



## **Gerencia de Relaciones Empresariales**

---

# **Controversia entre Nortek Communications S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. (Exp. 004-2003-CCO/IX)**


## **Informe Instructivo**

---

**Informe 009-2003/GRE**

Lima, 7 de noviembre de 2003.



	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 1 de 16
	INFORME	

ASUNTO	:	<b>Informe Instructivo sobre la Controversia entre Nortek Communications S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. (Exp.004-2003-ST/IX)</b>
--------	---	---

## I. OBJETIVO

El presente informe tiene como objeto presentar al Cuerpo Colegiado el resultado de la investigación y análisis realizados por la Secretaría Técnica en su calidad de órgano instructor del procedimiento seguido por Nortek Communications S.A.C. (en adelante Nortek) contra Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica), por la supuesta interferencia sistemática y maliciosa de Telefónica en la interconexión de Nortek; para lo cual se ha tomado en consideración los medios probatorios solicitados por la Secretaría Técnica, así como las demás pruebas y documentos que obran en el expediente.

## II. EMPRESAS INVOLUCRADAS

### Demandante

Nortek es una empresa privada constituida en el Perú, que mediante Resolución Ministerial N° 089-99-MTC/15.03 del 17 de marzo de 1999, obtuvo la concesión para prestar el servicio público portador de larga distancia nacional e internacional.

### Demandada

Telefónica es una empresa privada constituida en el Perú que, de acuerdo con los contratos de concesión suscritos con el Estado Peruano, está autorizada a prestar, entre otros, los servicios públicos de portador local, de larga distancia nacional e internacional, así como telefonía fija en su modalidad de abonados y de teléfonos públicos.


## III. ANTECEDENTES

- Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-99-CD/OSIPTEL, y de conformidad con lo señalado por el Numeral 42 de los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones aprobados mediante Decreto Supremo N° 020-98-MTC<sup>1</sup>, se estableció la manera de emplear las líneas telefónicas para la interconexión transitoria. El artículo 2º de la mencionada Resolución disponía que el concesionario<sup>2</sup> tenía derecho a solicitar que el operador de telefonía local le

<sup>1</sup> **Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones**

**Numeral 42.-** Si por cualquier motivo un operador no puede proveer temporalmente la interconexión en ciertas áreas locales, se podrá permitir a los competidores interconectarse mediante líneas telefónicas hasta que pueda cumplir sus obligaciones. Si este es el caso, los usuarios accederían al competidor a través del pago basado en la tarifa de una llamada local. A cambio de este pago y como compensación, el competidor no pagará los cargos de tráfico local. El competidor pagaría la misma renta mensual que otros competidores. Este tipo de interconexión sólo estaría disponible como un arreglo transitorio hasta que la interconexión vía troncales de enlace esté disponible. El plazo para aplicar esta regla será el previsto por el reglamento correspondiente.

<sup>2</sup> De acuerdo con lo establecido por el artículo 2º de la Resolución N° 014-99-CD/OSIPTEL, Normas Complementarias en materia de Interconexión, los concesionarios que podían acogerse a la interconexión temporal eran aquellos que no hubieran logrado pactar una relación de interconexión con el operador de telefonía local, sea (i) porque el operador le manifestó su negativa a brindarle la interconexión, cualquiera que fuera la justificación; o, (ii) habían transcurrido sesenta (60) días calendario de iniciado el cómputo del plazo de negociación del acuerdo de interconexión, o setenta (70) días

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 2 de 16
	INFORME	


proporcionara las líneas telefónicas<sup>3</sup> necesarias para conectar los puntos de terminación de su red, con los puntos de acceso de la red del operador. A tal efecto, la empresa que hiciera uso de dicha facultad debía comunicarlo por escrito a OSIPTEL. Por otro lado, la interconexión transitoria se mantendría vigente hasta que la interconexión vía líneas troncales de enlace estuviera disponible y operativa, sea en ejecución de un contrato de interconexión aprobado o de un Mandato, de ser el caso. Asimismo, la interconexión transitoria no podía exceder de un período de cuatro (4) meses, susceptible de ser ampliado por tres (3) meses adicionales en caso se presentaran circunstancias técnicas que lo justificaran.

2. Mediante carta GG-INT0013/99, recibida por OSIPTEL el 26 de julio de 1999, Nortek solicitó a Telefónica que, en aplicación de lo dispuesto por el artículo 2º de la Resolución de Consejo Directivo Nº 014-99-CD/OSIPTEL, habilitara cinco líneas telefónicas a fin de establecer la interconexión temporal entre las redes de ambas empresas. Por otro lado, mediante comunicación GG-NOS0011/99 remitida por Nortek a OSIPTEL, esta empresa informó que el 30 de julio de 1999 inició la interconexión transitoria.
3. Mediante carta GG-NO028/99 del 25 de noviembre de 1999, Nortek solicitó a la Gerencia General de OSIPTEL la prórroga del plazo de la interconexión transitoria con Telefónica. En respuesta a este pedido, por Resolución de Gerencia General Nº 091-99-GG/OSIPTEL del 29 de noviembre de 1999 se prorrogó por tres meses el plazo de la interconexión transitoria utilizada por Nortek.
4. Con fecha 07 de diciembre de 1999, se emitió el Mandato de Interconexión Nº 02-99-GG/OSIPTEL que establecía las condiciones técnicas, económicas, legales y operativas para la interconexión de las redes de servicios de Nortek, Telefónica y Telefónica Móviles S.A.C. El artículo 13º del mencionado mandato facultó a Nortek para el empleo de líneas telefónicas como mecanismo transitorio de interconexión hasta que la interconexión vía troncales de enlace estuviera disponible y plenamente operativa. Asimismo, el referido artículo establecía que estas empresas debían informar a OSIPTEL que la interconexión vía troncales estaba operativa dentro de los tres (3) días posteriores a dicha situación.
5. Por su parte, mediante carta GGR.127.A.1542.00, Telefónica comunicó a Nortek que el plazo otorgado para desarrollar la interconexión transitoria vencía el 29 de febrero de 2000.
6. La Resolución de Consejo Directivo Nº 017-2000-CD/OSIPTEL, vigente desde el 11 de abril de 2000, derogó los artículos 2º y 3º de la Resolución Nº 014-99-CD/OSIPTEL, a fin de conducir las situaciones de interconexión transitoria hacia un proceso de interconexiones definitivas. Asimismo, la norma establecía los supuestos que ameritaban la prórroga de la interconexión transitoria.

---

calendario de cursada la solicitud de interconexión, sin haberse celebrado el contrato de interconexión respectivo. Asimismo, de acuerdo a la Primera Disposición Transitoria de la mencionada resolución, la interconexión transitoria también se aplicaba para aquellos concesionarios que, a la fecha de la emisión de la misma, hubieran iniciado las respectivas negociaciones para celebrar acuerdos de interconexión, habiendo transcurrido los plazos previstos en dichos artículos.

<sup>3</sup> La referencia a líneas telefónicas comprende también las de red digital de servicios integrados o de red inteligente.


	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 3 de 16
	INFORME	

7. Mediante carta C.497-GG.L/2000, recibida por Telefónica el 13 de abril de 2000, OSIPTEL remitió a dicha empresa la relación de operadores comprendidos dentro de los alcances de la Resolución de Consejo Directivo Nº 017-2000-CD/OSIPTEL, por la cual se fija la vigencia de la interconexión transitoria. De acuerdo con lo señalado en dicha comunicación, Nortek estaba comprendida en el supuesto contemplado en el artículo 2º, literal b) de la mencionada resolución<sup>4</sup> y, en tal sentido, el plazo por el cual esta empresa podía emplear la interconexión transitoria se prorrogó por un período adicional de hasta setenta y cinco (75) días calendario, computados a partir de la entrada en vigencia de la resolución en cuestión.
8. Mediante Memorandum Nº 605-GFS/2000 del 27 de septiembre de 2000, la Gerencia de Fiscalización remitió a la Gerencia Legal de OSIPTEL los resultados de la inspección efectuada a Nortek, con la finalidad de verificar los avances en la ejecución del proyecto técnico de interconexión definitiva con la red del servicio de telefonía fija de Telefónica. Este informe concluyó que no se tenían indicios sobre algún avance que situara a Nortek en condiciones que le permitiera iniciar las pruebas para la interconexión definitiva con la red de Telefónica.
9. Por carta GG-NT0030/01, recibida por OSIPTEL el 15 de febrero de 2001, Nortek informó a OSIPTEL que “(...) hemos terminado satisfactoriamente las pruebas de interconexión con Telefónica del Perú y de acuerdo con la Gerencia de Interconexión se ha acordado poner como fecha de inicio de operaciones comerciales el día sábado 17 de febrero a las 00 horas”.
10. En tal sentido, el proceso de interconexión del servicio portador de larga distancia de Nortek y la red de servicio de telefonía fija local de Telefónica se dio en dos etapas:
  - (i) INTERCONEXIÓN TRANSITORIA: Período comprendido desde el 30 de julio hasta el 30 de noviembre de 1999 en virtud de la Resolución Nº 014-99-CD/OSIPTEL, el cual fue prorrogado hasta el 29 de febrero de 2000 según Resolución Nº 091-99-GG/OSIPTEL. Asimismo, Nortek estaba facultada a operar mediante la interconexión transitoria desde el 11 de abril de 2000 hasta el 24 de junio de ese año, conforme a la Resolución Nº 017-2000-CD/OSIPTEL. Sin embargo, a partir de la vigencia del Mandato de Interconexión Nº 02-99-GG/OSIPTEL, Nortek estaba autorizada a emplear la interconexión transitoria hasta que la interconexión vía troncales de enlace estuviera disponible y operativa.
  - (ii) INTERCONEXIÓN DEFINITIVA: Se dio a partir del 17 de febrero de 2001.
11. El 11 de marzo de 2003, Nortek solicitó a la Gerencia General de OSIPTEL el inicio de un procedimiento sancionador contra Telefónica, para que se impusiera a dicha empresa una multa por interferir en la interconexión que mantenía operativa con Nortek.

<sup>4</sup> **Resolución Nº 017-2000-CD/OSIPTEL**

**Artículo 2º.-** En los casos que a la fecha de entrada en vigencia de esta Resolución, por aplicación de los Artículos 2 o 3 o de la Resolución Nº 014-99-CD/OSIPTEL, hubiese sido establecida una interconexión transitoria, ésta se prorrogará por un período adicional de hasta cuarenta y cinco días calendario, cuando se presente una de las siguientes situaciones:


- a. Existe un contrato de interconexión ha sido solicitada a OSIPTEL, o
- b. Existe un Mandato de Interconexión emitido, pero administrativamente impugnado.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 4 de 16
	INFORME	

12. Mediante Resolución Nº 014-2003-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo consideró que la denuncia presentada por Nortek involucraba materias que de acuerdo a lo previsto en el Reglamento General de OSIPTTEL para la Solución de Controversias entre Empresas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 010-2002-CD/OSIPTTEL, (en adelante, Reglamento de Controversias) ameritaban el inicio de un procedimiento de solución de controversias. De acuerdo a lo anterior, y conforme al artículo 145º de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>5</sup>, el Consejo Directivo encausó la denuncia presentada, tramitando la misma mediante un procedimiento de solución de controversias.
13. Mediante Resolución Nº 001-2003-CCO/OSIPTTEL, el Cuerpo Colegiado requirió a Nortek que precisara la pretensión contenida en su solicitud de inicio de un procedimiento, indicando los fundamentos y medios probatorios que sustentaban la misma.
14. El 31 de marzo de 2003, Nortek presentó un recurso de reconsideración ante el Consejo Directivo, contra la Resolución Nº 014-2003-CD/OSIPTTEL que designó a los integrantes del Cuerpo Colegiado encargados de conocer la controversia surgida entre su empresa y Telefónica. Asimismo, el 2 de abril de 2003, Nortek solicitó al Cuerpo Colegiado la suspensión de la controversia hasta que el Consejo Directivo resolviera su recurso de reconsideración.
15. Mediante Resolución Nº 032-2003-CD/OSIPTTEL el Consejo Directivo declaró improcedente el recurso de reconsideración planteado por Nortek, indicándose en la misma que sería el Cuerpo Colegiado constituido para conocer de la controversia el que evaluaría la demanda formulada contra Telefónica.
16. En atención a que el recurso de reconsideración ya había sido resuelto por el Consejo Directivo, tal como se señala en el párrafo anterior, el Cuerpo Colegiado mediante Resolución Nº 002-2003-CCO/OSIPTTEL, reiteró el requerimiento formulado a Nortek mediante Resolución Nº 001-2003-CCO/OSIPTTEL y declaró que, en la medida que el Consejo Directivo ya había resuelto el referido recurso, carecía de objeto pronunciarse sobre el pedido de suspensión del procedimiento presentado por esta empresa.
17. Mediante Resolución Nº 003-2003-CCO/OSIPTTEL, el Cuerpo Colegiado admitió a trámite la demanda y notificó la misma a Telefónica para que presentara sus descargos. Finalmente, por Resolución Nº 004-2003-CCO/OSIPTTEL, el Cuerpo Colegiado declaró improcedente la reconvención presentada por Telefónica por considerar que no existía conexidad entre la pretensión planteada por esta empresa y el petitorio contenido en la demanda de Nortek.

<sup>5</sup> **Ley del Procedimiento Administrativo General**  
**Artículo 145º.- Impulso del procedimiento**

La autoridad competente, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para su tramitación, superar cualquier obstáculo que se oponga a la regular tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 5 de 16
	INFORME	

#### IV. PETITORIO DE LA DEMANDA

En su demanda Nortek solicitó que:

- (i) Se sancione a Telefónica por la sistemática, ilegal y maliciosa interferencia en la interconexión de Nortek; y,
- (ii) Se impusiera a Telefónica una multa, en su escala más alta, por la comisión de una infracción muy grave a la interconexión.

#### V. POSICIONES DE LAS PARTES

##### **Demanda: Posición de Nortek**


1. Nortek manifiesta que, desde que su empresa inició su relación de interconexión con Telefónica, la demandada ha venido realizando una constante, ilegal y maliciosa interferencia en el mencionado servicio, tanto en la etapa de *interconexión transitoria o temporal* como en la etapa de *interconexión definitiva*.
2. Nortek señala que, durante la *interconexión transitoria o temporal*<sup>6</sup>, Telefónica congestionó las líneas telefónicas contratadas por Nortek para imposibilitar que se completaran las llamadas de larga distancia realizadas por los usuarios del servicio prestado por su empresa. La demandante presenta como prueba el Acta de Verificación de fecha 17 de octubre de 2000 suscrita por personal de OSIPTEL, documento respecto al cual Nortek indicó lo siguiente: “En dicha oportunidad se demostró cómo literalmente se ‘bombardeaba’ la plataforma de prepago de Nortek con llamadas sin identificación del número de teléfono llamante (A-1) originando una sobresaturación del sistema y que conlleva a la imposibilidad de los usuarios de tarjeta prepago de Nortek de efectuar sus llamadas. Llegando a la necesidad de tener que RESETEAR el sistema porque éste se ‘colgaba’”.
3. Por otro lado, la demandante indica que, durante la etapa de la *interconexión definitiva*<sup>7</sup>, Telefónica desviaba las llamadas realizadas por los usuarios de tarjetas prepago de Nortek a una plataforma que no es la operada por su empresa, con el propósito de reducir su participación en el mercado de tarjetas prepago<sup>8</sup>. En opinión de Nortek, este comportamiento afecta el prestigio comercial de su empresa, causándole un grave perjuicio económico. Como prueba de sus afirmaciones, Nortek presenta dos Actas de Presencia Notarial de fecha 25 de febrero de 2003, las mismas que, en opinión de la demandante, constatarían que Telefónica desvía las llamadas efectuadas por los usuarios de las tarjetas telefónicas de Nortek.

4. La demandante afirma que la interferencia de Telefónica no le permite brindar un

<sup>6</sup> Nortek señaló que inició sus operaciones en noviembre de 1999 hasta diciembre de 2000 a través del uso de líneas telefónicas para interconectarse temporalmente con la red de Telefónica.

<sup>7</sup> Nortek afirmó que este comportamiento se inició una vez concluido el período de interconexión transitoria o temporal. Asimismo, la denunciante indicó que para cumplir con las normas que exigían interconectarse en señalización SS7, celebró un acuerdo de Uso Compartido de Central de Conmutación con la Compañía Telefónica Andina S.A. hasta finales de 2002. Nortek señaló que en la actualidad operaba con su propia central de conmutación.

<sup>8</sup> Nortek manifestó que captó algo más del 10% del mercado de llamadas prepagadas que anteriormente dominaba Telefónica.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 6 de 16
	INFORME	

óptimo servicio, ocasionándole un desprestigio frente a los usuarios y por consiguiente, un daño inconmensurable. Nortek adjunta dos tomos conteniendo fotocopias de los correos electrónicos remitidos a Telefónica poniendo en conocimiento de esta empresa los reclamos formulados por sus usuarios.

5. En opinión de Nortek, Telefónica era la única empresa que podía variar o modificar los parámetros de la interconexión con el evidente interés de generar graves perjuicios a sus competidores. De acuerdo con lo señalado por Nortek, este hecho quedaba acreditado por el Reporte de Reclamos remitido a su empresa por el Servicio de Atención al Cliente de Telefónica, documento en el cual Telefónica habría aceptado que las fallas en la red provenían de su empresa y que había procedido a efectuar la revisión y corrección de parámetros.
6. El enlace para interconectar la red portadora de larga distancia de Nortek con la red de telefonía fija local en la modalidad de abonados y de teléfonos públicos y de larga distancia de Telefónica es único y exclusivo, no permitiendo la interferencia de redes de otros operadores<sup>9</sup>; por lo que, en opinión de la demandante, quedaba claro que el autor de estas interferencias en su red era Telefónica.


#### **Contestación de la demanda: Posición de Telefónica**

1. Telefónica indica que una lectura detallada del Acta de Verificación del 17 de octubre de 2000 presentada por Nortek permite advertir que el funcionario de OSIPTEL no suscribe en dicho documento lo que Nortek afirma en su demanda. Asimismo, Telefónica señala que el texto del acta concluye que sólo se habría verificado la existencia de llamadas sin ANI<sup>10</sup>, mas no que se hubiera comprobado el punto resaltado por Nortek referido al “bombardeo” a la plataforma de esta empresa. La demandada agrega que la mencionada acta no hace ninguna referencia a cuál podría ser el origen de tales llamadas, y mucho menos atribuye responsabilidad por este hecho; precisando que Nortek no ha acompañado evidencia alguna que demuestre que su sistema alguna vez hubiere estado saturado, que Telefónica hubiera originado tráfico sin ANI y que se haya producido un “bombardeo” en su plataforma.
2. Con relación a los reclamos presentados por los usuarios de Nortek, Telefónica señala que la mayoría de los mismos se debían a causas únicamente atribuidas a la demandante. Al respecto, Telefónica indicó que en la acción de supervisión del 15 de mayo de 2002 realizada por OSIPTEL en las instalaciones del Centro de Gestión de su empresa, se evidenció que las llamadas enviadas a la red de Nortek eran retornadas a la red de Telefónica con la señal de número inexistente, debido a una falla en el proceso en la propia red de la demandante. Ello se debía a que el mensaje de “Unallocated number” (llamada no localizada) producía que la central de Telefónica enviara al abonado que llamaba una locución señalando que el número que marcado no existía. Asimismo, la demandada afirmó que Nortek no acompañó ninguna prueba que pudiera relacionar a su empresa con los reclamos presentados.

<sup>9</sup> La demandante afirmó que siendo un enlace dedicado, el envío y recepción de los mensajes de señalización involucraba a los SP de origen y destino, por lo que no era posible la interferencia por terceros.

<sup>10</sup> Numero de Identificación Automático (ANI).



	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 7 de 16
	INFORME	

3. Asimismo, Telefónica manifiesta que Nortek no estaba impedida de cometer errores en su propia red, siendo una prueba de ello la comunicación del 15 de mayo de 2002 dirigida por la demandante a su cliente Pentium S.A., donde Nortek señaló lo siguiente: “Por intermedio de la presente nos acercamos a usted para presentar nuevamente nuestras disculpas por los problemas que sin intención alguna le hemos ocasionado a raíz de un error técnico en uno de nuestros equipos (...) hoy en la mañana asistimos a una reunión en las instalaciones de Telefónica en la cual nos hicieron ver que el error está de parte nuestra por lo que presentamos también las disculpas del caso a Telefónica”.
4. Respecto a las actas notariales presentadas por Nortek, Telefónica indica que es materialmente imposible que estos documentos pudieran demostrar la existencia de un desvío de llamadas de larga distancia originadas mediante el uso de tarjetas prepago de Nortek. A fin de acreditar sus afirmaciones, Telefónica ha presentado un Informe Técnico en el cual, según esta empresa, se concluiría que, por la forma en que se realiza la interconexión entre las redes de ambas empresas, tal desvío nunca existió.
5. Por estas razones, Telefónica solicita que se declare infundada la demanda de Nortek en todos sus extremos y se condenara a dicha empresa al pago de las costas y costos incurridos durante la tramitación del procedimiento.

#### **Información solicitada a la Gerencia de Fiscalización**


Mediante Oficio N° 090/2003-CCO del 26 de marzo de 2003, la Secretaría Técnica solicitó a la Gerencia de Fiscalización del OSIPTel la realización de las investigaciones que fueran necesarias para verificar la existencia de la interferencia en la interconexión alegada por Nortek. Con fecha 27 de junio de 2003, la Gerencia de Fiscalización remitió un informe con los resultados de las verificaciones realizadas.

#### **Información solicitada a Nortek**

Mediante Oficio N° 264/2003-ST del 23 de septiembre de 2003, la Secretaría Técnica requirió a Nortek la presentación, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, de diversa información relacionada con los hechos materia de este procedimiento<sup>11</sup>. Este requerimiento fue reiterado mediante Oficio N° 275/2003-ST del 1° de octubre de 2003, oportunidad en la cual se otorgó a Nortek un plazo de tres (3) días hábiles adicionales

<sup>11</sup> La información solicitada fue la siguiente: (i) un informe detallado sobre la cantidad de llamadas sin ANI recibidas diariamente por cada línea PRI que esta empresa utilizara como medio de interconexión transitoria, desde noviembre de 1999 hasta diciembre de 2000, discriminado por fecha y hora; (ii) los números de las líneas PRI que fueran utilizadas por NORTEK como medio de interconexión transitoria durante el tiempo de vigencia de ésta, indicando el período de utilización de cada una de ellas; (iii) las comunicaciones remitidas por dicha empresa a Telefónica precisándole los números de las líneas PRI que utilizaría para la interconexión transitoria; (iv) los números de las líneas PRI empleados por esta empresa para la interconexión transitoria y que originalmente no hubieran sido solicitadas a TDP para ello; (v) las tarifas cobradas por esta empresa, mes a mes, por la terminación y/o originación de llamadas, durante el período comprendido entre noviembre de 1999 y diciembre de 2000; (vi) las comunicaciones recibidas por esta empresa por las cuales Telefónica le informó su intención de suspender o poner término a la utilización de las líneas PRI como mecanismo de interconexión transitoria, y las correspondientes respuestas remitidas a la demandada sobre esta materia; (vii) copia de las comunicaciones enviadas por esta empresa a Telefónica reportando la existencia de llamadas sin ANI a través de sus líneas PRI y de ser el caso, de las comunicaciones de respuesta de Telefónica sobre el particular; y, (viii) copia de las comunicaciones enviadas por dicha empresa a OSIPTel poniendo en conocimiento la existencia de llamadas sin ANI o solicitando el inicio de acciones de supervisión.



	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 8 de 16
	INFORME	

para que presentara la información solicitada. Debe indicarse que, hasta la fecha, la demandante no ha cumplido con acompañar la información requerida.

## VI. ANÁLISIS DE LAS CONDUCTAS DENUNCIADAS

### 1. Conductas denunciadas y metodología de análisis

Tal como se ha indicado en los puntos precedentes, Nortek denunció a Telefónica por la interferencia sistemática y maliciosa que esta empresa estaría realizando en la interconexión de la demandante, incurriendo de este modo en una infracción muy grave, de acuerdo con lo establecido por el artículo 4º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL<sup>12</sup>.

De acuerdo con lo señalado en la demanda, los hechos constitutivos de las infracciones en las que habría incurrido Telefónica serían los siguientes: (i) congestionar las líneas telefónicas contratadas por Nortek, imposibilitando que se completaran las llamadas de larga distancia realizadas por los usuarios de los servicios de la demandante; y, (ii) el desvió de las llamadas realizadas por los usuarios de las tarjetas prepago de Nortek hacia una plataforma distinta a la de esta empresa.

En este sentido, mediante Resolución N° 003-2003-CCO/OSIPTEL del 9 de mayo de 2003, el Cuerpo Colegiado encargado de la controversia estableció que:

***“según lo señalado por NORTEK, los actos constitutivos de la supuesta infracción por parte de TELEFÓNICA serían el hecho que inicialmente TELEFÓNICA habría congestionado las líneas telefónicas contratadas por NORTEK para imposibilitar la completación de llamadas de larga distancia que realizaban los usuarios del servicio de NORTEK; y que, adicionalmente, cuando se celebró la interconexión definitiva entre las redes de ambas empresas, TELEFÓNICA desviaba las llamadas realizadas los usuarios (sic) de tarjetas prepago de NORTEK a una plataforma distinta a la de esta empresa.”***

**En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, en el presente caso se analizará si, de acuerdo con los medios probatorios existentes en el expediente, Telefónica ha incurrido en las infracciones señaladas por Nortek.**


### 2. Sobre el presunto congestionamiento de las líneas telefónicas contratadas por Nortek

Nortek manifiesta que esta conducta de Telefónica fue realizada mientras estaba en vigencia la interconexión temporal que tenía su empresa y que el propósito de la misma era imposibilitar que se completaran las llamadas de larga distancia realizadas por los usuarios del servicio prestado por su empresa. Según la demandante, esta

<sup>12</sup> **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

**Artículo 4º.-** La empresa que incumpla con las condiciones esenciales establecidas como tales en el o los respectivos contratos de concesión incurrirá en infracción muy grave.

Para efectos de la aplicación del párrafo anterior, la interconexión es considerada condición esencial de la concesión.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 9 de 16
	INFORME	

conducta fue comprobada por funcionarios de OSIPTTEL en una verificación realizada en el local de su empresa el 17 de octubre de 2000.

Por su parte, Telefónica señala que en ningún punto del acta de verificación a la cual hace referencia Nortek en su demanda se menciona la existencia de un supuesto “bombardeo” a la plataforma prepago de Nortek, sino que sólo se indica la existencia de llamadas sin ANI que ingresan a dicha plataforma; agregando que en ese documento no se hace ninguna referencia a cuál podría ser el origen de estas llamadas ni tampoco se atribuye responsabilidad a su empresa por el presunto “bombardeo” alegado por la demandante. La demandada concluye este punto precisando que Nortek no ha acompañado ninguna evidencia que demuestre que su sistema alguna vez estuvo saturado.

A fin de acreditar sus afirmaciones, Nortek presentó copia del Acta de Verificación del 17 de octubre de 2000, correspondiente a una inspección realizada por OSIPTTEL en el local de su empresa. En dicho documento se señala lo siguiente:


*“...se realizó una acción de supervisión a las instalaciones de la empresa NORTEK COMMUNICATIONS S.A....con la finalidad de verificar el ingreso de llamadas sin ANI a sus líneas LDI que operan mediante accesos RDSI...El representante de NORTEK COMMUNICATIONS manifestó lo siguiente:*

*- Que desde hace un tiempo atrás en el monitor del sistema de Tarjetas PrePago NORTEK se visualiza un identificador de llamadas (A-1) que va avanzando intermitentemente por toda la pantalla. De tratarse de una llamada normal, en el monitor se visualizaría como encabezado de esa llamada A-1 y a continuación el número del cual se genera la llamada al sistema de NORTEK, pero en este caso se producen llamadas sin ANI, es decir son llamadas que no tienen identificación y que por el software propio de NORTEK va saturando el sistema hasta que de pronto ya no se pueden efectuar llamadas y hay que resetear el sistema y esto implica pérdidas de llamadas desde las tarjetas prepago y por consiguiente la molestia ocasionada a los usuarios de las mismas.*

*- Que hace aproximadamente 03 semanas atrás el Sr. Raúl García (OSIPTTEL) se acercó a las oficinas de NORTEK con un equipo analizador Wandel y Golterman con el cual comprobaron lo dicho anteriormente, en lo que respecta al ingreso de llamadas sin ANI, mas no, respecto a la saturación y bloqueo del sistema.*

*De lo mencionado anteriormente, ha sido corroborado...el punto que se refiere a la presencia del A-1 ya que en la parte inferior del monitor en mención aparece por breves segundo el número del cual se efectúa la llamada. En el caso que no ha habido ANI, la lectura que uno puede hacer es ANI= -1 Information not avialable. El punto que se refiere a la saturación del sistema por esta interferencia mencionada no ha sido corroborada (sic) por cuando se necesita por lo menos, hasta el momento, dos días para llegar a tal extremo.”* (el subrayado es agregado)

Del texto citado en el párrafo precedente, puede concluirse que, contrariamente a lo afirmado por Nortek en su demanda, este medio probatorio sólo acredita que el

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 10 de 16
	INFORME	

personal de OSIPTEL encargado de las verificaciones realizadas en el local de la demandante comprobó la existencia de llamadas sin ANI realizadas a la central prepago de esta empresa; sin embargo, este documento no demuestra que se hubiera hecho un número significativo de esas llamadas y que las mismas hubieran generado una saturación en el sistema de la demandante que hubiera obstaculizado el acceso al mismo por parte de los consumidores. Asimismo, es importante mencionar que en el acta en cuestión no se hace ninguna referencia a cuál podría ser el origen de las llamadas sin ANI que se mencionan en dicho documento.

**En este sentido, a fin de contar con mayores elementos de juicio para analizar este extremo de la demanda, mediante Oficio Nº 264/2003-ST del 23 de septiembre de 2003, reiterado mediante Oficio Nº 275/2003-ST del 1º de octubre de 2003, la Secretaría Técnica requirió a Nortek la presentación de diversa información relacionada con este punto<sup>13</sup>. Sin embargo, debe señalarse que, hasta la fecha, Nortek no ha presentado la información solicitada, ni tampoco ha explicado las razones por las cuales no acompañó la misma ni ha solicitado una prórroga para cumplir con el requerimiento realizado.**

**Al respecto debe recordarse que, de conformidad con lo establecido por el artículo 196º del Código Procesal Civil, aplicable supletoriamente a este procedimiento de conformidad con lo establecido por la Primera Disposición Final del mismo<sup>14</sup>, “Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando hechos nuevos.” Por otro lado, es importante mencionar que, si bien en pronunciamientos anteriores<sup>15</sup> emitidos en casos similares al presente se han empleado como sucedáneos de las pruebas presentadas por las partes los indicios y las presunciones<sup>16</sup>, en dichos expedientes tanto la demandante como la demandada acompañaron información a partir de la cual se pudo llegar a las conclusiones contenidas en tales pronunciamientos.**

<sup>13</sup> Ver nota 11.

<sup>14</sup> **Código Procesal Civil**

**Primera Disposición Final.-** Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.


<sup>15</sup> A modo de ejemplo, ver el expediente Nº 003-2001, seguido por AT&T Perú S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A. En dicho expediente, tanto en el Informe Instructivo elaborado por la Secretaría Técnica, como en la Resolución Nº 052-2002-CCO/OSIPTEL emitida el 16 de julio de 2002 por el Cuerpo Colegiado a cargo de la mencionada controversia, analizaron las circunstancias en las cuales ocurrieron los hechos en los cuales se sustentaba la pretensión de la demandante, llegando a la conclusión, en base a la evaluación de los indicios existentes en el expediente y que les fueron proporcionados por los medios probatorios presentados por ambas partes, que la demandada era responsable por la realización de llamadas sin ANI hacía las líneas telefónicas empleadas por la demandante para la interconexión temporal, sancionando a Telefónica por infringir lo establecido por el artículo 5º, literal f) del Decreto Legislativo Nº 701.

<sup>16</sup> **Código Procesal Civil**

**Artículo 275º.- Finalidad de los sucedáneos:** Los sucedáneos son auxilios establecidos por la ley o asumidos por el Juez para lograr la finalidad de los medios probatorios, corroborando, complementando o sustituyendo el valor o alcance de éstos.

**Artículo 276º.- Indicio:** El acto, circunstancia o signo suficientemente acreditados a través de los medios probatorios, adquieren significación en su conjunto cuando conducen al Juez a la certeza en torno a un hecho desconocido relacionado con la controversia.

**Artículo 277º.- Presunción:** Es el razonamiento lógico-crítico que a partir de uno o más hechos indicadores lleva al Juez a la certeza del hecho investigado.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 11 de 16
	INFORME	

**Sin embargo, en el presente caso, se tiene que el Acta de Verificación del 17 de octubre de 2000, la misma que según lo manifestado por Nortek sería la prueba de la infracción cometida por Telefónica, llega a una conclusión distinta a la señalada por la demandante, indicando que si bien se ha corroborado la existencia de llamadas sin ANI, no se ha comprobado que, como consecuencia de las mismas, se hubiera producido una saturación al sistema de Nortek.**

**Por otro lado, debe señalarse que Nortek no ha presentado medios probatorios adicionales a los acompañados en su demanda que permitan a la Secretaría Técnica analizar si en este caso existirían elementos de juicio suficientes para concluir, en primer lugar, la existencia de un número significativo de llamadas sin ANI y, en segundo término, si esas llamadas fueron realizadas por Telefónica con el propósito de bloquear el acceso de los consumidores a su central prepago.**

En este sentido, en aplicación de lo establecido por el artículo 200º del Código Procesal Civil<sup>17</sup>, en la medida que las pruebas presentadas por Nortek no acreditan los hechos que sustentan este extremo de su demanda, la Secretaría Técnica considera que en lo referido a este extremo Telefónica no ha cometido una infracción prevista en el artículo 4º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 002-99-CD/OSIPTEL.

### **3. Sobre el presunto desvío de llamadas a la central de otro operador**


De acuerdo con lo manifestado por Nortek en su demanda, luego de haber celebrado la interconexión definitiva entre su red y la de Telefónica, ésta empezó a desviar las llamadas realizadas por los usuarios de las tarjetas prepago emitidas por ella hacia una plataforma distinta a la de su empresa. En calidad de medios probatorios, la demandante presentó copia de dos actas de presencia notarial así como dos tomos conteniendo los reclamos de diversos usuarios que habrían tenido problemas para conectarse con la red de su empresa.

Por su parte, Telefónica señala que la mayoría de reclamos se originaron por causas atribuidas exclusivamente a la demandante, agregando que las verificaciones realizadas por OSIPTel dieron como resultado que las llamadas enviadas a la red de Nortek eran retornadas a la red de su empresa con la señal de número inexistente, debido a una falla en el proceso en la propia red de la demandante y que la demandante no presentó ninguna prueba que relacionara a su empresa con los reclamos presentados. La demandada concluyó este punto precisando que Nortek reconoció la existencia de errores en su propia red y que las actas notariales no eran suficientes para demostrar la existencia de un desvío de llamadas de larga distancia originadas mediante el uso de tarjetas prepago de Nortek.

Tal como aparece de las actas de presencia notarial de fecha 25 de febrero de 2003, los notarios públicos de Lima encargados de las mismas indicaron que no se pudo realizar una llamada de larga distancia desde un teléfono fijo empleando una tarjeta

<sup>17</sup> Código Procesal Civil

**Artículo 200º.- Improbanza de la pretensión:** Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 12 de 16
	INFORME	


prepago de Nortek, toda vez que no se registró la llamada hecha con dicha tarjeta en la computadora de esta empresa y que el mensaje de bienvenida dado al abonado que realizó la llamada no era el empleado por la demandante<sup>18</sup>.

Por su parte, mediante Memorándum Nº 409-GFS/2003 recibido por la Secretaría Técnica el 27 de junio de 2003, la Gerencia de Fiscalización de OSIPTTEL remitió el Informe Nº 223-A/GFS/7/2003, conteniendo los resultados de las investigaciones realizadas a fin de verificar si Telefónica habría desviado las llamadas realizadas por los clientes de la demandante mediante las tarjetas prepago de esta empresa. En dicho informe se concluye lo siguiente:

- a) Ninguna de las 141 llamadas de prueba realizadas a la plataforma prepago de Nortek, tanto desde teléfonos fijos como desde teléfonos públicos de Telefónica tuvo como respuesta una locución extraña de ingreso a una plataforma diferente a la Nortek;
- b) Del análisis de la información obtenida de los CDR's en la acción de supervisión efectuada a Telefónica y que fueron comparados con los números telefónicos utilizados para tal fin, se determinó que: (i) Telefónica sólo registra los CDR's de las llamadas de acceso cuando recibe la señal de respuesta ANS (sic) o CON de parte de la empresa de Larga Distancia; (ii) de los CDR's obtenidos en Telefónica no se ha encontrado enrutamientos de llamadas a otras plataformas de larga distancia cuando se digita el código de acceso de Nortek; no habiéndose podido verificar si hubo o no desviaciones en aquellos casos en los cuales no se completó la llamada.
- c) La llamada de prueba de acceso a la plataforma prepago de Nortek realizada por la Notaria Pública de Lima Dra. Loudelvi Yáñez Aspilcueta el día 25 de febrero de 2003 desde el teléfono 275-2175 no ha sido registrada por Telefónica para ninguno de los operadores de larga distancia. De acuerdo con los CDR's correspondientes a este número telefónico en el período comprendido entre el 25 y el 28 de febrero de 2003, sólo existen registros de 12 llamadas realizadas el 27 de febrero del presente, las

<sup>18</sup> Al respecto, en el acta de presencia notarial elaborada por la Notaria Pública de Lima, Dra. Ana María Vidal Hermoza, se señala lo siguiente: "...Se solicita mi intervención para que constate que no es posible la utilización de una tarjeta pre-pago Nortek desde el servicio telefónico número 275-2175...En este mismo momento, la Notaria de Lima doctora Loudelvi Yáñez Aspilcueta se encuentra en el citado domicilio y certificará lo que ocurre cuando emplea la tarjeta pre-pago Nortek número U 311 11 23 con código pin número 80689648817, desde el mencionado servicio telefónico, provisto por telefónica del Perú S.A.A. En las oficinas de la empresa hay una habitación en la cual está la central que permite efectuar las llamadas y además hay una computadora...Existe un software denominado SS7.V5 o SS7 Tracer. En la computadora se ha instalado dicho programa o software, que se emplea para el registro de todas las llamadas que se efectúan con las tarjetas pre-pago Nortek. Sien (sic) las 17:30 horas, la doctora Loudelvi Yáñez Aspilcueta, Notaria de Lima, me manifestó por teléfono que estaba procediendo a utilizar la tarjeta pre-pago U 3111123 antes mencionada, no apareciendo el registro de dicha llamada en la computadora..."

Por su parte, en el acta de presencia notarial elaborada por la Notaria Pública de Lima, Dra. Loudelvi Yáñez Aspilcueta se indica lo siguiente: "Luego de discar el número 080080019 desde el teléfono 275 2175, no escuche el mensaje ya referido (la Notaria Pública hace mención al mensaje de bienvenida de Nortek, el mismo que es el siguiente: Bienvenido a Nortek. Welcome to Nortek. Por favor ingrese su código secreto. Please enter your pin numb. Su saldo es de. Your Balance is. Por favor ingrese el número al que desea llamar. Please enter the pone number you want to reach), sino el siguiente mensaje: 'Bienvenido, por favor sírvase ingresar su código autorizado.' Procediendo de inmediato a marcar el código secreto: 80689648817, recibiendo en el auricular un mensaje de voz que decía lo siguiente: 'Sírvase ingresar el número de identificación personal.' No se pudo establecer contacto telefónico con la central de la empresa Nortek Communications S.A.C., desde el servicio telefónico número 275-2175, pues al marcar el 080080019, contestó una voz femenina grabada que no es la voz de bienvenida de Nortek según lo previamente constatado..." (la aclaración es agregada)

	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 13 de 16
	INFORME	

mismas que, por su escasa duración, darían a entender que no se pudo concretar llamadas de larga distancia.

En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, la Secretaría Técnica considera que las actas de presencia notarial presentadas por Nortek no son suficientes para acreditar que Telefónica hubiera desviado las llamadas realizadas con su tarjeta prepago a la central de otra empresa.

Por otro lado, si bien Nortek ha presentado dos tomos conteniendo reclamos de sus usuarios que no habrían podido conectarse con la central de esta empresa, dichos documentos no acreditan que los problemas que ahí se reclaman deban su causa a acciones de Telefónica destinadas a impedir el acceso a la red de la demandante. Por el contrario, obran en el expediente diversos medios probatorios que indicarían la existencia de problemas en la propia red de Nortek, los mismos que podrían haber sido la causa de las dificultades de acceso alegadas por esta empresa.

En primer lugar, mediante Informe Nº 199-GFS-A-07/2003<sup>19</sup>, solicitado a fin de determinar si Nortek estaba en capacidad de determinar unilateralmente el origen de las llamadas realizadas mediante tarjetas prepago, la Gerencia de Fiscalización de OSIPTel concluyó lo siguiente:

*“- Todo operador que procesa llamadas mediante tarjetas prepago requiere una infraestructura mínima para cursar las llamadas y administrar el tráfico. Mediante dicha infraestructura y con el sistema de señalización SS7 el operador obtiene toda la información necesaria tanto para cursar las llamadas como para administrar adecuadamente los registros de las llamadas (CDRs)*

*- Desde el punto de vista técnico el sistema de señalización SS7, cuya obligación de uso por los operadores interconectados está estipulado en el Mandado de Interconexión Nortek-Telefónica, proporciona toda la información necesaria para determinar, no solo el origen de las llamadas sino toda la información relevante como el número de la plataforma, la hora de inicio de la tasación, etc.*


*- De lo afirmado por Nortek respecto que les era imposible determinar de modo unilateral el origen de las llamadas efectuadas mediante el uso de tarjetas prepago, se deduce que no contaban con la infraestructura mínima indispensable para administrar su tráfico.*

*- Lo manifestado por Nortek, durante la acción de supervisión del día 04 de junio de 2003 confirma lo indicado en el párrafo precedente en el sentido de que en el período anterior a mayo 2002, no contaban con la infraestructura adecuada y posterior a mayo 2002, su centro de conmutación y plataforma prepago propios, presentaron limitaciones para determinar el origen de las llamadas mediante tarjetas prepago...”* (el subrayado es agregado)

Del texto citado en el párrafo precedente, puede concluirse que luego de la interconexión definitiva con la red de Telefónica, la central de Nortek tenía

<sup>19</sup> Este informe fue solicitado por la Secretaría Técnica para resolver el expediente Nº 003-2003-CCO-ST/IX, seguido entre Nortek y Telefónica y fue presentado por esta empresa mediante escrito del 10 de julio de 2003.



	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 14 de 16
	INFORME	

limitaciones para administrar las llamadas realizadas a su central mediante tarjetas prepago, por lo que no puede descartarse que estas deficiencias pudieran haber contribuido a las dificultades de acceso a su red alegadas por la demandante.

Por otro lado, Telefónica presentó copia de la carta de fecha 15 de mayo de 2002 remitida por Nortek a la empresa Pentium S.A., por la cual Nortek reconoce la existencia de un error técnico en uno de sus equipos, el mismo que habría impedido a la mencionada empresa poder comunicarse a través de la red de la demandante, y a su vez le informa a su cliente que esperaba solucionar el problema a la brevedad posible<sup>20</sup>.

Adicionalmente, Telefónica presentó copia del Acta de Supervisión de fecha 15 de mayo de 2002 elaborada por la Gerencia de Fiscalización de OSIPTel en las oficinas de la demandada, en la cual se verificó que, luego de realizar llamadas a la central de Nortek desde los números que según esta empresa no habían podido acceder a dicha central, se comprobó que todas las llamadas ingresaron sin ninguna dificultad a la red de la demandante. En efecto, tal como aparece del acta en cuestión, se realizaron 8 llamadas desde abonados de Lima y provincias al número 0-800-80019, así como a un teléfono móvil ubicado fuera de Lima, obteniéndose como resultado que dichas llamadas pudieron ser completadas, acompañándose los mensajes de señalización correspondientes a las mismas<sup>21</sup>. En el mismo sentido, mediante carta C.489-GFS/2003 del 26 de junio de 2003, la Gerencia de Fiscalización informó a Telefónica que el acceso a la plataforma prepago de Nortek estaba operativo.


En consecuencia, de la evaluación de los medios probatorios presentados por ambas partes se concluye que los mismos no son suficientes para acreditar que Telefónica hubiera realizado acciones para impedir el acceso a la red de la demandante; por el contrario, de los mencionados documentos se desprende la existencia de elementos de juicio que llevan a concluir la existencia de deficiencias en la infraestructura de la propia Nortek que habrían imposibilitado que los clientes de esta empresa hubieran podido acceder a la red administrada por ella; a lo cual debe agregarse que los funcionarios de la Gerencia de Fiscalización verificaron que el acceso a la plataforma prepago de la demandante estaba operativo.

Por lo tanto, en la medida que las pruebas presentadas por Nortek no acreditan el desvío de llamadas a una plataforma distinta a la de su empresa, ni tampoco la realización de acciones por parte de Telefónica para impedir el acceso a la red administrada por ella, la Secretaría Técnica considera que en este extremo no se ha verificado una infracción por parte de Telefónica al citado artículo 4º del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSIPTel.

<sup>20</sup> El texto de esta carta es el siguiente: "Por medio de la presente nos acercamos a usted para presentar nuevamente nuestras disculpas por los problemas que sin intención alguna le hemos ocasionado a raíz de un error técnico en uno de nuestros equipos. Tal como le habíamos comunicado el día de ayer, 14 de mayo de 2002, hoy en la mañana asistimos a una reunión en las instalaciones de Telefónica del Perú en la cual nos hicieron ver que el error está de parte nuestra por lo que presentamos también las disculpas del caso a Telefónica del Perú. Esperamos solucionar este impasse a más tardar el día de mañana..."

<sup>21</sup> Conforme se observa del cuadro contenido en la mencionada acta, uno de los abonados que supuestamente tuvo problemas para comunicarse con el número de Nortek manifestó que no había presentado ningún reclamo sobre este tema y, por lo tanto, no quería colaborar en la verificación realizada.



	DOCUMENTO	Nº 009-2003-ST Página : Página 15 de 16
	INFORME	

## VII. **CONCLUSIONES**

1. En el extremo referido al presunto congestionamiento de las líneas telefónicas contratadas por Nortek, no se ha acreditado los hechos que sustentan este punto de la demanda, por lo que la Secretaría Técnica considera que Telefónica no ha incurrido en la infracción prevista por el artículo 4º del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.
2. Respecto del presunto desvío de las llamadas realizadas por los usuarios de tarjetas prepago de Nortek a una plataforma que no es la operada por esta empresa, los medios probatorios presentados por la demandante no han acreditado la existencia de este desvío ni las acciones por parte de Telefónica para impedir el acceso de los usuarios a la central de Nortek, por lo que esta Secretaría Técnica considera que en este caso Telefónica no ha incurrido en la infracción prevista por el artículo 4º del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL.

**ANA ROSA MARTINELLI**  
**Gerente de Relaciones Empresariales**