vida social y económica debe estar basada en que con tal intervención se busca el interés público, o es exigida por tal interés.

Es la traducción jurídico-administrativa del concepto jurídico-político de bien común, que integra gran parte de la teoría de los fines del Estado.

El interés público, como concepto genérico, se concreta y especifica cuando la Administración actúa en el campo de sus potestades, de manera



que toda actuación administrativa tiene un fin, como uno de sus elementos objetivos, que supone la concreción del interés público o general.

### **2.3.2. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL ESTADO DE DERECHO**

Como acertadamente precisa Gaspar Ariño (S/F) en el estado de derecho la función pública no es más la plasmación de una especial relación de sujeción del administrado con la administración pública, en virtud de la cual los administrados no son ya objetos de poder, sino ciudadanos. En el estado de derecho, la administración pública asume un papel destinado a la satisfacción de los intereses de la ciudadanía. La administración pública cumple un rol prestacional a favor del ciudadano, que a través de la administración puede ver satisfechas sus necesidades básicas

### **2.3.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Según la unión de consumidores:

#### **2.3.3.1. EL SERVICIO UNIVERSAL**

Entendemos por servicio universal el conjunto de servicios cuya prestación está garantizada a todos los usuarios finales con



independencia de su locación geográfica con una calidad determinada y a un precio asequible.

### **2.3.3.2. INFORMACIÓN**

Se establece que la información que se facilite a los consumidores deberá ser veraz, suficiente, transparente y actualizada. Sin embargo en materia de telecomunicaciones se han dado casos en los que las operadoras protagonizaron campañas que han llegado a considerarse engañosas debido a la confusión que generaron o pudieron generar entre los usuarios. No solo hemos de considerar engañosa (no por ser veraz) la publicidad que señala características del servicio que finalmente no se corresponden, si no también silenciar elementos esenciales del servicio, como por ejemplo las tarifas aplicables. O la sujeción a periodos de permanencia.

Por todo ello, es fundamental solicitar al operador toda la información sobre el servicio que se nos ofrece e incluso solicitar remisión por escrito o al menos la indicación del apartado de la web del operador donde se incluya la información completa que solicitamos.



Todos los operadores están obligados a poner a disposición de los consumidores una completa información sobre los contratos que oferten y en especial sobre las condiciones económicas y jurídicas de los mismos. Esta información deberá estar disponible en sus webs y será facilitada por escrito a aquellos usuarios que lo solicitan, esta remisión será gratuita

### **2.3.3.3. CONTRATOS**

El contrato suscrito entre consumidor y operador determinara los derechos y obligaciones de ambas partes, por este motivo la actual legislación obliga a que dichos contratos incluyan un contenido mínimo que garantice que el usuario cuente con información suficiente sobre el servicio que contrata y las condiciones aplicables al mismo.

De las condiciones del contrato deberá entregarse justificante o copia al consumidor. En el caso que la contratación se haya celebrado por vía telefónica, tendrá derecho el usuario a que se remita justificación de las condiciones del contrato por el medio más adecuado según el tipo de contratación.



#### 2.3.3.4. CALIDAD DEL SERVICIO

Quizás como consecuencia de la presencia de cada vez un número mayor de operadores y del importante aumento de las quejas de los usuarios sobre la calidad de los servicios por ellos ofrecidos, la vigente carta de derechos de los usuarios de telecomunicaciones obliga a las empresas a que publiquen de forma detallada y actualizada información sobre la calidad de los servicios que prestan.

El incumplimiento de los niveles mínimos al consumidor. Los métodos de cálculo de dichas indemnizaciones deberán recogerse asimismo en los contratos.

Toda esta información deberá ser accesible a través de las webs de los operadores y deberá recoger tanto parámetros generales aplicables a todos los servicios como parámetros de calidad específicos de cada servicio o conjuntos de servicios. Unos parámetros que deberán ser auditados anualmente por una entidad solvente e independiente que verificara la corrección de la información publicitada.



También en relación con la calidad del servicio, los operadores están obligados a ofrecer sus servicios de forma regular y continuada, sin interrupciones, de suerte que salvo se trate de causas tasadas por la ley. Deberán indemnizar al usuario si dichas interrupciones se producen.

#### **2.3.3.5. CONTINUIDAD E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO**

Todos los usuarios de telecomunicaciones tienen derecho a que el servicio que se les preste se realice de forma continuada y sin interrupciones, de suerte que si estas se producen se apliquen distintas indemnizaciones que habrán de estar previstas en distintos contratos de abono.

#### **2.3.3.6. FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a que su operador les presente facturas por los cargos efectuados, diferenciando los conceptos que la integran. Tienen asimismo derecho a recibir si lo desean facturas independientes para los servicios de tarifa adicional.



#### **2.3.3.7. DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS**

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a que los operadores les garanticen el derecho a la desconexión de determinados servicios, al menos los de tarificación adicional y las llamadas internacionales. Este derecho deberá reflejarse claramente en los contratos, así como los mecanismos para su ejercicio y al menos una vez cada seis meses, las facturas deberán informar de forma clara este derecho.

#### **2.3.3.8. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los operadores de telecomunicaciones están obligados a disponer de un servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto resolver sus quejas y reclamaciones, así como cualquier otra incidencia o solicitud que se les plantee. Con motivo de cualquiera de estas circunstancias, deberá facilitar al usuario un número de referencia que permita identificar su petición en un momento posterior. Si se trata de una reclamación o queja deberá dar traslado a los servicios correspondientes del operador junto con el número de referencia inicialmente facilitado al usuario.



Los servicios de atención al cliente deberán funcionar de forma gratuita, lo que impide que se puedan establecer números de tarificación adicional para contactar con ellos, y estar habilitados para la atención de personas con discapacidad

#### **2.3.3.9. RECLAMACIONES**

Los usuarios que tengan algún conflicto con un operador podrán presentar una reclamación contra el mismo. El plazo para interponerla es de un mes desde que se tiene conocimiento de la incidencia. La reclamación a la empresa puede presentarse:

- **POR TELÉFONO:**

La empresa tiene la obligación de comunicar al abonado el número de referencia y la obligación de informarle del derecho a solicitar un documento que acredite su presentación



- **POR ESCRITO:**

Se dirigirá a la dirección que obligatoriamente debe figurar en el contrato y a través de un medio fehaciente. Asimismo, podrá realizarse por correo electrónico o empleando los mecanismos a disposición del usuario en las webs de los operadores

Los operadores deberán incluir en todas sus facturas los números de teléfono de sus servicios de atención al cliente.

#### **2.3.4. EL DERECHO DE LOS USUARIOS A UN SERVICIO DE CALIDAD**

En los términos establecidos por el código de protección y defensa del consumidor: los consumidores tienen los siguientes derechos:

- Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.



- Derecho a acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres, o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- Derecho a la reparación o indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente código y a la normativa civil sobre la materia.

### **2.3.5. MARCO LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ**

Para Zegarra Valdivia, (2005) a inicios de la década de los noventa, el estado peruano asignó la prestación de los servicios públicos de



telecomunicaciones al sector privado reservándose para si el rol de regulador del mercado y de supervisión del cumplimiento de las obligaciones asumidas por las empresas operadoras.

En este contexto, el 12 de enero de 1994 se promulgo la ley N° 26285, que estableció la desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones de telefonía fija local y portadores de larga distancia nacional e internacional, fijando un periodo de concurrencia limitada no mayor de cinco años.

El 30 de octubre de 1997 se creó la comisión técnica de telecomunicaciones-CTT, mediante resolución suprema N° 564-97-PCM.

Mediante decreto supremo N° 021-98-MTC se modificaron los contratos de concesión suscritos con telefónica del Perú S.A.A. estableciéndose la finalización anticipada del periodo de concurrencia limitada del servicio de telefonía fija local al primero de agosto de 1998 y dándose inicio a la apertura del mercado de las telecomunicaciones en el Perú.

OSIPTEL ha emitido normas sobre interconexión, condiciones de uso, acceso del usuario final al portador de larga distancia, tarifas, entre otros:



**2.3.5.1. DECRETO SUPREMO N°030-2005-MTC (PUBLICADO EL  
31 DE DICIEMBRE DE 2005)**

- Establece la interconexión de redes automáticas.
- Adecua los plazos para la interconexión conforme a lo establecido en la resolución 432 de la comunidad andina.
- Uniformiza las obligaciones de pago por derecho de concesión para los distintos servicios públicos de telecomunicaciones.
- Establece mecanismos en el otorgamiento de concesiones que aseguren el cumplimiento de obligaciones por parte de los concesionarios
- Incentiva el acceso de los operadores independientemente al mercado.

**2.3.5.2. DECRETO SUPREMO N° 007-2005-MTC (PUBLICADO EL  
11 DE MARZO DE 2005)**

- Establece el plazo para efectuar la revisión periódica de los cargos de interconexión tope.
- Establece precisiones sobre la participación en concursos públicos.



### **2.3.6. NORMAS LEGALES DE TELECOMUNICACIONES**

Son aquellos principios generales en los cuales se basa y debe basarse cualquier legislación actual o futura sobre las Telecomunicaciones. Esta declaración de principios es acorde a los señalados en la Constitución. De acuerdo al Reglamento general de la Ley de Telecomunicaciones, tenemos las siguientes normas generales:

#### **2.3.6.1. RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA**

Los servicios de telecomunicaciones se prestan en un régimen de libre competencia. Están prohibidas las prácticas empresariales restrictivas de la leal competencia, como los acuerdos, actuaciones paralelas o prácticas concertadas entre empresas que produzcan o puedan producir el efecto de restringir, impedir o falsear la competencia.

Los titulares de concesiones y autorizaciones, en ningún caso pueden aplicar prácticas monopólicas restrictivas de la libre competencia, que impidan una competencia sobre bases



equitativas con otros titulares de concesiones y autorizaciones de servicios de telecomunicaciones.

#### **2.3.6.2. CONVERGENCIA DE SERVICIOS**

El Estado ejerce una función promotora y facilitadora respecto al desarrollo de tecnologías de punta, propendiendo, en lo posible, a la convergencia de servicios y tecnologías, con la finalidad de otorgar mayores beneficios a la sociedad.

#### **2.3.6.3. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El Estado promueve el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como soporte de la Sociedad Global de la Información. En este sentido, adopta las medidas necesarias para el crecimiento, expansión y democratización del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.



#### **2.3.6.4. PRINCIPIO DE SERVICIO CON EQUIDAD**

En virtud del principio de servicio con equidad se promueve la integración de los lugares más apartados de los centros urbanos, así como de las áreas rurales y lugares de preferente interés social, mediante el acceso universal.

#### **2.3.6.5. ACCESO UNIVERSAL**

Se refiere al acceso en el territorio nacional a un conjunto de servicios públicos de telecomunicaciones esenciales. los disponibles para la mayoría de usuarios y que son provistos por los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **2.3.6.6. PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN**

El acceso a la utilización y prestación de los servicios de telecomunicaciones está sujeto al principio de no discriminación; por lo tanto, las empresas prestadoras de dichos servicios, de acuerdo a la oferta disponible, no pueden negar el servicio a



ninguna persona natural o jurídica que cumpla con las condiciones establecidas para dicho servicio.

#### **2.3.6.7. PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD**

Por el principio de neutralidad, el concesionario de un servicio de telecomunicaciones, que es soporte de otros servicios o que tiene una posición dominante en el mercado, está obligado a no utilizar tales situaciones para prestar simultáneamente otros servicios de telecomunicaciones en condiciones de mayor ventaja y en detrimento de sus competidores, mediante prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, tales como limitar el acceso a la interconexión o afectar la calidad del servicio.

#### **2.3.6.8. INVOLABILIDAD Y SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Se atenta contra la inviolabilidad y el secreto de las telecomunicaciones, cuando deliberadamente una persona que no es quien origina ni es el destinatario de la comunicación, sustrae, intercepta, interfiere, cambia o altera su texto, desvía su curso, publica, divulga, utiliza, trata de conocer o facilitar que él mismo



u otra persona, conozca la existencia o el contenido de cualquier comunicación.

Las personas que en razón de su función tienen conocimiento o acceso al contenido de una comunicación cursada a través de los servicios públicos de telecomunicaciones, están obligadas a preservar la inviolabilidad y el secreto de la misma.

Los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados a salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, adoptar las medidas y procedimientos razonables para garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones cursadas a través de tales servicios, así como mantener la confidencialidad de la información personal relativa a sus usuarios que se obtenga en el curso de sus negocios, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito de sus usuarios y demás partes involucradas o por mandato judicial.

Los titulares de servicios privados de telecomunicaciones deberán adoptar sus propias medidas de seguridad sobre inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.



#### **2.3.6.9. PRINCIPIO DE PREEMINENCIA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios públicos de telecomunicaciones, tienen preeminencia sobre los servicios privados de telecomunicaciones. Este principio es aplicable en todos los actos de otorgamiento de concesiones, autorizaciones, asignación de frecuencias y, en general, en todas aquellas situaciones en las que la autoridad de telecomunicaciones tiene que decidir, de manera excluyente, entre ambas clases de servicios.

#### **2.3.6.10. RESPONSABILIDAD DEL ABONADO**

El abonado titular de un servicio público de telecomunicaciones, es responsable del uso que se haga del mismo.

#### **2.3.6.11. REPRESENTACIÓN DEL MINISTERIO**

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones en su calidad de representante del Estado ante las organizaciones internacionales de telecomunicaciones, podrá delegar su representación en casos específicos.



#### **2.3.6.12. OBLIGACIONES EN LUGARES DONDE NO FUNCIONAN SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

Las personas naturales o jurídicas autorizadas para operar servicios privados de radiocomunicación, en lugares donde no funcionan servicios públicos de telecomunicaciones, están obligadas a cursar mensajes de las autoridades o de terceros, cuando sea necesario proteger la vida humana, mantener el orden público, garantizar la seguridad de los recursos naturales y de los bienes públicos o privados.

#### **2.3.6.13. OBLIGACIONES EN CASOS DE ESTADOS DE EXCEPCIÓN.**

En los estados de excepción contemplados en la Constitución y declarados conforme a ley, todos los operadores de servicios portadores y teleservicios o servicios finales deben otorgar prioridad a la transmisión de voz y data, necesaria para los medios de comunicación de los Sistemas de Defensa Nacional y Defensa Civil.

En caso de guerra exterior, declarada conforme a ley, el Consejo de Defensa Nacional a través del Comando Conjunto de



las Fuerzas Armadas, podrá asumir el control directo de los servicios de telecomunicaciones, así como dictar disposiciones de tipo operativo.

Para atender dichos requerimientos, el operador del servicio de telecomunicaciones podrá suspender o restringir parte de los servicios autorizados, en coordinación previa con el Ministerio y los Sistemas de Defensa Nacional y Civil.

#### **2.3.6.14. OBLIGACIONES EN CASOS DE EMERGENCIA**

En caso de producirse una situación de emergencia o crisis local, regional o nacional, tales como terremotos, inundaciones u otros hechos análogos, que requieran de atención especial por parte de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, éstos brindarán los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia. Para tal efecto, los titulares de concesiones y autorizaciones seguirán las disposiciones del Ministerio.



### 2.3.6.15. PLAN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

El Plan Nacional de Telecomunicaciones es el documento que contiene los planes técnicos fundamentales que sobre la base del principio de integración de redes, sistemas y servicios, establece las pautas y lineamientos técnicos básicos que aseguran la integración e implementación de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Es elaborado por el Ministerio y aprobado por Resolución Suprema refrendada por el Titular del Ministerio. Su actualización o revisión debe realizarse obligatoriamente en períodos no mayores de cinco (5) años. El Ministerio podrá convocar a audiencia pública previamente a la aprobación de las modificaciones del citado plan, a fin de recoger los aportes de las personas o entidades especializadas.

El Ministerio, a través de la Secretaría de Comunicaciones, elaborará el Plan Estratégico de Desarrollo de los Servicios de Telecomunicaciones, el cual contemplará las políticas, objetivos y metas de desarrollo a mediano y largo plazo, debiendo ser revisado cada cinco años.



## **CAPITULO III**

### **3. RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **3.1. COBROS INDEBIDOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACION DURANTE EL PERIODO 2014. 2015**

Según refieren los datos de acceso a la información pública de OSIPTEL, se logró recabar los datos estadísticos de los reclamos presentados por cobros excesivos en el periodo 2014 – 2015, llegando a un total de 207 reclamos, los mismos que fueron presentados en 4 servicios de telecomunicaciones distintos, ante OSIPTEL.

**CUADRO N° 03: Reclamos de cobros excesivos en internet**

	Enero	Marzo	Mayo	Julio	Setiembre	Noviembre
	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre
Cobro de Deuda	5	1	2	1	0	0
Cobro de Servicio en Baja	1	0	0	1	0	0
Cobro Penalidades	2	4	2	0	1	2

Fuente: elaboración del autor

**CUADRO N° 04: Reclamos de cobros excesivos en telefonía fija**

	Enero	Marzo	Mayo	Julio	Setiembre	Noviembre
	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre
Cobro de Deuda	8	3	1	1	9	3
Cobro de Servicio en Baja	1	5	7	2	4	0
Cobro Penalidades	2	3	6	2	0	1

Fuente: elaboración del autor

**CUADRO N° 05: Reclamos de cobros excesivos en telefonía móvil**

	Enero	Marzo	Mayo	Julio	Setiembre	Noviembre
	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre
Cobro de Deuda	7	2	0	7	6	2
Cobro de Servicio en Baja	2	3	5	6	3	1
Cobro Penalidades	3	6	2	4	2	6

Fuente: elaboración del autor

**CUADRO N° 06: Reclamos de cobros excesivos en televisión por cable**

	Enero	Marzo	Mayo	Julio	Setiembre	Noviembre
	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre
Cobro de Deuda	4	5	3	2	4	1
Cobro de Servicio en Baja	2	1	7	5	2	3
Cobro Penalidades	4	6	3	2	7	3

Fuente: elaboración del autor

### **3.2. PERJUICIOS OCASIONADOS A LOS USUARIOS DERIVADOS DE LOS COBROS INDEBIDOS**

Según los análisis empleados en la investigación, se determinó que los cobros excesivos generan perjuicios que afectan de forma clara a los usuarios, menoscabando su integridad física, social y económica. A continuación se explicara los perjuicios que afectan a los administrados:

#### **3.2.1. PERJUICIOS ECONÓMICOS**

Los ciudadanos que son víctimas de un cobro excesivo (daño), por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, se ven afectadas económicamente, ya que con el actuar negativo de la empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones, estas se generan una obligación innecesaria que se ve plasmada en la economía de cada usuario que afronta los reclamos o procesos correspondientes para evitar estos cobros indebidos o innecesarios.

Consideremos por ejemplo el hecho de que el usuario que ha sido víctima de un cobro indebido tiene que invertir dinero en movilizarse hasta las instancias respectivas para hacer su reclamo. Además, más allá del monto del cobro indebido está el hecho de que dicho cobro es parte del patrimonio económico del usuario que indudablemente sufre un detrimento.



Por lo general los procedimientos requieren una tramitación documentaria que en algunos casos le requieren al usuario copias de sus documentos de identidad, costos que también se adicionan injustamente al usuario y que no serán considerados en el eventual caso de la devolución del monto cobrado indebidamente.

En no pocos casos, el usuario afectado tiene que recurrir al asesoramiento de un profesional que le oriente en el procedimiento de su reclamación. Dicho asesoramiento profesional constituye también un plus económico que el usuario tiene que pagar y así se afecta mucho más su economía.

### **3.2.2. AFECTACIÓN DE SU TIEMPO**

Los ciudadanos víctimas de cobros indebidos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, tienen una afectación clara en la disposición de su tiempo, muchas veces el usuario se ve obligado a dejar de lado sus obligaciones por acudir a los procedimientos para la solución de su problema generado por el cobro excesivo o innecesario.

El tiempo para las personas es también un factor valioso para invertirlo en actividades productivas o recreativas. Cuando un usuario ha



sido víctima de un cobro indebido tiene que distraer su tiempo en el trámite de la reclamación, con ello se afecta indudablemente su productividad económica o su legítimo derecho al descanso o la recreación. Puede a simple vista parecer un problema menor e insignificante, sin embargo en el terreno de los hechos resulta sumamente mortificante tener que emplear un buen tiempo en el reclamo y su prosecución, situación que debe evitarse por los perjuicios ocasionados a los usuarios que de buena fe obran en su relación con la empresa prestadora del servicio.

### **3.2.3. AFECTACIÓN PSICOLÓGICA**

El daño que sufren los usuarios al ser víctimas de los cobros excesivos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones se define como el menoscabo que, a consecuencia de un acaecimiento o evento determinado, sufre una persona. Aunque no lo creamos, nuestro estado de ánimo está muy relacionado con nuestro bienestar físico y, con ciertas enfermedades, puede llegar a ser determinante para mejorar la calidad de vida.

Ya está debidamente comprobado que las preocupaciones y el estrés influyen negativamente sobre el organismo humano. En tal sentido, en el aspecto psicológico estos cobros indebidos generan afectaciones emocionales que se traducen en el actuar psicológico de cada usuario, el



concebir una obligación económica sin razón aparente, produce un perjuicio mental que disgusta y entorpece su transcurrir diario. En el ámbito del derecho se habla del daño moral, es pues indudable que una situación que contradice a nuestros derechos nos genera un estado de ánimo afectado por la incertidumbre y el malestar de ser pasible de un cobro indebido. Esta es una situación que se debe evitar a toda costa puesto que afecta directamente la salud emocional de las personas que tienen que verse en el trance de seguir un tortuoso camino de reclamación de sus derechos conculcados.

#### **3.2.4. DESPLAZAMIENTO TERRITORIAL INNECESARIO**

En el Perú se sufre un problema que engloba gran parte del territorio nacional, este problema es el acceso igualitario a todos los usuarios del servicio de telecomunicaciones, ya sea para servicios o regulación de servicio.

Los usuarios que se encuentran ubicados en sectores rurales o provincias departamentales, no tienen un acceso igualitario en caso de solución de conflictos con las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, ya que ellos para poder solucionar su problema, tendrían que desplazarse desde su localidad hasta el organismo regulador más cercano. Dejando en claro que existe una centralización marcada.



### **3.3. PERCEPCION DE UN ESPECIALISTA RESPECTO A LOS COBROS EXCESIVOS A LOS USUARIOS POR PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES.**

A continuación, se presenta la entrevista realizada hacia el Dr. Maurice Pacheco Niño de Guzmán, jefe de la oficina desconcentrada de OSIPTEL, sede Cusco. Basándome en su experiencia y conocimientos acerca del tema materia de investigación:

**1. ¿Desde su experiencia de Director de la oficina de OPSITEL, sabe si los reclamos por cobros excesivos a los usuarios por parte de las empresas de telecomunicaciones son frecuentes y motivadas objetivamente?**

Los usuarios en nuestra ciudad, presentan diversos reclamos, tanto por cobro y por facturación de los servicios (entendiendo que el reclamo de facturación es aquel que se encuentra sustentando en el cuestionamiento del recibo mensual, y el reclamo por cobro de servicio es aquel sustentando en el cuestionamiento de un documento distinto al recibo mensual), que podrían enmarcarse dentro del término “cobro excesivo”

Esta situación es de las más recurridas ante la sede de OSIPTEL en Cusco, ya que se tienen 8675 consultas en el año, las que entre otras cosas recogen la



insatisfacción de los usuarios porque los planes no son facturados conforme a lo pactado, los topes contratados no se cumplen o se les emite facturaciones por montos que exceden lo convenido.

Cabe señalar que algunos de esos casos no radican únicamente en errores del proceso de facturación de las empresas operadoras, si no en formas agravadas de asimetría informativa, pues los contratantes reciben cierta información para contratar los servicios (o se les explica que recibirán diversos beneficios a determinada tarifa) y esta no se cumple, puede ser porque no fue correctamente explicada por el vendedor o porque el usuario no llegó a comprender íntegramente lo que estaba recibiendo.

En dicho orden de ideas, se tiene que los usuarios fundamentan posteriormente sus reclamos, atendiendo a que no se cumple lo que se les ofreció, o que la facturación no refleja sus expectativas, y evidentemente buscan motivarlo de la forma más objetiva posible; algunos acompañándolo de las copias de los contratos suscritos, de los volantes promocionales e incluso textos redactados a mano por los propios vendedores, donde se les explicaba los detalles de los servicios contratados



Normativamente, OSIPTEL ha planteado una forma de mitigar dicha asimetría, exigiendo a través de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que los contratos tengan un tamaño de letra mínimo (3 milímetros) y que las empresas entreguen un anexo donde se detallen el plazo de contratación, las tarifas aplicables y el valor de la penalidad aplicable en caso se quiera resolver anticipadamente el contrato.

Finalmente, el Tribunal Administrativo de Reclamos de Usuarios, TRASU; durante la tramitación de los procedimientos de reclamo en segunda instancia, puede solicitar a las empresas operadoras los audios de contratación, o de diversas gestiones realizadas por los usuarios, con el objetivo de conocer que fue lo que se les ofreció y que efectivamente recibieron en la facturación/cobro de sus servicios

**2. ¿De qué manera considera Ud. que con los cobros excesivos se perjudica a los usuarios?**

Cualquier cobro fuera de lo pactado, genera un evidente menoscabo en la economía de los consumidores, en la medida que afecta el presupuesto que se tiene para pagar diversos servicios. Más aún, si anotamos que los servicios públicos de telecomunicaciones (al menos en el ámbito domiciliario) son los de mayor costo, y que generan una mayor inversión por parte de los usuarios.



Por otra parte, genera un efecto adicional que no necesariamente es recogido en la legislación, y peor aun en la gestión empresarial, que es el menoscabo en la confiabilidad del sistema, en la medida que los usuarios que reciben facturaciones con montos excesivos, fuera de lo pactado, tienen la percepción que el sistema es frágil, que es inexacto e ineficiente; a lo que se agrava la –aún– débil confianza en el sistema de protección al consumidor (encarnado en nuestro caso por el organismo regulador) que genera una sensación de indefensión frente a las empresas operadoras.

**3. ¿Cuál cree Ud. que es la razón por la que las empresas de telecomunicaciones reinciden en los cobros excesivos a los usuarios de sus servicios?**

Más allá de las acciones de supervisión del regulador, del sistema de defensa de los derechos de los usuarios y la normatividad aplicable, podemos coincidir en que –aunque es una visión estrictamente personal– para algunas empresas operadoras no existen incentivos suficientes (positivos o negativos) para mejorar los sistemas de facturación o cobranza, ya sea a nivel de fomento de la mejora, o de sanción disuasiva ante el incumplimiento.

Esta situación lleva a que algunos agentes económicos puedan empezar a “incumplir” en forma eficiente la normatividad, ya que los costos que se deban



asumir ante la posible detección son menores que las ganancias que se puedan obtener de una práctica reñida con la normatividad.

#### **4. ¿Qué medidas se pueden tomar para disminuir la incidencia de cobros excesivos por parte de las empresas de telecomunicaciones en el Perú?**

Considero que se podría establecer un sistema de fomento para garantizar la mejora continua de los procesos de las empresa, de tal forma que se puedan generar incentivos positivos para evitar los errores que incidan en la cobranza/facturación; y en su defecto, un sistema de punición más eficiente que no solamente valorice la infracción, sino el impacto del daño, la cantidad de personas afectadas, el daño al sistema de provisión de servicios públicos de telecomunicaciones en general, de tal forma que genere convicción en las empresas operadoras, en el sentido que resultará más eficiente implementar mecanismos de facturación idóneos que asumir los costos de una posible sanción.

**INTERPRETACIÓN:** Según la perspectiva del Dr. Maurice Pacheco Niño de Guzmán, jefe de la oficina desconcentrada de OSIPTEL, sede Cusco. Considera que los usuarios presentan de forma continua reclamos por cobros excesivos en su facturación, estos cobros excesivos no son motivados y generan un dezmero en los usuarios de telecomunicaciones.

Por otro lado considera que los cobros excesivos generan un desprejuicio en los usuarios y que sumado a esto se detecta una clara falla en la confiabilidad que se tiene a las empresas operadoras, por último se considera que, un sistema de punición más eficiente ayudara a la mejora de la administración en los cobros y limitara los abusos por parte de los operadores.

### 3.4 PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN A LOS COBROS INDEBIDOS

Se encuestó a una población de 50 personas anónimas cuyas respuestas se procesaron y se pudo obtener resultados que ayuden a demostrar mi investigación, a continuación estas son las preguntas y su respectivo análisis

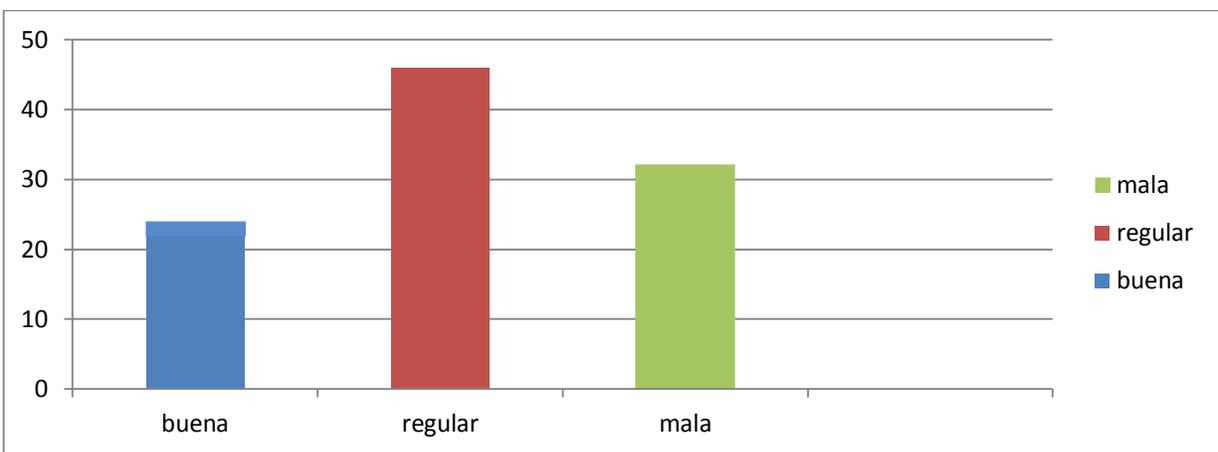
#### PREGUNTA N° 01

**¿CÓMO CALIFICA UD. LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE LE PRESTA LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES A LA QUE ESTÁ AFILIADO?**

**CUADRO N° 07: Pregunta N° 01**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	11	22
Regular	23	46
Mala	16	32
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

GRAFICO N° 02: Pregunta N° 01



**INTERPRETACION:** En la primera pregunta podemos establecer como califican los usuarios la calidad del servicio que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones a las cuales están afiliadas. Así un 22% manifiesta que el servicio es bueno, un 46% manifiesta que el servicio brindado es regular, y un 32% manifiesta que el servicio es malo.

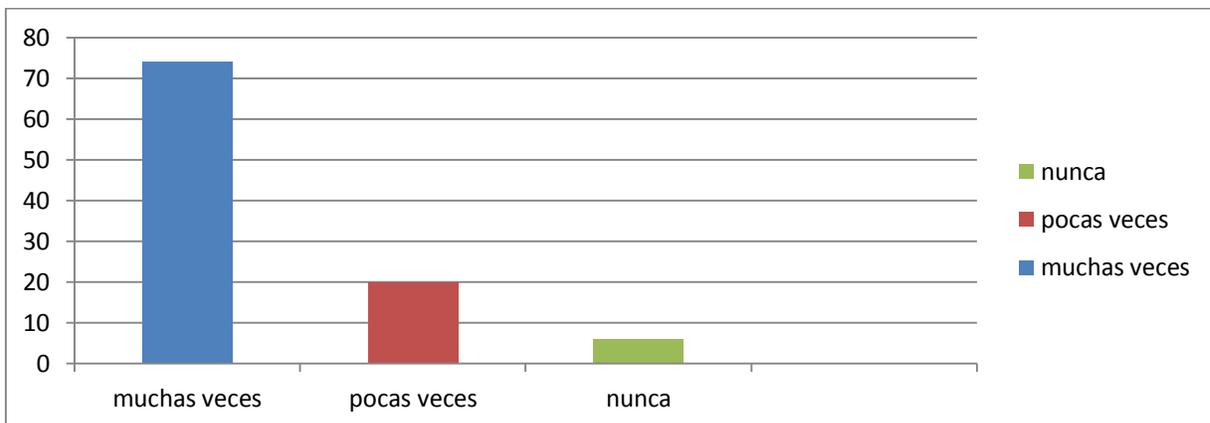
## PREGUNTA N° 02

**¿SABE UD. SI LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES QUE LE PRESTA  
EL SERVICIO HA HECHO COBROS INDEBIDOS A LOS USUARIOS?**

CUADRO N° 08: Pregunta N° 02

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje %
MUCHAS VECES	37	74
POCAS VECES	10	20
NUNCA	3	6
TOTAL	50	100

GRAFICO N° 03: Pregunta N° 02



**INTERPRETACION:** En la segunda pregunta destaca el hecho de que el 74% de los usuarios encuestados dice que las empresas operadoras cometen cobros indebidos, el 20 % de usuarios encuestados dice las empresas operadoras pocas veces cometen cobros indebidos, y solo el 6% señala no conocer que las empresas operadoras hagan cobros indebidos. Este resultado grafica el hecho de que los usuarios tienen un conocimiento claro del cobro excesivo por parte de las empresas operadoras.

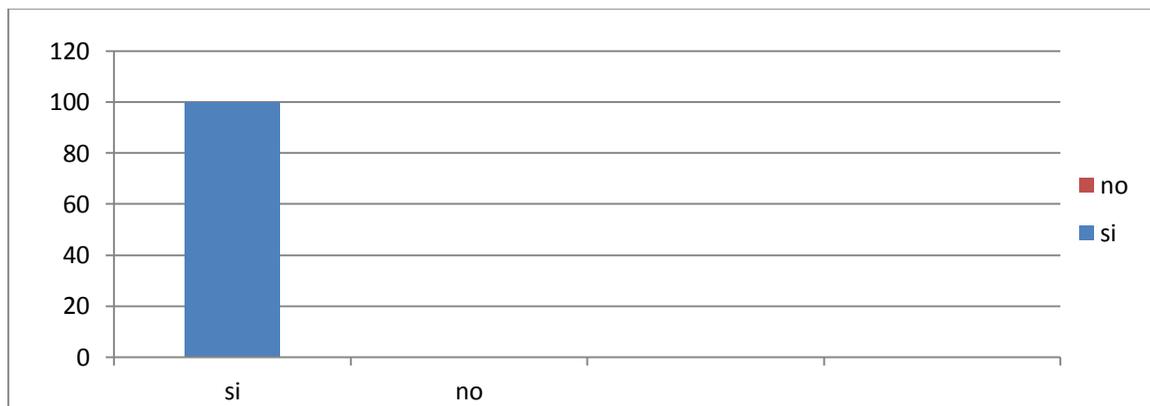
## PREGUNTA N° 03

**¿CONSIDERA UD. QUE UN COBRO INDEBIDO ORIGINA AL USUARIO UN  
PERJUICIO ECONÓMICO?**

CUADRO N° 09: Pregunta N° 03

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	100
NO	0	0
TOTAL	50	100

GRAFICO N° 04: Pregunta N° 03



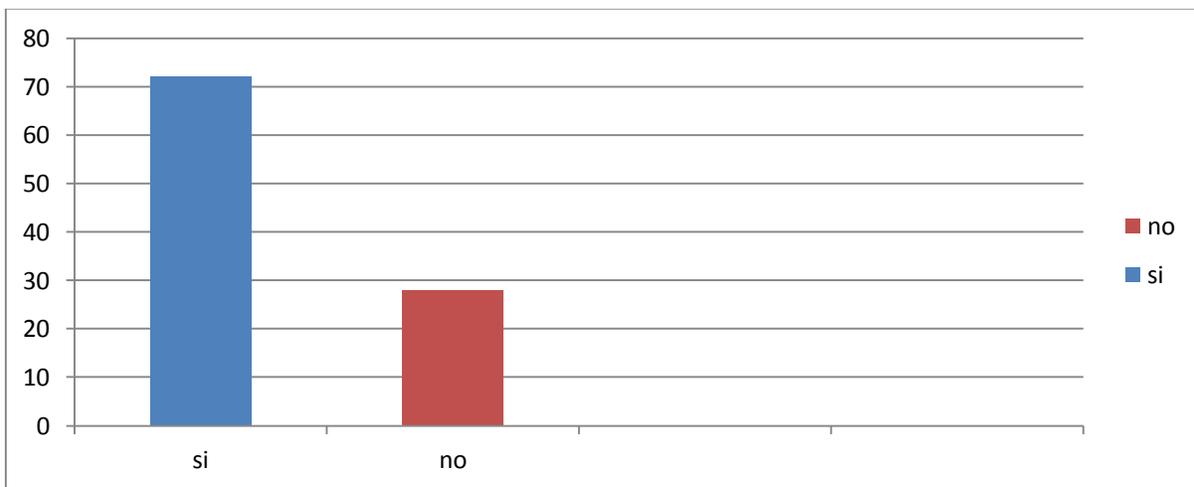
**INTERPRETACION:** El 100% manifiesta que los cobros excesivos generan un perjuicio económico, y 0% que no generan un perjuicio económico. Este resultado arroja que los encuestados están seguros de que los cobros excesivos generan perjuicios económicos.

**PREGUNTA N° 04**

**¿CONSIDERA UD. QUE UN COBRO INDEBIDO ORIGINA AL USUARIO UN  
PERJUICIO PSICOLÓGICO?**

**CUADRO N° 10: Pregunta N° 04**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	36	72
NO	14	28
TOTAL	50	100

**GRAFICO N° 05: Pregunta N° 04**

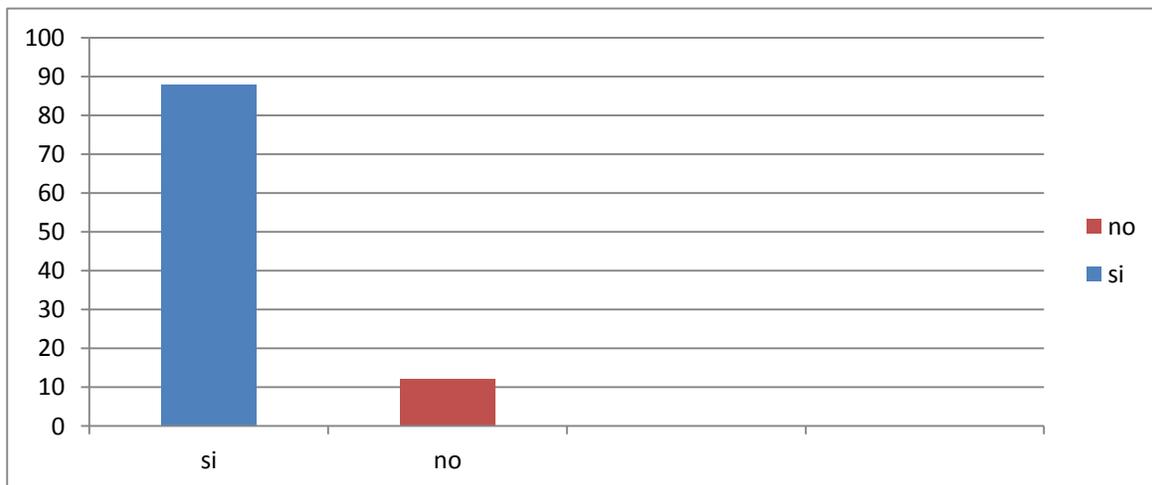
**INTERPRETACIÓN:** En esta pregunta podemos establecer la calificación de los usuarios sobre la afectación psicológica que se produce por los cobros excesivos, un 72% dice que si se genera un perjuicio psicológico, mientras que un 28% considera que no existe un perjuicio psicológico.

**PREGUNTA N° 05**

**¿EL RECLAMO POR COBROS INDEBIDOS DE PARTE DE LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIÓN AFECTA AL TIEMPO DE LAS PERSONAS?**

**CUADRO N° 11: Pregunta N° 05**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	88
NO	6	12
TOTAL	50	100

**GRAFICO N° 06: Pregunta N° 05**

**INTERPRETACIÓN:** En la quinta pregunta 88% de las personas encuestadas consideran que el cobro excesivo genera una afectación en la disposición del tiempo de los usuarios, y un 12 % considera que no existe una afectación en el tiempo de los usuarios.

**PREGUNTA N° 06**

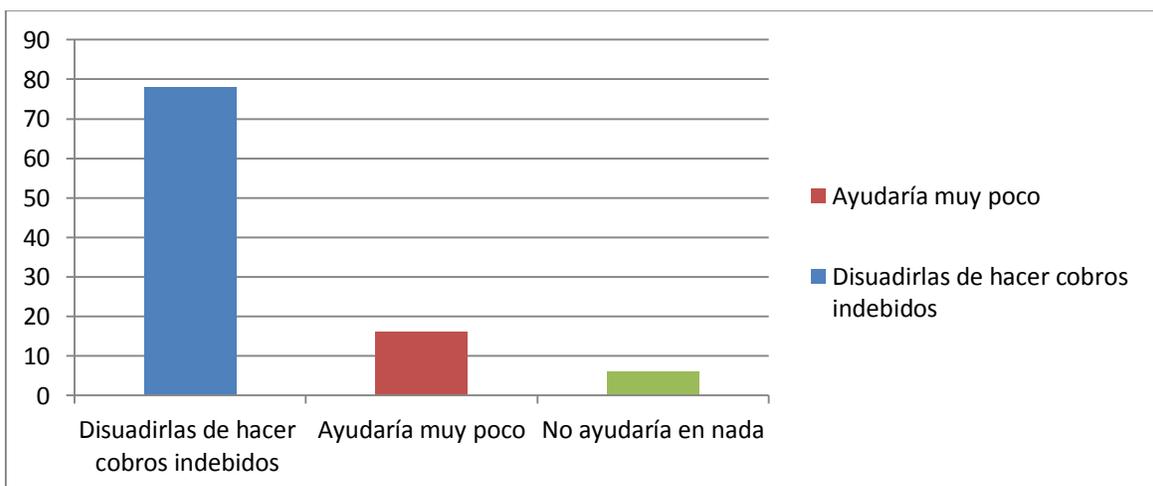
**¿PIENSA UD. QUE ELEVANDO EL MONTO DE LAS MULTAS A LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES POR COBROS INDEBIDOS PUEDE**

**AYUDAR A:**

**CUADRO N° 12: Pregunta N° 06**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>DISUADIRLAS DE HACER COBROS INDEBIDOS</b>	<b>39</b>	<b>78</b>
<b>AYUDARÍA MUY POCO</b>	<b>8</b>	<b>16</b>
<b>NO AYUDARÍA EN NADA</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N° 07: Pregunta N° 06**





**INTERPRETACIÓN:** En la sexta pregunta 78% de las personas encuestadas consideran que elevando las multas las empresas operadoras tendrán un mayor disuasivo para evitar cobros excesivos, un 16% considera que ayudaría muy poco, y solo un 6% manifiesta que elevando las multas los operadores no dejaran de cometer cobros excesivos.

### **3.5 PROPUESTA LEGISLATIVA**

Como una posible solución se determinó elaborar una propuesta legislativa que ayude a regular de forma clara el accionar negativo de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones en relación a los cobros excesivos por parte de las empresas operadoras, dicha propuesta está debidamente fundamentada:

#### **PROYECTO DE LEY**

**LEY QUE MODIFICA EL ARTICULO N° 24 (LITERAL NUMERO III) DEL  
REGLAMENTO DE FISCALIZACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES.  
RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 087-2013-CD-OSIPTTEL**

## I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Proyecto de Ley tiene por finalidad PROPONER la modificación del literal número III del artículo 24º, en el título V, medidas correctivas, capítulo I, tipos de medidas correctivas, (RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 087-2013-CD-OSIPTTEL), con el propósito de tutelar de una manera óptima los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, y hacer que las sanciones impuestas por las infracciones cometidas por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones tengan un efecto disuasivo más riguroso.

La presente iniciativa se sustenta en las siguientes consideraciones:

- a) En principio la Constitución Política del Perú, consagra en su artículo 1º la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad. Dicho respecto debe ser no solo en circunstancias o coyunturas sociales, sino por el contrario debe ser permanente y trascender en el tiempo como medida adecuada y efectiva para tutelar la dignidad inherente al ser humano.
  
- b) Toda persona debe tener protección constitucional, En otras palabras, el administrado tiene derecho a una administración legal, justa y honesta. Así, aquella persona que ha escogido la función pública se encuentra bajo la



vigilancia constante del conglomerado social, en relación con su gestión pública.

- c) En aras de la transparencia y debido proceso, el resguardo y derecho a la información de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, existe la obligación de otorgar a los usuarios: información clara, concisa y oportuna, sobre sus derechos y deberes; y además, sobre la forma correcta de ejercerlos.
- d) Las sanciones impuestas son insuficientes y no muestra un claro objetivo disuasivo en la empresa que comete infracciones.
- e) El Estado tiene la obligación de tutelar de forma correcta los derechos de los administrados.
- f) La ineficacia en las sanciones impuestas por el organismo regulador, permite que las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones se excedan en sus cobros.



- g) Impedir que los usuarios tengan que afrontar perjuicios innecesarios, ya sean; psicológicos, económicos y morales.
  
- h) Reforzar la tutela del estado para el bien de los administrados.

## II. MODIFICACION DEL ARTÍCULO 112°

### **Dice:**

*Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:*

*(iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes.*

### **Debe decir:**

*Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:*

*(iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes, y multar a la*



*empresa prestadora del servicio con el 20% de sus ingresos percibidos  
anualmente.*

### **III. ANALISIS COSTO BENEFICIO**

Esta propuesta no afecta al erario nacional, y por el contrario contribuye a establecer una solución válida y adecuada al problema de quienes son víctimas de los cobros excesivos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.

Los beneficios que se pueden esperar de esta Ley son:

- a) Tutela efectiva del derecho a una buena administración que asista a toda persona.
- b) Frenar los abusos de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones.
- c) Fortalecer el mecanismo sancionador del ente regulador.



- d) Hacer que las sanciones impuestas a las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones tengan un efecto disuasivo objetivo.
  
- e) Evitar perjuicios en los administrados.



## CONCLUSIONES

### PRIMERA

De nuestra investigación concluimos que elevar el monto de la sanción, generará un efecto disuasivo capaz de mellar en las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, y de esta forma, los derechos e interés de los usuarios estarán protegidos frente a abusos por parte de los operadores.

### SEGUNDA

Así mismo a partir de nuestro estudio determinamos que el planteamiento de una modificación al reglamento de infracciones y sanciones de OSIPTEL, ayudara a regular de forma clara y concisa a las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, facilitando la tarea y brindando una herramienta de fácil acceso para el ente regulador.



### **TERCERO**

La incrementación de las sanciones, detendrá los perjuicios ocasionados a los administrados y velará por los derechos de los mismos.

### **CUARTO**

La propuesta legislativa de mi investigación servirá para asumir de mejor forma la tarea de la regulación y evitara conflictos ya que es responsabilidad de los estados el manejo adecuado de la solución a los abusos cometidos por los operadores de servicios.



## RECOMENDACIONES

### PRIMERO

Recomiendo desarrollar un reglamento que ayude a identificar de forma más clara que tipo de infracciones ameritan una sanción disuasiva clara, y que las calificaciones de las sanciones leves, graves y muy graves, no sean el único indicador para manejar las amonestaciones.

### SEGUNDA

Desarrollar un plan estratégico de publicidad e información por parte de OSIPTEL, para que los administrados conozcan sus derechos y obligaciones frente a los cobros excesivos por parte de las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones, y de esta forma ayudar a una administración clara y justa.

### TERCERA

Se debe dotar de instrumentos logísticos que ayuden a los administrados que no tienen un acceso directo a las oficinas desconcertadas, para que en su condición de tener una



desventaja en el ámbito territorial, no sea una limitación para su administración de reclamos y posibles soluciones.



## BIBLIOGRAFÍA

- Adaliz, S., & Jesus. (2004). *evolucion historica de las telecomunicaciones*.
- ÁLVAREZ, c. l. (2012). *derecho de las telecomunicaciones*. mexico.
- Avendaño Morales, E. (2012). *fundamentos de telecomunicaciones*. mexico: san juan bautista.
- Chuayffet Chemor, E. (2008). *Derecho admnistrativo*. Mexico.
- Dammert, A. (2005). *estudios economicos*. lima: jurista, editores.
- Loyola Quiroz, R. (2010). *Manual de telecomunicaciones*. mexico.
- Mellado Ochoa, L. (2010). *analisis sobre la necesidad de regular la telefonia fija en el peru*. Lima.
- Morales, M. d. (2012). *Ensayo de las telecomunicaciones en la vida moderna*. Oaxca.
- Perla Anaya, J. (2010). *El derecho de la comunicacion en el peru*. Lima.
- Reyna Alfaro, L. M. (S/F). *Los Servicios Publicos en el Peru*.
- Ruiz, G. (2014). *La infraestructura de las telecomunicaciones*. Lima.
- soto, j. b. (1998). *revista de derecho*. santiago de chile: valparaiso.



Taboadad Cordova, L. (2013). *Nulidad del Acto juridico*. Lima: Grijley.

Turco, C. (2011). *Lezioni di diritto privato*. Milan: Giuffre.

Villada, M. E. (S/F). *Evolucion de las telecomunicaciones*.

Zegarra Valdivia, D. (2005). *Servicio Publico y Regulacion* . lima: Palestra Editores.



**ANEXOS**

## ANEXO N°1

## CASO DE COBROS EXCESIVOS IMPUESTO A AMERICA MOVIL PERU S.A.C

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 136 -2014-CD/OSIPTTEL

Lima, 03 de noviembre de 2014

EXPEDIENTE N°	:	00062-2013-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Recurso de Apelación contra la Resolución N° 644-2014-GG/OSIPTTEL
ADMINISTRADO	:	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

**VISTOS:**

- (i) El Recurso de Apelación presentado por América Móvil Perú S.A.C. (en adelante A.MÓVIL) contra la Resolución de Gerencia General N° 644-2014-GG/OSIPTTEL, mediante la cual se declaró infundado el Recurso de Reconsideración presentado contra la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTTEL, mediante la cual se le sancionó con una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias (en adelante UIT), por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones <sup>(1)</sup> (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), al haber incumplido el artículo 44° de la misma norma <sup>(2)</sup>, por no prestar los servicios de telefonía móvil de manera continua e ininterrumpida el día 28 de agosto de 2013;
- (ii) El Informe N° 192-GAL/2014 del 28 de octubre de 2014, de la Gerencia de Asesoría Legal, que adjunta el proyecto de Resolución del Consejo Directivo que resuelve el Recurso de Apelación presentado por A.MÓVIL, y
- (iii) El Expediente N° 00062-2013-GG-GFS/PAS.

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

1. Mediante carta C.1531-GFS/2013, notificada el 1 de octubre de 2013, la Gerencia de Fiscalización y Supervisión (en adelante, GFS) comunicó a A.MÓVIL el inicio del

<sup>(1)</sup> Aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, y sus modificatorias.

<sup>(2)</sup> Que recoge lo regulado en el artículo 34° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTTEL, derogado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL.

procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) por el presunto incumplimiento del artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber prestado de manera continua e ininterrumpida el servicio de Comunicaciones Personales (PCS) durante el día 28 de agosto de 2013, fecha en la que se produjo una interrupción en la prestación de dicho servicio.

Servicio	Interrupciones	Duración en minutos	Zonas Afectadas
Servicio de Comunicaciones Personales	1	280	Departamentos de Huancavelica, Junín, Lima y Loreto

- Mediante comunicación DMR/CE-M/N°1369/13, del 14 de octubre de 2013, A.MÓVIL solicitó se amplíe en quince (15) días hábiles adicionales, el plazo para la remisión de sus descargos. Dicha solicitud fue atendida mediante carta C.1593-GFS/2013, en virtud a la cual se le concedió el plazo solicitado, el mismo que venció el 8 de noviembre de 2013.
- El 8 de noviembre de 2013 A.MÓVIL presentó sus descargos.
- Mediante Informe N° 1166-GFS/2013, del 25 de noviembre de 2013, la GFS remite sus conclusiones respecto al análisis de los descargos presentados por AMÓVIL, señalando lo siguiente:

#### **“CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **5.1. CONCLUSIÓN**

187. *AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 44° de la referida norma, por un (1) caso de interrupción correspondiente al servicio de Comunicaciones Personales (PCS) producida durante el 28 de agosto de 2013.*

##### **5.2. RECOMENDACIONES**

188. *Se recomienda sancionar a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa equivalente a diez (10) UIT por haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 44° de la referida norma, por un (1) caso de interrupción correspondiente al servicio de Comunicaciones Personales (PCS) producida durante el 28 de agosto de 2013.*

189. *Corresponde a la Gerencia General ordenar las devoluciones para los usuarios afectados por las interrupciones que se tramitan en el presente PAS, determinando la responsabilidad de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.”*

- A través del Memorando N° 077-GG/2014, del 29 de enero de 2014, la Gerencia General solicitó a la GFS precise cuáles son los departamentos que se vieron



afectados por el inconveniente presentado en la central MSC8 que tuvo una duración de doscientos ochenta (280) minutos, y los que se reestablecieron a los cuarenta y cinco (45) minutos de iniciada la interrupción.

6. El 25 de marzo de 2014, la GFS emitió el Informe N° 283-GFS/2014, en el cual se concluye lo siguiente:

#### *“IV. CONCLUSIONES*

##### *4.1. Respecto del análisis de zonas afectadas el día 28 de agosto de 2013*

- *Las localidades afectadas desde las 15.45 hasta las 16.30 horas fueron once (11) departamentos que son: Lima, Ayacucho, Junín, Huancavelica, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco, Loreto y Pasco.*
  - *Las localidades afectadas desde las 15.45 hasta las 20.25 horas fueron tres (03) departamentos que son: Lima, Huánuco y Pasco.*
  - *De acuerdo al análisis efectuado en el numeral 3.2 del presente informe se advierte que adicionalmente a los departamentos afectados que fueron señalados en el INFORME 1 la interrupción ocurrida el 28 de agosto de 2013 también afectó a siete (7) departamentos adicionales, los cuales son: Ayacucho, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco, Pasco.*
  - *En este sentido, considerando que se encuentra en trámite un procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C. por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por la interrupción ocurrida el 28 de agosto de 2013, corresponde proceder a la ampliación de los hechos del referido procedimiento administrativo sancionador, incluyendo los siete (7) departamentos afectados indicados en el numeral 3.2 del presente informe.”*
7. Mediante carta C.628-GFS/2014, notificada 26 de marzo de 2014, la GFS amplió los cargos del PAS iniciado mediante carta C.1531-GFS/2013, precisando que en la interrupción del servicio de Comunicaciones Personales (PCS), también se afectó a los departamentos de Ayacucho, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco y Pasco.
  8. Mediante comunicación DMR/CE-M/N°525/14, del 7 de abril de 2014, A.MÓVIL solicitó se amplíe en diez (10) días hábiles adicionales, el plazo para la remisión de sus descargos. Dicha solicitud fue atendida mediante carta C.759-GFS/2014, en



virtud a la cual se le concedió el plazo solicitado, el mismo que venció el 16 de abril de 2014.

9. El 16 de abril de 2014 A.MÓVIL remitió sus descargos.
10. Mediante Informe N° 354-GFS/2014, del 24 de abril de 2014, la GFS remitió sus conclusiones respecto al análisis de los descargos presentados por A.MÓVIL, señalando lo siguiente:

#### **“CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

##### **6.1. CONCLUSIÓN**

52. *AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 44º de la referida norma, por un (1) caso de interrupción correspondiente al servicio de Comunicaciones Personales (PCS) producida durante el 28 de agosto de 2013, la misma que afectó un total de once (11) departamentos.*

##### **6.2. RECOMENDACIONES**

53. *Se recomienda sancionar a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con una multa equivalente a quince (15) UIT por haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 44º de la referida norma, por un (1) caso de interrupción correspondiente al servicio de Comunicaciones Personales (PCS) producida durante el 28 de agosto de 2013 la misma que afectó un total de once (11) departamentos.*
  189. *Corresponde a la Gerencia General ordenar las devoluciones para los usuarios afectados por las interrupciones que se tramitan en el presente PAS, determinando la responsabilidad de la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.”*
11. A través del Memorando N° 457-GG/2014, del 21 de mayo de 2014, la Gerencia General solicitó a la GFS emita un informe técnico evaluando el impacto del periodo de duración de la interrupción generada, teniendo como referencia el tráfico que bajo similares circunstancias reportó A.MÓVIL.
  12. Mediante Memorando N° 774-GFS/2014, del 27 de mayo de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General el Informe Complementario N° 401-GFS/2014, en el que se concluyó lo siguiente:

#### **“IV. CONCLUSIÓN**

- 4.1. *De acuerdo al análisis efectuado en el numeral 3.1 del presente informe, se estima que el impacto ocasionado durante el periodo de interrupción ocurrido entre las*



15:45 y las 16:30 horas del 28 de agosto de 2013, fue equivalente a seiscientos setenta y seis mil setecientos seis (676.706) minutos de tráfico; y que, el perjuicio ocasionado durante el periodo de interrupción ocurrido entre las 15:45 y las 20:25 horas fue equivalente a tres mil millones veintitrés mil ciento cincuenta y tres (3'023,153) minutos de tráfico.”

13. Mediante Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL, notificada el 15 de julio de 2014, la Gerencia General resolvió:

**Artículo 1º.- MULTAR** a A.MÓVIL con cincuenta (50) UIT, al haber incumplido con la obligación establecido en el artículo 44º del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida, respecto de la interrupción del servicio de telefonía móvil registrada el día 28 de agosto de 2013.

Asimismo, dispuso que respecto a la interrupción indicada en el artículo 1º proceda con las devoluciones y/o descuentos que correspondan.

14. El 7 de agosto de 2014, A.MÓVIL interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL, adjuntando en calidad de nueva prueba copia simple de los siguientes documentos: i) Informe N° 127-GAL/2013; ii) Informe 252-GG/2013 y sus respectivos anexos; iii) la Resolución N° 092-2013-CD/OSIPTEL, y; iv) la carta DMR/CE-MF/N°1622/13.
15. A través del Memorando N° 815-GFS/2014 del 19 de agosto de 2014, la Gerencia General solicitó a la GFS se sirva precisar si A.MÓVIL cumplió con efectuar las devoluciones correspondientes a la totalidad de los abonados afectados.
16. Mediante Memorando N° 1469-GFS/2014, del 22 de agosto de 2014, la GFS remitió a la Gerencia General el Informe N° 667-GFS/2014, en el cual se concluyó lo siguiente:

**“IV. CONCLUSIONES**

4.1. Del procesamiento de la información remitida por CLARO y de la verificación efectuada se tiene el siguiente resultado:

N° de ticket	Servicios Activos		Servicios desactivos		Total	
	Abonados	Monto devuelto S/.	Abonados	Monto por devolver S/.	Abonados	Monto S/.
274701	685,042	230,469.37	1,155	651.15	686,197	231,120.52

4.2. La relación de 1,155 abonados con el servicio desactivo que tienen montos pendientes de devolver será publicada en la página web de OSIPTEL, en el Sistema de Consulta de Deudas de las Empresas Operadoras a los Abonados.

4.3. De lo analizado en el numeral 3.3 del presente informe, se concluye que CLARO cumplió lo dispuesto en el artículo 40° del TUOCDU, toda vez que cumplió con realizar las devoluciones al total de abonados activos que fueron reportadas mediante carta N° DMR/CE-M/F/N° 1622/13. En el siguiente cuadro se observa que las devoluciones efectuadas por CLARO exceden el monto calculado por OSIPTEL en S/. 2,330.34.

N° de ticket	Total Abonados	Monto Devuelto (S/.)	Monto Calculado (S/.)	Diferencia (S/.)
274701	686,197	231,120.52	228,790.18	2,330.34

4.4. De lo analizado en el numeral 3.4 del presente informe, se concluye que CLARO devolvió las devoluciones entre 48 y 97 días calendario después la interrupción del ticket N° 274701. Al respecto, al no existir la comunicación que establece a CLARO el plazo para efectuar las devoluciones, no se observa incumplimiento en este extremo del artículo 40° del TUOCDU.”

17. Mediante Resolución N° 644-2014-GG/OSIPTEL, del 8 de setiembre de 2014, notificada el 10 de setiembre de 2014, la Gerencia General resolvió declarar infundado el Recurso de Reconsideración.

18. El 1 de octubre de 2014, A.MÓVIL presentó Recurso de Apelación.

19. El 21 de octubre de 2014, A.MÓVIL formuló alegaciones adicionales.

**II. VERIFICACION DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA**

De conformidad con el artículo 27° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (en adelante, RFIS), y los artículos 207° y 209° de la Ley del

Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación presentado por A.MÓVIL, al cumplirse los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

### **III. FUNDAMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN**

*Los argumentos por los que A.MÓVIL considera que la resolución impugnada es nula, son:*

- 3.1. *Se vulneraron los Principios de Causalidad y Culpabilidad toda vez que se le sancionó por un hecho totalmente ajeno a su responsabilidad.*
- 3.2. *Se vulneró el Principio de Predictibilidad, al sancionársele con una multa de cincuenta (50) UIT en base a un único evento de interrupción, el cual debió ser analizado dentro de las supervisiones trimestrales sobre el cumplimiento del deber de continuidad del servicio de telecomunicaciones, conforme lo ha venido efectuando el propio regulador en otras oportunidades.*
- 3.3. *Se vulneró su derecho a la debida motivación y defensa, al haberse ampliado el PAS mediante carta C.628-FS/2014, sin precisar los criterios que empleó la GFS para la determinación de la existencia de siete (7) departamentos adicionales afectados por la interrupción registrada con ticket N° 274701.*
- 3.4. *Se vulneraron los Principios de Razonabilidad, Legalidad y del Debido Procedimiento, toda vez que la sanción de cincuenta (50) UIT impuesta por la primera instancia administrativa fue determinada considerando un nivel máximo de multa ascendente a ciento diecinueve (119) UIT.*

### **IV. ANÁLISIS**

*Respecto a lo argumentado por A.MOVIL, cabe señalar lo siguiente:*

#### **4.1. Sobre la supuesta vulneración a los Principios de Causalidad y Culpabilidad.**

*A.MÓVIL argumenta que se vulneró el Principio de Causalidad, toda vez que se le sancionó a pesar de que acreditó que la interrupción de fecha 28 de agosto de 2013, materia del presente PAS, no tuvo como hecho generador una falla en sus equipos y/o sistemas, sino que se produjo por una situación atribuible al personal de la empresa TECNOTREE, quienes realizaban trabajos en sus equipos.*

*A.MÓVIL afirma que dicho evento se encontraba fuera de la esfera de su control, toda vez que no existía forma de tomar medidas para prevenir su ocurrencia, sino solo medidas de mitigación y solución del problema, las cuales fueron adoptadas a fin de restablecer el servicio afectado lo más pronto que les fue posible.*

*Asimismo, A.MÓVIL cuestiona que se le sancione por trabajos que realizan los proveedores en los equipos de telecomunicaciones, toda vez que, a su parecer, dichas situaciones no son de responsabilidad directa de las empresas operadoras. En su opinión, el regulador estaría asumiendo que cualquier situación imprevisible y excepcional que se presente en la ejecución de dichos trabajos responde a actos dolosos, a pesar que no les genera un beneficio, sino por el contrario un perjuicio en la medida que afecta la percepción de sus clientes respecto al servicio que brinda, además de no generarles ingresos económicos por el tráfico que se deja de cursar.*

*Por otro lado, A.MÓVIL manifiesta que se aplicó un régimen de responsabilidad objetiva, en el que únicamente bastó la comprobación del hecho acontecido para sancionarla, sin analizar su diligencia y las acciones desplegadas por su representada, tales como:*

- i. Colaborar con el regulador en la supervisión de la interrupción de fecha 28 de agosto de 2013, entregando la información requerida por el regulador y acreditando que el hecho que motivó dicha interrupción del servicio fue ajeno al control de la empresa.
- ii. Realizar trabajos de orden técnico a efectos de brindar una solución definitiva a los hechos que generaron la interrupción, con lo cual se restableció el servicio el mismo día de la afectación.
- iii. Las devoluciones a los usuarios afectados de los montos cobrados indebidamente correspondientes al tiempo de duración de la interrupción del servicio, lo cual fue debidamente acreditado mediante comunicación DMR/CE-MF/N°1622/13 de fecha 4 de diciembre de 2013.

*Conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia, entre los Principios del Procedimiento Administrativo Sancionador se encuentra el Principio del Debido Procedimiento, vinculado al Principio de Culpabilidad <sup>(3)</sup>, así como el Principio de Tipicidad, Razonabilidad y otros, como el de Causalidad, que garantizan que la actuación del Estado se encuentra dentro del marco de la legalidad.*

*En el caso del Principio de Causalidad, conforme al numeral 8 del artículo 230° de la LPAG, la responsabilidad por infracciones administrativas debe recaer en quien incurrió en la conducta prohibida, sea ésta activa u omisiva; razón por la cual debe existir una relación de causalidad entre la actuación del administrado y la conducta atribuida a título de infracción.*

*Al respecto, considerando el artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso establece que la obligación de prestar los servicios públicos de telecomunicaciones de manera continua e ininterrumpida recae en las empresas operadoras, en el presente caso A.MÓVIL, corresponde a éstas verificar que todo trabajo que se efectúe en sus equipamientos y pueda afectar su deber de continuidad en la*

---

<sup>(3)</sup> Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01873-2009-PA/TC.

*prestación del servicio - realizada por su personal o la que este contrate para tales efectos - sea llevado a cabo con la diligencia debida a fin de que el servicio no se vea interrumpido; lo que no ocurrió, tal como se ha sustentado en la resolución impugnada, constituyendo la conducta omisiva sancionada.*

*Siendo así, en el presente caso sí se acreditó la relación de causalidad entre la actuación de la recurrente y el incumplimiento imputado en este extremo, por lo que carece de sustento lo argumentado sobre el particular.*

*Agregamos a ello que, las empresas operadoras no pueden argumentar la ausencia de responsabilidad por el hecho de haber contratado con terceros la instalación, mantenimiento o reparación de sus equipos vinculados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones.*

*En efecto, la responsabilidad administrativa no debe eludirse ni ser disminuida por el incumplimiento del deber de cuidado de los trabajadores de la empresa operadora o de los terceros que contrate, en tanto existe siempre el deber de vigilancia, elección, información y capacitación del personal, que la hace responsable ante los resultados de las actividades o trabajos que pongan en riesgo la prestación continua de los servicios públicos de telecomunicaciones. Por tal motivo, no se considera que en el presente caso nos encontremos ante un evento que se encuentre fuera de control de la empresa operadora que suponga la aplicación del supuesto de excepción contemplado en el artículo 49º del TUO de las Condiciones de Uso.*

*Por otro lado, con relación a la supuesta vulneración al Principio de Culpabilidad se considera conveniente precisar que en el marco de la responsabilidad subjetiva <sup>(4)</sup>, la conducta infractora sólo es sancionable ante la existencia de dolo o, cuando menos, culpa. Es decir, se requerirá la existencia de dolo –o intencionalidad- en la comisión de una infracción cuando expresamente el tipo administrativo así lo requiera; mientras que –de no requerirse la existencia de dolo- será suficiente la culpabilidad o falta diligencia de la empresa operadora en el cumplimiento de sus obligaciones.*

*En lo que respecta a la existencia de dolo, este no ha sido probado. Sin embargo, A.MÓVIL tiene responsabilidad por una conducta culposa en tanto no cumplió con el deber de cuidado o diligencia exigible.*

*Sobre el particular, la doctrina <sup>(5)</sup> –reconocida fuente del derecho–, considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que*

---

<sup>(4)</sup> Baca Oneto, Víctor Sebastián. “¿Responsabilidad subjetiva u objetiva en materia sancionadora? Una propuesta de respuesta a partir del ordenamiento peruano”. Ponencia presentada al IV Congreso Internacional de Derecho Administrativo realizado en Mendoza, Argentina, los días 15, 16 y 17 de setiembre de 2010. Pág. 8.

<sup>(5)</sup> Al respecto, Angeles De Palma Del Teso, sostiene lo siguiente  
“El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativa, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia”. (El principio de culpabilidad en el derecho administrativo sancionador. Tecnos, 1996. P. 142)

*requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior.*

*Acorde a ello, el nivel de diligencia exigido a A.MÓVIL debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.*

*De este modo, en tanto que A.MÓVIL está obligada a prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida, debió acreditar las medidas de cuidado y previsión adoptadas para evitar que un evento de tal magnitud se produzca, el nivel de control del personal que desempeñaba las labores o el monitoreo y mecanismos de respaldo de los equipos que podían verse afectados con la realización de los trabajos efectuados. Caso contrario, le correspondía justificar que dicho incumplimiento se debió a razones justificadas, esto es, a hechos que se encontraban fuera de su posibilidad de control.*

*No obstante, A.MÓVIL únicamente argumentó y documentó sobre las acciones desplegadas con posterioridad al evento, conductas que no pueden ser consideradas como diligencia debida, pero que sí fueron tomadas en cuenta al evaluar las circunstancias y comportamiento posterior del administrado, al momento de graduar la sanción.*

*Asimismo, en lo que respecta a la acreditación del evento como un hecho que se encontró fuera de su control, cabe precisar que si bien A.MÓVIL presentó una carta en la que la empresa TECNOTREE aduce que su personal de manera involuntaria cometió un error, al realizar trabajos en sus equipos, no remitió prueba que acredite tal afirmación; por lo cual dicho argumento debe ser desestimado.*

*Cabe agregar que tal como fue manifestado por la Gerencia General, sólo puede aceptarse el error como causal eximente de responsabilidad, en la medida que el obligado –en este caso, A.MÓVIL- demuestre la existencia del error y que se trató de un error invencible –no superable- el que le imposibilitó cumplir con su obligación. Sin embargo, a lo largo del procedimiento, dicha empresa no acreditó que el error en el que habría incurrido fue invencible, ni que no pudo actuar de modo distinto pese a comportarse diligentemente acorde con su calidad de empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones.*

*En virtud a lo expuesto, se concluye que no se han vulnerado los Principios de Causalidad ni Culpabilidad, toda vez que A.MÓVIL fue la que incumplió su obligación de prestar los servicios de manera continua e ininterrumpida; asimismo no presentó a lo largo del procedimiento documentación que permite advertir la diligencia adoptada para evitar que se produzca determinado hecho ni causa eximente de responsabilidad.*

#### **4.2. Sobre la supuesta vulneración al Principio de Predictibilidad**

*A.MÓVIL argumenta que se vulneró el Principio de Predictibilidad al sancionársele con el límite máximo permitido para las multas leves, ante el incumplimiento del*



*artículo 44° del TUO de las Condiciones de Uso, por un único evento de interrupción, el cual, en su opinión, debió ser evaluado dentro del periodo de supervisión correspondiente al tercer trimestre del año 2013.*

*A.MÓVIL cuestiona y considera arbitrario el hecho que la Gerencia General haya sustentado el inicio del PAS en el ejercicio de su potestad discrecional y dada la ausencia de un plazo reglamentario que precise los periodos de evaluación de las interrupciones. Asimismo, manifiesta que los criterios oportunidad, necesidad, considerable magnitud del evento" y "repercusión del evento de interrupción en las noticias y redes sociales", empleados para tramitar la interrupción materia del presente PAS por separado, no están previstos legalmente, se alejan de la política adoptada por el OSIPTEL para evaluar trimestralmente el cumplimiento de la obligación de continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y no tienen sustento en el interés general.*

*Agrega a ello, que en otro PAS, el OSIPTEL decidió dejar sin efecto las sanciones impuestas en el Expediente N° 00091-2012-GG-GFS/PAS debido a que no hubieron razones que ameriten un análisis independiente al que se realizaba en el Expediente N° 0084-2012-GG-GFS/PAS.*

*Al respecto, el Principio de Predictibilidad se encuentra regulado en el numeral 1.15 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, en virtud al cual se dispone que la autoridad administrativa debe brindar a los administrados información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que desde su inicio, el administrado pueda tener una conciencia de cuál será el resultado final que se obtendrá.*

*De este modo, dicho principio busca evitar la incertidumbre del administrado respecto al posible resultado, generando confianza de que la administración está actuando correctamente y no cometiendo ninguna actuación arbitraria.*

*Ahora bien, en el presente caso se argumenta que no existiría predictibilidad al haber iniciado un procedimiento administrativo sancionador por una sola interrupción en la prestación del servicio de comunicaciones personales (PCS), cuando por lo general el regulador ha optado por iniciar los procedimientos administrativos sancionadores acumulando de manera trimestral las interrupciones. No obstante, se advierte que el regulador no ha descartado en anteriores pronunciamientos, la posibilidad de tramitar por separado un PAS en caso existan razones que fundamenten esta disgregación.*

*Así, contrario a lo manifestado por A.MÓVIL la Resolución N° 092-2013-CD/OSIPTEL, recaída en el Expediente N° 00091-2012-GG-GFS/PAS, no estableció un criterio de observancia obligatoria sino que se limitó a fundamentar la acumulación de expedientes de interrupciones atendiendo al caso concreto*



examinado, dado que no existían razones que sustentaran un análisis separado de los mismos <sup>(6)</sup>.

En efecto, de la Resolución N° 013-GFS-2013/OSIPTEL se advierte que la GFS dispuso la acumulación de expedientes sobre interrupciones, en los casos específicos que evaluó, por presentar elementos comunes <sup>(7)</sup>.

En ese orden de ideas, los casos antes mencionados constituyen supuestos de hecho distintos que merecían y requerían un tratamiento de las interrupciones bajo el mismo período trimestral, circunstancia que no se da en el presente PAS dado que existen razones que fundamentan un análisis por separado con otras interrupciones del mismo período.

Así, conforme fue señalado en la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL, se consideró como criterios para excluir la interrupción reportada mediante Ticket N° 274701 de la evaluación de los reportes correspondientes al tercer trimestre del año 2013, el impacto que generó en la población de las zonas afectadas, quienes, como en el caso del departamento de Lima, vieron su servicio interrumpido por más de cuatro (4) horas continuas, lo cual se vio reflejado en los medios de prensa y redes sociales, a través de los cuales se manifestó el malestar de los usuarios por el inconveniente presentado, debido a la magnitud y el tiempo en el que se vio afectado el servicio.

Asimismo, se consideró que el evento ocurrido el 28 de agosto de 2013, afectó no solo a los departamentos de Huancaavelica, Junín, Lima y Loreto, reportados por A.MÓVIL; sino también afectó otros siete (07) departamentos, tales como Ayacucho, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco y Pasco.

Adicionalmente, debe resaltarse la justificación de excluir la interrupción reportada mediante Ticket N° 274701 de la evaluación del tercer trimestre del año 2013, se sustenta también en el impacto generado en la población de las zonas afectadas, el cual, conforme se detalló en el ítem (ii) del numeral 2 de la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL, se estimó que fue equivalente a:

- i) 676.706 minutos de tráfico para el periodo de interrupción ocurrido el 28 de agosto de 2013, entre las 15:45 y 16:30 horas; y,

---

<sup>(6)</sup> El Consejo Directivo señaló expresamente en la Resolución N° 092-2013-CD/OSIPTEL que:

“(…) sin entrar al análisis de fondo, este Colegiado considera que dado que los reportes de las interrupciones analizados en el expediente N° 00091-2012-GG-GFS/PAS corresponden al primer y segundo trimestre supervisado, sin que se desprendan razones que ameriten un análisis por separado, las interrupciones reportadas en dichos periodos debieron tramitarse en un solo expediente por cada periodo evaluado, como se venía haciendo en los expedientes de supervisión precedentes”.

<sup>(7)</sup> El órgano instructor dispuso la acumulación de expedientes “toda vez que los mismos presentan elementos comunes que motivan su acumulación”

- ii) 3.023.153 minutos de tráfico para el periodo de interrupción ocurrido entre las 15:45 y 20:25 horas.

*De este modo, se colige que el inicio y tramitación del presente PAS motivado en un solo evento de interrupción, cuenta con un sustento en el interés general, toda vez que dado el grado de la afectación generada el regulador en el ejercicio de su función de supervisión y sanción debe procurar que eventos de esta magnitud no se produzcan nuevamente, desincentivando el incumplimiento de las obligaciones vinculadas a la prestación permanente y efectiva los servicios públicos de telecomunicaciones.*

*Aunado a ello, no debe perderse de vista que el ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige por, entre otros principios, el Principio de Discrecionalidad recogido en el literal d) del artículo 3° de la LDFF <sup>(8)</sup>, en virtud al cual tiene la facultad legal de determinar los alcances y términos de sus planes y métodos de supervisión, dentro de los cuales están comprendidos las acciones de supervisión que se ejecutarán y las entidades que serán materia de supervisión. Por lo tanto, el OSIPTEL puede determinar el periodo de evaluación de las interrupciones atendiendo a la necesidad y razonabilidad de la adopción de dicha decisión, tal como fue expuesto en el presente caso.*

*En ese sentido, no se ha transgredido el Principio de Predictibilidad, al haberse tramitado la interrupción imputada de manera independiente, conforme a su naturaleza excepcional.*

#### **4.3. Sobre la supuesta vulneración al derecho de defensa.**

*A.MÓVIL manifiesta que se vulneró su derecho de defensa en tanto que no se le informó el método o criterios utilizados para determinar la existencia de los siete (7) departamentos adicionales afectados, comunicados a través de la Carta C.628-GFS/2014, a pesar de que dicha incidencia perjudicaba su situación jurídica.*

*A.MÓVIL indica que tenía el derecho a que la ampliación de los hechos (actos u omisiones) que sustentaron el inicio del PAS se funde en un análisis objetivo que pueda ser verificable por esta y que le permita comprender la forma en la que se arribó a las conclusiones contenidas en el Informe 283-GFS/2014.*

*En su opinión, no es suficiente que dicho Informe haya hecho referencia a la fuente de análisis que generó la ampliación de la imputación de cargos (CDR's con la información sobre el tráfico cursado, periodos de interrupción del servicio; la contrastada con la información referida a las estaciones base, a través de las LAC's)*

---

<sup>(8)</sup> "Artículo 3.- Principios de la supervisión

Las acciones de supervisión, que realice OSIPTEL, se rigen por los siguientes principios:

(...)

d. Discrecionalidad.- En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada.

(Sin subrayado en el original)

*a fin de determinar las zonas afectadas; sino que se debió trasladar los criterios y/o procedimientos empleados, para que pueda revisarlos y verificar si la imputación estuvo correctamente determinada.*

*En virtud a ello, A.MÓVIL considera que se le generó una situación de total indefensión, ya que no se le otorgó la oportunidad de oponerse a dichos criterios dado que no le fueron comunicados, a pesar de haberlo solicitado a través de su escrito de descargos contra las imputaciones de la Notificación Ampliatoria e inclusive a través del Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL.*

*Sobre el particular, cabe indicar que acorde a lo establecido en el numeral 1.2 del artículo IV del Título Preliminar de la LPAG, entre las garantías comprendidas dentro del Principio del Debido Procedimiento Administrativo se encuentra el derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.*

*Asimismo el Debido Procedimiento, como principio procesal, es incluido dentro de los fundamentos que sustentan el Derecho Administrativo, el cual dispone que las entidades deben aplicar las sanciones al procedimiento establecido respetando las garantías del debido proceso, las cuales implican el derecho a exponer sus argumentos, ofrecer pruebas y a recibir una decisión motivada y fundada en derecho.*

*Ahora bien, en el presente caso, del numeral 3.2 del Informe N° 283-GFS/2014, se advierte que la relación de localidades afectadas – las cuales comprendían no solo a los departamentos de Huancavelica, Junín, Lima y Loreto, sino también a los departamentos de Ayacucho, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco y Pasco – fue obtenida de la información de los CDR a nivel de las LACs y la relación de estaciones bases recopiladas en la etapa de supervisión, la cual, conforme se indicó, fue proporcionada por la propia A.MÓVIL a través de la carta DMR/CE-M/N°1600/13 de fecha 02 de noviembre de 2013.*

*Cabe agregar a ello, que pese a haber sido notificada con el contenido de dicho informe, A.MÓVIL no cuestionó ni negó que la afectación se haya producido también en los departamentos de Ayacucho, Ica, Puno, Ancash, Cajamarca, Huánuco y Pasco.*

*De acuerdo a lo expuesto, el presente PAS se ha tramitado a fin que A.MÓVIL pueda ejercer válidamente su derecho de defensa, presentando sus descargos al inicio del presente procedimiento, ofreciendo los medios probatorios que consideró pertinentes e interponiendo los recursos impugnativos que le confiere la ley.*

*En suma, A.MÓVIL ha podido desplegar plenamente todas las facultades que el debido procedimiento le otorga; por lo que no se ha vulnerado su derecho de defensa.*

#### **4.4. Sobre la supuesta vulneración a los Principios de Razonabilidad, Legalidad y del Debido Procedimiento**



*A.MÓVIL considera que se vulneraron los Principios de Razonabilidad, Legalidad y del Debido Procedimiento en virtud a las siguientes consideraciones:*

- i. La Gerencia General señaló que correspondería imponer una sanción por el importe de ciento diecinueve (119) UIT, vulnerándose así el límite máximo de la escala de multas prevista para las infracciones leves, regulada en el artículo 25° de la LDFF.
- ii. Si bien se le impuso una sanción por el importe de cincuenta (50) UIT, fue a partir del importe de ciento diecinueve (119) UIT, que se procedió a aplicar los criterios de gradualidad de la sanción establecidos en el artículo 30° de la LDFF y el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG.
- iii. A pesar de que se reconoció la disposición y colaboración con el regulador en su labor de supervisión y aclaración de los hechos materia de imputación, así como el inicio de las devoluciones a los abonados afectados, se impuso una multa por el máximo legal establecido en la LDFF.
- iv. A pesar de que la Gerencia General al resolver el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTEL, reconoció que no había considerado las devoluciones efectuadas a los usuarios, indicando que dicha situación debía ser evaluada positivamente al momento de graduar la sanción a imponer, ratificó la sanción de cincuenta (50) UIT.

*Sobre el particular, tal como lo establece el numeral 3 del artículo 230° de la LPAG, en virtud al Principio de Razonabilidad las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; asimismo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios para su graduación.*

*Cabe indicar que la proporción de la sanción como bien se señala, es con relación al incumplimiento calificado como infracción. Para determinar la proporcionalidad de dicha sanción se deben aplicar los criterios establecidos en la LPAG y en la LDFF. Por tanto, si del análisis de dichos criterios - tal como sucedió en el presente caso -, se determina un alto grado de afectación o perjuicio a los usuarios, o circunstancias agravantes en la comisión de la infracción, estas deben ser consideradas en el cálculo de la multa.*

*Siendo así, si bien la norma establece límites mínimos y máximos para la imposición de las multas leves, graves y muy graves, ello no significa que dejen de evaluarse los criterios de graduación de la sanción que son los que sirven para determinar el cálculo de la multa. Así, solo en el caso que del análisis efectuado se determine que corresponde imponer una multa fuera de los parámetros establecidos en el artículo 25° de la LDFF, esta deberá adecuarse a los mismos.*

Ahora bien, en el presente caso se advierte que habiéndose comprobado la comisión de la infracción grave tipificada en el Artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por haber interrumpido la prestación del servicio de comunicaciones personales (PCS), se concluyó válidamente que corresponde imponer a A.MÓVIL una multa de cincuenta (50) UIT, la cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el artículo 25° de la LDFF <sup>(9)</sup>. Por tanto, no se ha vulnerado el Principio de Legalidad al haberse impuesto la sanción dentro de los márgenes establecidos en la norma.

Por otro lado, la primera instancia administrativa determinó que se lesionó el bien jurídico tutelado, constituido por la prestación continua e ininterrumpida del servicio de comunicaciones personales (PCS). El daño o perjuicio causado se acreditó a partir del impacto ocasionado durante el periodo de interrupción ocurrido el 28 de agosto de 2013, entre las 15:45 y 16:30 horas fue equivalente a 676.706 minutos de tráfico; y el perjuicio ocasionado durante el periodo de interrupción ocurrido entre las 15:45 y 20:25 horas equivale a 3.023.153 minutos de tráfico. Aunado a ello, y considerando las circunstancias de la comisión de la infracción se concluyó que la multa que correspondería imponer, consecuentemente, sería mayor al límite impuesto; sin embargo se redujo en virtud al límite máximo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

Asimismo, si bien se indicó que no se registró reincidencia o repetición en la comisión de la infracción, intencionalidad de la conducta y posteriormente se reconoció que la empresa efectuó las devoluciones a los usuarios afectados, se advierte que aun considerando dichos atenuantes, en virtud a los criterios mencionados en el párrafo anterior correspondía imponer una sanción de multa de cincuenta (50) UIT.

Finalmente, cabe señalar que, la primera instancia actuó dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo una debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar.

En el presente caso, el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa, se justifican y constituye el único medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una

---

<sup>(9)</sup> "Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa

25.1 Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy Grave	151 UIT	350 UIT

(...)"

*finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.*

*Sobre la base de los fundamentos expuestos, se concluye que no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad, Legalidad ni del Debido Procedimiento.*

#### **4.5. Sobre la supuesta nulidad de la resolución impugnada**

*Asimismo, habiéndose descartado la vulneración de los Principios de Causalidad, Culpabilidad, Predictibilidad, Debido Procedimiento Administrativo, Legalidad y Razonabilidad, no corresponde declarar la nulidad de las Resoluciones N° 505-2014-GG/OSIPTEL y N° 644-2014-GG/OSIPTEL.*

#### **V. RECTIFICACIÓN DE ERROR MATERIAL:**

*Se advierte que mediante el artículo 1° de la Resolución de Gerencia General N° 505-2014-GG/OSIPTEL, se sancionó a AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del **servicio telefonía móvil** registrada el día 28 de agosto de 2013.*

*Sin embargo, conforme se advierte de los antecedentes y del expediente del PAS, la imputación, los descargos y demás documentos vinculados al presente procedimiento, están referidos al incumplimiento de prestar el **servicio de comunicaciones personales (PCS)** de manera continua e ininterrumpida*

*Al respecto, el numeral 201.1 del artículo 201° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, prevé tal situación y dispone que:*

*"Los errores material o aritmético en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión".*

*En consecuencia, corresponde subsanar el error material advertido en el artículo 1° de la referida Resolución de Gerencia General N° 505-2014-GG/OSIPTEL, en el siguiente tenor:*

#### **DICE**

**Artículo 1°.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44° de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio telefonía móvil registrada el día 28 de agosto de 2013; de

*conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.*

**DEBE DECIR**

**Artículo 1º.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio de comunicaciones personales (PCS) registrada el día 28 de agosto de 2013; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

*En aplicación de las funciones previstas en el literal b) del artículo 75º del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en su Sesión N° 552.*

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1º.- RECTIFICAR** el error material incurrido en el artículo 1º de la Resolución de Gerencia General N° 505-2014-GG/OSIPTEL, en los siguientes términos:

**DICE**

**“Artículo 1º.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio telefonía móvil registrada el día 28 de agosto de 2013; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.”

**DEBE DECIR**

**“Artículo 1º.- MULTAR** a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con cincuenta (50) UIT, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 44º de la misma norma, al no haber cumplido con prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida respecto de la interrupción del servicio de comunicaciones personales (PCS) registrada el día 28 de agosto de 2013; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.”



**Artículo 2°.-** Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación presentado por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C., contra la Resolución de Gerencia General N° 644-2014-GG/OSIPTTEL, que declaró infundado el recurso de reconsideración contra la Resolución N° 505-2014-GG/OSIPTTEL; en consecuencia, corresponde CONFIRMAR la sanción impuesta, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 3°.-** DESESTIMAR la solicitud de nulidad de las Resoluciones N° 505-2014-GG/OSIPTTEL y N° 644-2014-GG/OSIPTTEL, formulada por AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4°.-** La presente resolución agota la vía administrativa, no procediendo ningún recurso en esta vía.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la notificación de la presente Resolución a la empresa apelante; y asimismo, poner en conocimiento de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTTEL para los fines respectivos.

Regístrese y comuníquese.

**GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ**  
Presidente del Consejo Directivo



ANEXO N° 2

ENCUESTA

La presente encuesta tiene fines estrictamente académicos en torno a cobros indebidos a los usuarios de las empresas de telecomunicaciones. **La encuesta es anónima.**

**INSTRUCCIONES:** Señor (a) encuestado por favor lea detenidamente y responda en las preguntas con una X, una sola opción.

- 1) **¿Cómo califica Ud. la calidad del servicio que le presta la empresa de telecomunicaciones a la que está afiliado?**
  - a) BUENA
  - b) REGULAR
  - c) MALA
  
- 2) **¿Sabe Ud. si la empresa de telecomunicaciones que le presta el servicio ha hecho cobros indebidos a los usuarios?**
  - a) MUCHAS VECES
  - b) POCAS VECES
  - c) NUNCA
  
- 3) **¿Considera Ud. que un cobro indebido origina al usuario un perjuicio económico**
  - a) SI
  - b) NO
  
- 4) **¿Considera Ud. que un cobro indebido origina al usuario un perjuicio psicológico?**
  - a) SI



b) NO

**5) ¿El reclamo por cobros indebidos de parte de las empresas de telecomunicación afecta al tiempo de las personas?**

a) SI

b) NO

**6) ¿Piensa Ud. que elevando el monto de las multas a las empresas de telecomunicaciones por cobros indebidos puede ayudar a:**

a) Disuadirlas de hacer cobros indebidos

b) Ayudaría muy poco

c) No ayudaría en nada