

Caso Arbitral N° 0034-2022-CCL

**EL CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA**

Arbitraje de derecho seguido entre:

**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**

y

**MINISTERIO DE SALUD**

---

**LAUDO ARBITRAL**

---

**Tribunal Arbitral**

Sandro Espinoza Quiñones  
Presidente del Tribunal Arbitral

César Rommell Rubio Salcedo  
Árbitro

José Antonio Sánchez Romero  
Árbitro

**Secretario Arbitral**

Susana Santos Revilla

Lima, 28 de marzo de 2023

## ÍNDICE

|             |                                                                                                                         |           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I.</b>   | <b>Existencia del convenio arbitral.....</b>                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>II.</b>  | <b>Normativa aplicable.....</b>                                                                                         | <b>7</b>  |
| <b>III.</b> | <b>Antecedentes.....</b>                                                                                                | <b>7</b>  |
|             | <b>III.1. Hechos del caso .....</b>                                                                                     | <b>7</b>  |
|             | <b>III.2. Desarrollo del proceso.....</b>                                                                               | <b>13</b> |
| <b>IV.</b>  | <b>Puntos controvertidos y materia de pronunciamiento del Tribunal Arbitral.....</b>                                    | <b>25</b> |
| <b>V.</b>   | <b>Posiciones de las partes.....</b>                                                                                    | <b>26</b> |
|             | <b>V.1. Respecto del primer punto controvertido derivado de la primera pretensión principal.....</b>                    | <b>26</b> |
|             | <b>V.1.1. Posición de TELEFÓNICA. ....</b>                                                                              | <b>26</b> |
|             | <b>V.2.2. Posición de MINSA .....</b>                                                                                   | <b>35</b> |
|             | <b>V.2. Respecto del segundo punto controvertido derivado de la segunda pretensión principal.....</b>                   | <b>38</b> |
|             | <b>V.2.1. Posición de TELEFÓNICA.....</b>                                                                               | <b>38</b> |
|             | <b>V.2.2. Posición de MINSA .....</b>                                                                                   | <b>39</b> |
|             | <b>V.3. Respecto del tercer punto controvertido derivado de la pretensión accesoria a todas las pretensiones .....</b>  | <b>40</b> |
|             | <b>V.3.1. Posición de TELEFÓNICA.....</b>                                                                               | <b>40</b> |
|             | <b>V.3.2. Posición de MINSA .....</b>                                                                                   | <b>40</b> |
| <b>VI.</b>  | <b>Posición del Tribunal Arbitral en mayoría.....</b>                                                                   | <b>41</b> |
|             | <b>VI.1. Respecto del primer punto controvertido derivado de la primera pretensión principal.....</b>                   | <b>41</b> |
|             | <b>VI.1.1. Distinción y relación entre posiciones implementadas y posiciones concurrentes .....</b>                     | <b>42</b> |
|             | <b>VI.1.2. La forma de pago establecida en el CONTRATO .....</b>                                                        | <b>44</b> |
|             | <b>VI.1.3. La obligación a cargo de MINSA. ....</b>                                                                     | <b>53</b> |
|             | <b>VI.2. Respecto del segundo punto controvertido derivado de la segunda pretensión principal.....</b>                  | <b>58</b> |
|             | <b>VI.2. Respecto del tercer punto controvertido derivado de la pretensión accesoria a todas las pretensiones .....</b> | <b>61</b> |
| <b>VII.</b> | <b>Decisión .....</b>                                                                                                   | <b>63</b> |

**TÉRMINOS DEFINIDOS**

|             |                                                                                                                                                                   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BASES       | Bases de la Contratación Directa N° 026-2021-MINSA                                                                                                                |
| CENTRO      | Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima                                                                                                              |
| CCP         | Código Civil Peruano                                                                                                                                              |
| CONTRATO    | Contrato N°117-2021-MINSA. Contratación Directa N°026-2021-MINSA. “Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud” |
| CONTRATISTA | Telefónica del Perú S.A.A.                                                                                                                                        |
| ENTIDAD     | Ministerio de Salud                                                                                                                                               |
| LCE         | Ley de contrataciones con el Estado – Ley N° 30225                                                                                                                |
| MINSA       | Ministerio de Salud                                                                                                                                               |
| SERVICIO    | Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud                                                                     |
| OSCE        | Organismo Supervisor de Contrataciones con el Estado                                                                                                              |
| PARTES      | Telefónica del Perú S.A.A.<br>Ministerio de Salud.                                                                                                                |
| RLCE        | Reglamento de la Ley de Contrataciones con el Estado – aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF                                                                |
| SEACE       | Sistema Electrónico de Contrataciones con el Estado                                                                                                               |
| SERVICIO    | “Servicio de Centro de Contacto en la Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud”                                                                |
| TDR         | Términos de referencia.                                                                                                                                           |
| TELEFÓNICA  | Telefónica del Perú S.A.A.                                                                                                                                        |

Lima, 28 de marzo de 2023

Laudo de derecho dictado en mayoría por el Tribunal Arbitral conformado por los abogados:

- Sandro Espinoza Quiñones, quien fue designado Presidente del Tribunal por los Árbitros César Rommell Rubio Salcedo y José Antonio Sánchez Romero.
- César Rommell Rubio Salcedo, quien fue designado por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
- José Antonio Sánchez Romero, quien fue designado por el MINISTERIO DE SALUD.

Las partes en este arbitraje son:

**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (Demandante)**

- Denominación: TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
- RUC: 20100017491
- Dirección física consignada en el contrato: Jr. Domingo Martínez Luján N° 1130, distrito de Surquillo, provincia y departamento de Lima.
- Domicilio procesal a efectos del presente arbitraje: Calle Chinchón N° 601-611, San Isidro.
- Correo electrónico: [licitaciones.pe@telefonica.com](mailto:licitaciones.pe@telefonica.com); [carlos.solis@telefonica.com](mailto:carlos.solis@telefonica.com)
- Correo electrónico a efectos del presente arbitraje: [evelyn.castro@telefonica.com](mailto:evelyn.castro@telefonica.com); [martha.delaguila@telefonica.com](mailto:martha.delaguila@telefonica.com); [luís.yamada@telefonica.com](mailto:luís.yamada@telefonica.com); [apinillos@er.com.pe](mailto:apinillos@er.com.pe); [csanabria@er.com.pe](mailto:csanabria@er.com.pe); [jlllerena@er.com.pe](mailto:jlllerena@er.com.pe); [pcortina@er.com.pe](mailto:pcortina@er.com.pe); [dflores@er.com.pe](mailto:dflores@er.com.pe); [cmejia@er.com.pe](mailto:cmejia@er.com.pe)
- Teléfono: 998562184
- Representante en el contrato: Rosangela Milagros Chumpitaz Barraza, identificada con DNI N° 42754922.
- Representante a efectos del presente arbitraje: Adolfo Javier Pinillos Córdova.
- Abogados: Adolfo Javier Pinillos Córdova, César Sanabria Oviedo, Javier Llerena Pérez, Piero Cortina Gonzáles, Dayan Flores Calderón, Claudia Mejía.

**MINISTERIO DE SALUD (Demandado)**

- Denominación: MINISTERIO DE SALUD
- RUC: 20131373237
- Dirección física consignada en el contrato: Avenida Salaverry N° 801, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

- Domicilio procesal a efectos del presente arbitraje: Av. Arequipa N° 810, piso 9, Lima Cercado.
- Dirección electrónica a efectos del presente arbitraje: [ppminsa.arbitraje@gmail.com](mailto:ppminsa.arbitraje@gmail.com); [procuraduriapublicaminsa@gmail.com](mailto:procuraduriapublicaminsa@gmail.com); [procuraduria@minsa.gob.pe](mailto:procuraduria@minsa.gob.pe).
- Representante en el contrato: Ing. Pio Vladimir Cabrejos Barragán, identificado con DNI N° 43551668.
- Teléfonos: 982287955; 991500933; 990552800
- Procurador Público: Carlos Enrique Cosavalente Chamorro.
- Abogados: David Fuentes - Rivera Chaupis; Carlos Arcángel Villegas Rojas; Samuel Guzmán Pillihuaman Peñafiel; Yanet Ivonne Valdivia de la Cruz; Diana Merino Obregón; Julio César Suárez Chalco; Jazmín Gianina Monrroy Polanco; Geraldine Gell Contreras Horna; Svetlana Galia Casimiro Rivera; Karina Milagros Zavala Montoro; Jessica Helen Rivera Marcos; Giannina Giselle Espíritu Palomino; Yolanda Janeth Cabrera Vargas; Yohana Ángela Morales Flores; Lady Melissa Huari Florencio; Liseth Geraldine Zambrano Campos; Daniel Alberto Juárez Fernández; Francisco Javier Sosa Cárdenas; Melody Naomy Takayesu Tessey; Milagro Yazzmin Alarcón Molina; Carmen Luz Danitza Bastida Torres; Luisana Isell Vega Zeña; Gladys Roxana Marcos Sotelo; Noella Evelin Anchela Oscate; Santiago Huaynate Allcahuaman; Katherine Carla Amado Alvarez; Leysdi Díaz Lozano; Miguel Elías Amancio Castro; Julio Cesar García Soto; Silvia Sonia Becerra Suárez; Leoniza Liliana Hurtado Bayona; Jessica Guadalupe Cutipa Huallpa.

**TIPO DE ARBITRAJE:** Las discrepancias se resolverán mediante arbitraje de derecho.

**I. Existencia del convenio arbitral**

1. La presente controversia se origina en el CONTRATO celebrado con fecha 14 de abril de 2021. Con relación al CONTRATO, la cláusula arbitral que se encuentra contenida en la cláusula Décima Séptima dispone lo siguiente:

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes.

Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Facultativamente, cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 224° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje.

El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 45.21 del artículo 45° de la Ley de Contrataciones del Estado.

2. Sobre el particular, como se podrá apreciar, en el convenio arbitral suscrito entre TELEFÓNICA y MINSA, no se señala expresamente que el arbitraje es institucional o que esté bajo la organización del Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. No obstante, tenemos que el artículo 226.2 del RLCE, señala que:

*“226.2. En los siguientes supuestos, el arbitraje es iniciado ante cualquier institución arbitral:*

*(...)*

*d) Cuando en el convenio arbitral **no se haya precisado el tipo de arbitraje.**”*

En consecuencia, dado que las partes no designaron el tipo de arbitraje ni una institución arbitral determinada, opera lo precitado en el RLCE, esto es, que se lleve un arbitraje institucional, el cual podrá ser iniciado ante cualquier institución arbitral, como lo es el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. Por lo tanto, el CENTRO es competente para administrar la presente controversia.

3. Asimismo, se debe señalar que ello se encuentra en concordancia con lo establecido en el artículo 34.1 del Decreto Legislativo N°1071 – Ley de Arbitraje y sus modificatorias, el cual señala lo siguiente:

*“Artículo 34.- Libertad de regulación de actuaciones.*

*Las partes podrán determinar libremente las reglas a las que se sujeta el tribunal arbitral en sus actuaciones...”*

4. Por ello, en virtud y ejercicio de dicha libertad de las partes, como lo es someterse a la normativa de contratación pública, el CENTRO resulta competente para administrar el caso en controversia.
5. Con relación a la designación del Tribunal Arbitral, se aplica lo establecido en el artículo 230.1 del RLCE, en el cual se establece lo siguiente:

*“230.1. El arbitraje es resuelto por Árbitro Único o por un tribunal arbitral conformado por tres (3) árbitros, según el acuerdo de las partes, salvo lo señalado en el artículo 236. En caso de duda o falta de acuerdo, el arbitraje es resuelto por Árbitro Único.”*

6. Por tanto, existiendo acuerdo entre las partes, la controversia viene siendo resuelta por un Tribunal Arbitral conformado por tres (3) árbitros, en atención a lo establecido en la normativa de contratación estatal, siendo competente el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima.
7. Es preciso señalar que las partes no han cuestionado la competencia del CENTRO y tampoco se ha cuestionado la conformación y competencia del Tribunal Arbitral.

## **II. Normativa aplicable**

8. Conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Sexta del presente CONTRATO, este se rige por la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, en las directivas que emita el OSCE y demás normativa especial que resulte aplicable; siendo de aplicación supletoria las disposiciones pertinentes del Código Civil vigente y demás normas de derecho privado, en cuanto corresponda.
9. En virtud de lo cual, atendiendo a la fecha la convocatoria del proceso (31/03/2021), la normativa aplicable será la Ley de Contrataciones del Estado: a saber, la Ley N° 30225 modificada por los Decretos Legislativos N° 1341 y N° 1444 (en adelante, “la LCE”); así como su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 344-2018-EF, modificada por el Decreto Supremo N° 377-2019-EF (en adelante, “el RLCE”); así como las normas de Derecho Público y Privado; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 45.10 del artículo 45° LCE.

## **III. Antecedentes**

### **III.1. Hechos del caso**

10. Con fecha 23 de febrero de 2021, MINSA solicitó cotizaciones a diversos proveedores para la ejecución del SERVICIO mediante correo electrónico.

11. Con fecha 25 de febrero de 2021, TELEFÓNICA presenta su oferta y cotización por la suma de S/ 9,177,372.00 (Nueve Millones Ciento Setenta y Siete Mil Trescientos Setenta y Dos con 00/100 Soles).
12. Con fecha 4 de marzo de 2021, MINSA emite la Orden de Servicio N. 002378-2021 (“Orden de Servicio”), a favor de TELEFÓNICA, para la ejecución del “Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud”, por S/ 9’177,372.00 (Nueve Millones Ciento Setenta y Siete Mil Trescientos Setenta y Dos con 00/100 Soles) fue notificada a TELEFÓNICA con fecha 5 de marzo de 2021.
13. Con fecha 10 de marzo de 2021, TELEFÓNICA presentó su Plan de Trabajo a MINSA, con lo cual se dio inicio al plazo del SERVICIO.
14. Con fecha 19 de marzo de 2021, se suscribió el Acta de Aprobación del Plan de Trabajo del Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud, con lo cual TELEFÓNICA debía iniciar con todas las actividades de implementación.
15. Con fecha 24 de marzo de 2021, se aprueba la Contratación Directa No. 026-2021-MINSA para la contratación del “Servicio de Centro de Contacto en la Nube para la Central de Información y Orientación 113 de Salud”, mediante la Resolución Ministerial No. 406-2021-MINSA.
16. Con fecha 29 de marzo de 2021 se aprueban las Bases Administrativas de la Contratación Directa, las mismas que fueron publicadas con fecha 30 de marzo de 2021 en el SEACE.
17. Con fecha 09 de abril de 2021, TELEFÓNICA cumple con entregar los documentos para proceder con la suscripción del contrato.
18. Con fecha 14 de abril de 2021, TELEFÓNICA y MINSA suscriben el Contrato N. 117-2021 MINSA (en adelante: “Contrato”). Este contrato consiste en brindar el “Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud”, para que MINSA pudiera atender en tiempo real las consultas de la población (en adelante: “Servicio”). Sostiene TELEFÓNICA que su prestación consistía en proveer equipos, software y asistencia especializada a MINSA para garantizar dicha atención. Para la fecha en la que se suscribe el Contrato, había pasado más de un (1) mes desde que TELEFÓNICA inició la ejecución del Servicio ante la notificación de la orden de servicio. Para cuando se



firmó el Contrato, TELEFÓNICA se encontraba en proceso de implementación del servicio, y dicho proceso culminó el 26 de abril de 2021.

19. El trabajo a cargo de TELEFÓNICA consistía en implementar posiciones de contacto concurrentes que permitiesen a un número determinado de personas del MINSA atender a la población mediante diversos canales de comunicación. Según TELEFÓNICA, las Bases del Contrato establecieron un número mínimo mensual, a partir del cual TELEFÓNICA hizo su oferta y empezó a ejecutar el SERVICIO.
20. Con fecha 31 de mayo de 2021, TELEFÓNICA remitió el informe del servicio mensual de comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al primer periodo del 26 de abril al 25 de mayo de 2021.
21. Con fecha 2 de julio de 2021, TELEFÓNICA remitió el informe del servicio mensual de comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al segundo periodo del 26 de mayo al 25 de junio de 2021.
22. Con fecha 8 de julio de 2021, MINSA recibe la Carta N° 089-2021-TDP/DIO, mediante la cual TELEFÓNICA remite la Factura Electrónica FFBG-0068412, correspondiente al primer mes de servicio por el monto de S/ 1'102,720.00 (Un millón Ciento Dos Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles). TELEFÓNICA sostiene que dicho monto corresponde al primer mes de trabajo por las posiciones mínimas que tuvo que implementar según las bases.
23. Con fecha 8 de julio de 2021, mediante correo electrónico, MINSA precisa a TELEFÓNICA los extremos relacionados a los precios unitarios del Contrato, solicitándole proceder a corregir su factura para continuar con el trámite de pago. En dicha comunicación, MINSA sostiene que aplicó el sistema de precios unitarios contemplados en las bases, por lo que solo pagaría las posiciones que hubiese utilizado de manera efectiva durante el periodo en cuestión.
24. Con fecha 14 de julio de 2021, TELEFÓNICA recibe la Carta N° 513-2021-UAP-OA-OGA/MINSA, en la cual MINSA le reitera lo señalado en el correo de fecha 8 de julio de 2021, solicitando nuevamente la emisión de los comprobantes de pago respectivos.
25. Con fecha 20 de julio de 2021, TELEFÓNICA remite su respuesta a la Carta N° 513-2021-UAP-OA-OGA/MINSA mediante correo electrónico dirigido a MINSA. En su respuesta,

manifiesta que en los documentos contractuales se establece un consumo mínimo de quinientos cincuenta (550) posiciones concurrentes para el ítem comunicaciones de voz y cien (100) para el de omnicanalidad. Al ser así, debe preparar toda la infraestructura necesaria para atender el requerimiento mínimo de posiciones indicado por MINSA.

26. Con fecha 3 de agosto de 2021, TELEFÓNICA presentó el informe de servicio mensual de la comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al tercer periodo del 26 de julio al 25 de julio de 2021.
27. Con fecha 25 de agosto de 2021, MINSA emite la Carta No. 432-2021-OA-OGA/MINSA, mediante la cual mantuvo las observaciones realizadas a la factura emitida por el primer mes de servicio, sosteniendo que el sistema de contratación era de precios unitarios, alegando que la cantidad de servicio requerido no se encontró determinada al momento de la contratación. Esta lógica se mantuvo en la Carta No. 437-2021-OA-OGA/MINSA y la Carta No. 441-2021-OA-OGA/MINSA; de fechas 1 y 8 de setiembre de 2021, respectivamente.
28. Con fecha 2 de setiembre de 2021, TELEFÓNICA presentó el informe del servicio mensual de comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al cuarto periodo del 26 de julio al 25 de agosto de 2021.
29. Con fecha 30 de setiembre de 2021, TELEFÓNICA presentó el informe del servicio mensual de comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al quinto periodo del 26 de agosto al 25 de setiembre de 2021.
30. Con fecha 6 de octubre de 2021, TELEFÓNICA remitió las Facturas No. FFBG-00073823, FFBG00073824 y FFBG-00073825 mediante correo electrónico dirigido a MINSA, y fueron emitidas bajo los criterios de facturación de este, conforme al siguiente detalle:
  - Factura FFBG-00073823, por el periodo 26 de abril al 25 de mayo: S/ 501,524.48.
  - Factura FFBG-00073824, por el periodo 26 de mayo al 25 de junio: S/ 1,596,539.92.
  - Factura FFBG-00073825, por el periodo 26 de junio al 25 de julio: S/ 1,810,127.17.

Sin embargo, en la misma comunicación TELEFÓNICA manifestó de manera expresa que dichos cobros se hacían bajo protesto, dado que los montos correctos que correspondían por el servicio brindado debían de ser los siguientes:

- Por el periodo 26 de abril al 25 de mayo: S/ 1,012,720.00 (inc. IGV).

- Por el periodo 26 de mayo al 25 de junio: S/ 2,046,404.00 (inc. IGV).
- Por el periodo 26 de junio al 25 de julio: S/ 2,046,404.00 (inc. IGV).

31. Con fecha 26 de octubre de 2021, la Dirección de INFOSALUD, respecto al primer, segundo y tercer mes de servicio, emite el Informe de Liquidación N° 1009-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA, el cual fue remitido al Equipo de Control Previo mediante Memorándum N° 2197-2021-OA-OGA/MINSA, de fecha 29 de octubre de 2021. Dicho documento señala que el pago para los tres (3) primeros meses debe realizarse conforme a los montos consignados en la siguiente tabla:

| O/S   | SIAF | Periodo                                     | Factura       | Monto S/     | Penalidad S/ |
|-------|------|---------------------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| 2378  | 4029 | PRIMER MES del<br>26/04/2021 al 25/05/2021  | FFBG-00073823 | 501,524.48   | 190,526.56   |
|       |      |                                             | FFBG-00074840 | 1,508.15     | 0.00         |
|       |      | SEGUNDO MES del<br>26/05/2021 al 25/06/2021 | FFBG-00073824 | 1,596,539.92 | 0.00         |
|       |      | TERCER MES del<br>26/06/2021 al 25/07/2021  | FFBG-00073825 | 1,810,127.17 | 0.00         |
| TOTAL |      |                                             |               | 3,909,699.72 | 190,526.56   |

Anexo I-N e I-O, escrito de Contestación de Demanda.

32. Con fecha 6 de noviembre de 2021, TELEFÓNICA presentó el informe del servicio mensual de comunicación de voz y omnicanalidad a MINSA, correspondiente al quinto periodo del 26 de setiembre al 25 de octubre de 2021.
33. Con fecha 11 de noviembre de 2021, TELEFÓNICA remitió la Factura No. FFBG-00075304 mediante correo electrónico, por un monto de S/ 1'894,170.87 (Un Millón Ochocientos Noventa y Cuatro mil Ciento Setenta con 87/100 Soles), correspondiente al cuarto mes de servicio a MINSA, resaltando que el cobro se haría también bajo protesto, toda vez que el monto que, según TELEFÓNICA, correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 2'046,404.00 (Dos Millones Cuarenta y Seis Mil Cuatrocientos Cuatro con 00/100 Soles).
34. Con fecha 16 de noviembre de 2021, luego de la conformidad emitida por el área usuaria de MINSA, se emitió el Informe de Liquidación N° 1072-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA, el cual fue remitido al Equipo de Control Previo mediante Memorándum N° 2356-2021-OAOGA/MINSA, de fecha 17 de noviembre de 2021, señalando el pago del cuarto mes conforme al siguiente detalle:

| O/S   | SIAF | Periodo                                    | Factura           | Monto S/     | Penalidad S/ |
|-------|------|--------------------------------------------|-------------------|--------------|--------------|
| 2378  | 4029 | CUARTO MES del<br>26/07/2021 al 25/08/2021 | FFBG-<br>00075304 | 1,894,170.87 | 0.00         |
| TOTAL |      |                                            |                   | 1,894,170.87 | 0.00         |

Anexo I-Q e I-R, escrito de Contestación de Demanda.

35. Con fecha 16 de noviembre de 2021, TELEFÓNICA remitió la Factura No. FFBG-00078448 a través del correo electrónico dirigido a MINSA, por un monto de S/ 931,872.63 (Novecientos Treinta y Un Mil Ochocientos Setenta y Dos con 63/100 Soles), correspondiente al quinto mes de servicio, resaltando que el cobro que según TELEFÓNICA correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 1,012,720.00 (Un Millón Doce Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles).
36. Con fecha 24 de noviembre de 2021, luego de la conformidad emitida por el área usuaria de MINSA, se emitió el Informe de Liquidación N° 1092-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA, el cual fue remitido al Equipo de Control Previo mediante Memorandum N° 2416-2021-OAOGA/MINSA, de fecha 24 de noviembre de 2021, señalando el pago del quinto mes conforme al siguiente detalle:

| O/S   | SIAF | Periodo                                    | Factura           | Monto S/   | Penalidad S/ |
|-------|------|--------------------------------------------|-------------------|------------|--------------|
| 2378  | 4029 | QUINTO MES del<br>26/08/2021 al 25/09/2021 | FFBG-<br>00075816 | 931,872.63 | 0.00         |
| TOTAL |      |                                            |                   | 931,872.63 | 0.00         |

Anexo I-T e I-U, escrito de Contestación de Demanda.

37. Con fecha 23 de diciembre de 2021, TELEFÓNICA remitió la Factura No. FFBG-00078448 mediante correo electrónico, por un monto de S/ 983,149.73 (Novecientos Ochenta y Tres Mil Ciento Cuarenta y Nueve con 73/100 Soles), correspondiente al sexto mes de servicio, resaltando que el cobro se haría también bajo protesto, toda vez que el monto que, según TELEFÓNICA, correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 1'012,720.00 (Un Millón Doce Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles).
38. Con fecha 27 de diciembre de 2021, luego de la conformidad emitida por el área usuaria, se emitió el Informe de Liquidación N° 1276-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA, el cual fue remitido al Equipo de Control Previo mediante Memorandum N° 2914-2021-OAOGA/MINSA, de fecha 28 de diciembre de 2021, señalando el pago del sexto mes conforme al siguiente detalle:

| O/S   | SI AF | Periodo                                   | Factura           | Monto S/   | Penalidad S/ |
|-------|-------|-------------------------------------------|-------------------|------------|--------------|
| 2378  | 4029  | SEXTO MES del<br>26/09/2021 al 25/10/2021 | FFBG-<br>00078448 | 983,149.73 | 39,325.99    |
| TOTAL |       |                                           |                   | 983,149.73 | 39,325.99    |

Anexo I-W e I-X, escrito de Contestación de Demanda.

39. Con fecha 19 de enero de 2022, TELEFÓNICA presenta su solicitud de arbitraje ante el Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, siendo su Primera Pretensión Principal que el Tribunal Arbitral declare que MINSA ha cumplido con pagar solo parcialmente la contraprestación adeudada a TELEFÓNICA por el servicio brindado en el marco del Contrato, siendo obligación de MINSA cumplir con pagar la totalidad de las sumas acordadas contractualmente.

### **III.2. Desarrollo del proceso**

40. Mediante escrito de fecha 19 de enero de 2022, TELEFÓNICA presenta al CENTRO su solicitud de arbitraje y designa al abogado César Rommell Rubio Salcedo como árbitro de parte.
41. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 21 de enero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO comunicó a TELEFÓNICA que acusa recibo de su solicitud de arbitraje, otorgando un plazo de dos (2) días hábiles para que cumplan con presentar un escrito donde señalen dos teléfonos o celulares de contacto. También otorga un plazo de dos (2) días hábiles para remitir una la Declaración Jurada suscrita por un representante a efectos de efectuar la gestión en relación al Modelo de Prevención, o una carta exponiendo las razones por las cuales no presentarán tal documento.
42. Mediante escrito de fecha 24 de enero de 2022, TELEFÓNICA presenta la Declaración Jurada de su representante legal, Evelyn Rocío Castro Ramos, declarando bajo juramento que ni la empresa, ni sus accionistas de control, ni representantes legales funcionarios de la empresa, a su leal entender, se encuentran involucrados en los delitos que señala la “Ley 30424, ampliaciones, modificatorias y su reglamento – Ley de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas”.
43. Mediante comunicación de fecha 25 de enero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notificó a MINSA la solicitud de arbitraje presentada por TELEFÓNICA, y le otorgó diez

(10) días hábiles para presentar su respuesta. En ella añade que MINSA deberá consignar como mínimo dos (2) correos electrónicos de uso frecuente, así como una Declaración Jurada en relación al Modelo de Prevención del CENTRO. Sin embargo, no fue recibida y se indicó que debía ser notificada en la sede de la Procuraduría Pública de MINSA de la Av. Arequipa N° 810, piso 9.

44. Mediante comunicación de fecha 31 de enero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notificó a MINSA, en Av. Arequipa N° 810, la solicitud de arbitraje presentada por TELEFÓNICA, y le otorgó diez (10) días hábiles para presentar su respuesta. En ella añade que MINSA deberá consignar como mínimo dos (2) correos electrónicos de uso frecuente, así como una Declaración Jurada en relación al Modelo de Prevención del CENTRO.
45. Mediante escrito de fecha 15 de febrero de 2022, MINSA remite a la Secretaría Arbitral del CENTRO su respuesta a la solicitud de arbitraje.
46. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 16 de febrero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO pone en conocimiento de TELEFÓNICA la respuesta a la solicitud de arbitraje presentada por MINSA.
47. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 16 de febrero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a las PARTES que los gastos arbitrales correspondientes a la solicitud de arbitraje del presente caso ascienden a los siguientes montos:

| Concepto                          | Monto                   |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Gastos Administrativos del Centro | S/ 20,946.23 más I.G.V. |
| Honorarios del Tribunal Arbitral  | S/ 56,275.54 más I.G.V. |

También indica que el pago deberá ser realizado por las PARTES en proporciones iguales en un plazo de 10 días hábiles computados desde el día siguiente de notificada su comunicación.

48. Mediante comunicaciones vía correo electrónico de fecha 25 de febrero de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO: (1) informa al abogado César Rubio Salcedo que TELEFÓNICA lo había designado como árbitro de parte, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para su aceptación o declinación correspondiente; (2) informa al abogado José Antonio Sánchez Romero que MINSA lo ha designado como árbitro de parte, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para su aceptación o declinación correspondiente.

49. Mediante escrito de fecha 28 de febrero de 2022, el abogado José Antonio Sánchez aceptó el cargo de árbitro de parte y presentó su declaración de independencia, imparcialidad y disponibilidad.
50. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 2 de marzo de 2022, TELEFÓNICA cumple con acreditar el pago de los gastos arbitrales liquidados en su oportunidad por gastos administrativos del Centro y honorarios del Tribunal Arbitral. Además, solicitan un plazo adicional de 10 días hábiles para realizar los pagos del IGV respecto de los honorarios del Tribunal Arbitral.
51. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 4 de marzo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a las PARTES que se ha considerado conveniente acceder a lo solicitado por TELEFÓNICA y otorgarles un plazo ampliatorio de diez (10) días hábiles para realizar los pagos del IGV respecto de los honorarios del Tribunal Arbitral.
52. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 7 de marzo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a las partes que le concede a la parte demandada un plazo de 10 días hábiles para que acredite el pago del cincuenta por ciento (50%) de la provisión de gastos arbitrales liquidados por la solicitud de arbitraje, remitida el 16 de febrero de 2022.
53. Mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2022, el abogado César Rubio Salcedo aceptó el cargo de árbitro de parte y presentó su declaración de independencia, imparcialidad y disponibilidad.
54. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2022, TELEFÓNICA cumple con presentar la constancia de pago correspondiente al saldo del IGV de los honorarios del Tribunal Arbitral.
55. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 21 de marzo de 2022, TELEFÓNICA cumple con acreditar los pagos por subrogación de los gastos arbitrales a cargo de MINSA.
56. Mediante comunicación de fecha 23 de marzo de 2022, el Presidente del Consejo Superior de Arbitraje informa al abogado César Rubio Salcedo que el Consejo Superior de Arbitraje

había confirmado su participación como árbitro designado por TELEFÓNICA para el presente caso.

57. Mediante comunicaciones vía correo electrónico de fecha 11 de abril de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO pone en conocimiento de las PARTES la siguiente documentación: (1) Aceptación al cargo de árbitro de parte por el abogado José Antonio Sánchez Romero, y su Declaración de Independencia, Imparcialidad y Disponibilidad; (2) Aceptación al cargo de árbitro de parte por el abogado César Rubio Salcedo, y su Declaración de Independencia, Imparcialidad y Disponibilidad; (3) y la decisión emitida por el Consejo Superior de Arbitraje con fecha 23 de marzo de 2022, sobre la participación del abogado César Rubio Salcedo como árbitro de parte.
58. Mediante escrito de fecha 27 de abril de 2022, TELEFÓNICA solicita ampliación de revelación del árbitro José Antonio Sánchez Romero en relación al Caso Arbitral N° 749-2019-CCL, pues se declaró fundada una recusación formulada en su contra por el Consorcio Supervisor de Huancavelica, en un caso contra el Programa Nacional de Inversiones en Salud – PRONIS (programa adscrito a MINSA).
59. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 28 de abril de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica a los árbitros, abogados y representantes de las partes sobre el escrito presentado por TELEFÓNICA, en el que solicitan ampliación de revelación del árbitro José Antonio Sánchez Romero. Se concede al abogado José Antonio Sánchez Romero el plazo de cinco (5) días hábiles para que cumpla con manifestar lo que estime conveniente a su derecho.
60. Mediante escrito de fecha 2 de mayo de 2022, el abogado José Antonio Sánchez Romero absuelve a los puntos que TELEFÓNICA había solicitado precisar en su escrito de ampliación de deber de revelación de árbitro.
61. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica al abogado César Rubio Salcedo, a los abogados y representantes de las partes la comunicación presentada por el abogado José Antonio Sánchez Romero, bajo el asunto “Ampliación del deber de revelación”.
62. Mediante comunicaciones vía correo electrónico de fecha 11 de mayo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a los árbitros de parte, abogado José Antonio Sánchez Romero y abogado César Rubio Salcedo, que no se ha presentado recusaciones en su



contra, por lo que se les confiere un plazo de diez (10) días hábiles para que, de común acuerdo, designen al presidente del Tribunal Arbitral.

63. Mediante escrito de fecha 23 de mayo de 2022, los árbitros designados, abogado José Antonio Sánchez Romero y abogado César Rubio Salcedo, convienen en designar como presidente del Tribunal al abogado Sandro Espinoza Quiñones.
64. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 23 de mayo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa al abogado Sandro Espinoza Quiñones que ha sido designado presidente del Tribunal Arbitral por los árbitros de parte, por lo que se le confiere un plazo de diez (10) días hábiles para su aceptación o declinación correspondiente.
65. Mediante escrito de fecha 24 de mayo de 2022, el abogado César Rubio Salcedo, en cumplimiento de su deber de revelación e información, comunica que ha sido designado en calidad de Árbitro Único en un arbitraje que mantienen MINSA y EDITORIAL SAN SEBASTIÁN EIRL, ante la institución arbitral CEAR LATINOAMERICANO. Asimismo, añade que lo declarado no influirá en su imparcialidad ni independencia al momento de conocer y resolver la presente controversia.
66. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 24 de mayo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica al árbitro César Rubio Salcedo, a los abogados y representantes de las partes la comunicación presentada por el abogado César Rubio, bajo el asunto “Ampliación de deber de revelación e información”.
67. Mediante escrito de fecha 27 de mayo de 2022, el abogado Sandro Espinoza Quiñones aceptó el cargo de Presidente del Tribunal Arbitral y presentó su declaración de independencia, imparcialidad y disponibilidad.
68. Mediante comunicaciones vía correo electrónico de fecha 30 de mayo de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO pone en conocimiento de los árbitros de parte, abogado César Rubio Salcedo y abogado José Antonio Sánchez Romero, la aceptación al cargo de Presidente del Tribunal Arbitral presentada por el abogado Sandro Espinoza Quiñones, junto a su Declaración de Independencia, Imparcialidad y Disponibilidad.
69. Mediante escrito de fecha 30 de mayo del 2022, el abogado César Rubio Salcedo, en cumplimiento de su deber de revelación e información, comunica que a la fecha conforma un tribunal arbitral con el abogado Sandro Espinoza Quiñones en el arbitraje seguido por

PROVÍAS DESCENTRALIZADO contra TNM LIMITADA SUCURSAL PERÚ. Asimismo, añade que lo declarado no influirá en su imparcialidad ni independencia al momento de conocer y resolver la presente controversia.

70. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 1 de junio de 2022, la abogada Susana Santos Revilla pone en conocimiento de las PARTES que, en adelante, será la encargada de la Secretaría Arbitral en el presente caso. Asimismo, cumple con informar sobre la siguiente documentación: (1) Aceptación y Declaración de Independencia, Imparcialidad y Disponibilidad presentada por el abogado Sandro Espinoza Quiñones, de fecha 27 de mayo de 2022; y (2) Carta de ampliación de revelación presentada por el abogado César Rubio Salcedo el 30 de mayo de 2022.
71. Mediante Orden Procesal N° 1 de fecha 7 de junio de 2022, el Tribunal Arbitral otorga a las partes el plazo de cinco (5) días hábiles para presentar observaciones al proyecto de reglas arbitrales y calendario procesal sugerido por el CENTRO. Adicionalmente, en el mismo plazo las partes deberán confirmar las direcciones electrónicas autorizadas a efectos de llevar a cabo las notificaciones del presente proceso. Finalmente, se otorga a la parte demandada un plazo de cinco (5) días hábiles para que se pronuncie sobre la posibilidad de presentar una reconvencción, a fin de tenerlo en cuenta para determinar un calendario procesal.
72. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 7 de junio de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica la Orden Procesal N° 1 a las PARTES.
73. Mediante escrito de fecha 7 de junio de 2022, MINSA presenta observaciones al Proyecto de Reglas de Arbitraje a través del escrito “Comentarios al Proyecto de Reglas del Proceso”. Además, ratifican sus correos electrónicos de comunicación, comunican que existe posibilidad de presentar reconvencción por parte de MINSA, solicitan al Tribunal que la citación a las Audiencias se notifique a las partes con una anticipación no menor de quince (15) días calendarios
74. Mediante escrito vía correo electrónico de fecha 14 de junio de 2022, TELEFÓNICA propone cambios a las Reglas del Arbitraje, y los somete a consideración del Tribunal Arbitral. Asimismo, solicitan la incorporación de dos reglas y ratifican las direcciones electrónicas de los representantes de TELEFÓNICA a efectos de las notificaciones en el proceso, añadiendo solo una dirección adicional.

75. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 15 de junio de 2022, la Secretaría Arbitral notifica a las PARTES los escritos de su contraparte, otorgándoles un plazo de cinco (5) días hábiles para cumplir con manifestar lo correspondiente a su derecho.
76. Mediante escrito vía correo electrónico de fecha 15 de junio de 2022, TELEFÓNICA solicita que el Presidente del Tribunal Arbitral, abogado Sandro Espinoza Quiñones, precise la identidad de las partes en controversia en los dos arbitrajes que declaró compartir con el abogado José Sánchez y, de ser el caso, por cuál de ellas fue designado.
77. Mediante escrito de fecha 15 de junio de 2022, MINSA presenta su propuesta de modificación a las reglas aplicables en el presente caso, bajo escrito de sumilla: “Propuesta de Modificación de Reglas”.
78. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 16 de junio de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO cumple con notificar el escrito presentado por TELEFÓNICA al abogado Sandro Espinoza Quiñones, otorgándole un plazo de tres (3) días hábiles para que cumpla con manifestar lo correspondiente a su derecho.
79. Mediante escrito de fecha 16 de junio de 2022, el Presidente del Tribunal Arbitral, Sandro Espinoza Quiñones, cumple con absolver la solicitud de ampliación de deber de revelación presentada por TELEFÓNICA, en relación a los casos en los que comparte tribunal arbitral con el abogado José Sánchez. Al respecto, presenta la información solicitada:
- Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP) contra la Municipalidad Distrital de Echarati, en el cual fue designado por el BCP, siendo su co-árbitro la doctora Fabiola Paulet y el presidente del tribunal arbitral, el doctor José Antonio Sánchez Romero.
  - Consorcio Certicom contra Perupetro S.A., en el cual fue sido designado por el Consorcio Certicom y el doctor José Antonio Sánchez Romero, por parte de Perupetro S.A., presidiendo el tribunal el doctor Ahmed Manyari.

El abogado Sandro Espinoza Quiñones menciona que se le ha solicitado vulnerar la confidencialidad (y, por ende, la ley), en aras de la tranquilidad del solicitante, por lo que solicita igualmente se respete la confidencialidad ordenada por la normativa.

80. Mediante escrito de fecha 16 de junio de 2022, el árbitro José Antonio Sánchez Romero ratifica lo señalado por el Presidente del Tribunal Arbitral en su carta de fecha 16 de junio

de 2022, reafirmando que la conformación de dichos tribunales no afecta su imparcialidad e independencia en su función como árbitro.

81. Mediante comunicaciones vía correo electrónico de fecha 16 de junio de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica a los miembros del Tribunal Arbitral, a los abogados y representantes de las PARTES, los documentos presentados por el abogado Sandro Espinoza Quiñones y José Antonio Sánchez Romero, ambos de fecha 16 de junio de 2022.
82. Mediante escrito vía correo electrónico de fecha 22 de junio de 2022, TELEFÓNICA cumple con absolver los comentarios formulados por MINSA al Proyecto de Reglas del Arbitraje, presentado por el demandado en su escrito de sumilla “Propuesta de Modificación de Reglas”.
83. Mediante Orden Procesal N° 2 de fecha 1 de julio de 2022, considerando los escritos presentados por las PARTES, el Tribunal Arbitral fija las reglas definitivas y calendario procesal del arbitraje. Adicionalmente, otorga a la parte demandante un plazo de treinta (30) días hábiles para que presente su demanda. Finalmente, otorga a la parte demandada un plazo de 10 días hábiles para que cumpla con acreditar el Registro en el SEACE de los nombres de los miembros del Tribunal Arbitral y de la Secretaria Arbitral, de conformidad con lo dispuesto por el RLCE.
84. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 1 de julio de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica la Orden Procesal N° 2 a las PARTES.
85. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 1 de julio de 2022, TELEFÓNICA acusa recibo de la Orden Procesal N° 2. Además, solicitan la incorporación a la defensa técnico-legal de la compañía al Dr. Luis Enrique Castro, excluyendo de la lista de participantes en el proceso a la Dra. Evelyn Castro Ramos.
86. Mediante correo electrónico de fecha 16 de agosto de 2022, TELEFÓNICA presenta su escrito de Demanda Arbitral ante el CENTRO.
87. Mediante correo electrónico de fecha 29 de septiembre de 2022, MINSA presenta su escrito de Contestación de Demanda ante el CENTRO, adjuntado un enlace en el que se visualizan todos sus medios probatorios.

88. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 4 de octubre de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a MINSA que los siguientes anexos no fueron adjuntados en su demanda: Anexo 1-H, Anexo 1-I, Anexo 1-J, Anexo 1-M, Anexo 1-P, Anexo 1-S, Anexo 1-V. En tal sentido, por encargo del Tribunal Arbitral, se otorga a MINSA el plazo de un (1) día hábil a fin de que subsane su omisión, bajo apercibimiento de tener por no presentados dichos medios probatorios.
89. Mediante Orden Procesal N° 3 de fecha 21 de octubre de 2022, considerando los escritos de demanda arbitral y de contestación a la demanda arbitral, el Tribunal Arbitral fija las cuestiones que serán materia de pronunciamiento, dejándose expresa constancia de que el Tribunal Arbitral se reserva el derecho de modificar, ajustar o reformular, a su entera discreción, con conocimiento de las partes, dichos puntos controvertidos, con el fin de facilitar la resolución de la controversia. Ello conforme al siguiente detalle:
- Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral declare que el Ministerio de Salud incumplió su obligación de pago bajo el Contrato No. 117-2021-MINSA, al negarse a reconocer la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA del Perú S.A.A.
  - Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral ordene al Ministerio de Salud a pagar a favor de TELEFÓNICA del Perú S.A.A. el monto de S/ 1'458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago, por la contraprestación aún adeudada a TELEFÓNICA del Perú S.A.A., debiendo hacer dicho pago en el plazo de quince (15) días calendario posteriores a la emisión del laudo que ponga fin a este arbitraje.
  - Determinar a quién le corresponde asumir, y en qué proporción, las costas y costos que genere la tramitación del presente arbitraje.

Además, tiene por presentados los medios probatorios ofrecidos por las partes, y tiene por no presentados los Anexos 1H, 1I, 1M, 1P, 1S y 1V de la contestación de demanda, reservándose el Tribunal Arbitral de disponer la actuación de oficio de cualquier otra prueba que considere apropiada. Finalmente, recuerda a las PARTES que la Audiencia Única del presente caso se celebrará el lunes 7 de noviembre de 2022 a las 10:00 a.m., conforme al Calendario Procesal del presente caso.

90. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 21 de octubre de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica la Orden Procesal N° 3 a las PARTES.

91. Mediante escrito de fecha 26 de octubre de 2022, MINSA presenta el documento de sumilla “INTERPONGO RECURSO DE RECONSIDERACIÓN CONTRA ORDEN PROCESAL N° 3”, mediante el cual señalan que: (1) no han tomado conocimiento de ningún pedido del Tribunal Arbitral, pues no ha llegado a sus direcciones electrónicas requerimiento alguno; (2) que los medios probatorios cuestionados fueron incorporados con posterioridad a la presentación de su escrito de contestación, mucho antes de que se les solicite; y (3) que, sin perjuicio de ello, remite el link adjunto a su correo de fecha 29 de setiembre, en donde se pueden visualizar todos sus medios probatorios completos. Por todo ello, solicita que se deje sin efecto lo dispuesto para este extremo en la Decisión N° 3.
92. Mediante Orden Procesal N° 4 de fecha 27 de octubre de 2022, considerando el escrito de contestación a la demanda arbitral presentado por MINSA, de fecha 27 de octubre de 2022, bajo la sumilla “INTERPONGO RECURSO DE RECONSIDERACIÓN CONTRA ORDEN PROCESAL N° 3”, el Tribunal Arbitral resuelve declarar fundada la reconsideración a la Orden Procesal N° 3 formulada por MINSA, revocando el numeral 8.3 de la misma, a través de la cual se tuvieron como no presentados los Anexos 1H, 1I, 1M, 1P, 1S y 1V de la contestación de demanda. Además, tiene por subsanada la contestación de la demanda y por presentados los medios probatorios de dicho escrito, a través del link enviado por MINSA con fecha 27 de octubre de 2022. Finalmente, exhorta a MINSA a copiar todas las direcciones electrónicas señaladas en el numeral 16 de la Orden Procesal N° 2, de fecha 1 de julio de 2022, incluyendo las propias.
93. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica la Orden Procesal N° 4 a las PARTES.
94. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 3 de noviembre de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO envía a los abogados y representantes de las partes el link y credenciales de acceso a la Audiencia Única, programada para el 7 de noviembre de 2022 a las 10:00 a.m.
95. Mediante escrito de fecha 3 de noviembre de 2022, MINSA solicita al CENTRO la reprogramación de la Audiencia Única para evitar que se vulnere su derecho de defensa, alegando que tanto la Oficina de Abastecimiento como el área usuaria no podrán participar de la diligencia puesto que se encuentran avocados a sus gestiones de cierre de ejercicio fiscal.

96. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 9 de noviembre de 2022, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica a los abogados y representantes de las partes que, por especial encargo del Tribunal Arbitral, se reprograma la Audiencia Única para el 14 de diciembre de 2022 a las 9:00 a.m. Para tales fines, adjuntan el link y credenciales de acceso a la diligencia virtual.
97. Mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2022, MINSA informa al Tribunal Arbitral que el requerimiento de registro de los árbitros en el SEACE no se ha podido realizar a pesar de los reiterados pedidos, pues el OSCE no cumple con atender su solicitud de creación y actualización de usuarios en el SEACE. Por tal motivo, comunican que una vez cuenten con el usuario solicitado se procederá con el registro respectivo.
98. Mediante escrito de fecha 22 de noviembre de 2022, MINSA remite al CENTRO los datos de los especialistas que participarán en representación de la parte demandada para la Audiencia Única de fecha 14 de diciembre de 2022: Spring Tello Rodríguez como Jefa de Equipo, José Acosta Tello como Abogado, Ana Melisa Salazar Chávez como Abogada – EEC.
99. Mediante escrito de fecha 13 de diciembre de 2022, TELEFÓNICA remite al CENTRO los datos de las personas que participarán en representación de la parte demandante para la Audiencia Única de fecha 14 de diciembre de 2022: Martha del Aguila como Asesora Legal de TELEFÓNICA, Luis Minoru Yamada como Asesor Legal de TELEFÓNICA, Luis Enrique Castro como Asesor Legal de TELEFÓNICA, Bernabé Rivera como Funcionario de TELEFÓNICA, Adolfo Pinillos Córdova como Abogado, César Sanabria Oviedo como Abogado y Marilú Danissa Ramos Caparachín como Asesora Legal.
100. Mediante la plataforma virtual zoom, con fecha 14 de diciembre de 2022, se realiza la Audiencia Única ante el Tribunal Arbitral. Además, mediante correo electrónico de la misma fecha, la Secretaría Arbitral del CENTRO remite el link de descarga de la Audiencia Única celebrada entre las PARTES.
101. Mediante escrito de fecha 29 de diciembre de 2022, el Presidente del Tribunal Arbitral, Sandro Espinoza Quiñones remite al CENTRO una Carta de Ampliación del Deber de Revelación, informando en estricta observancia del Decreto Legislativo N° 1071, que los co-árbitros del caso entre TELEFÓNICA contra Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., llevado en la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Huancayo,

lo han designaron presidente del Tribunal Arbitral. Añade que dichos hechos no afectan de manera alguna su imparcialidad e independencia como árbitro.

102. Mediante escrito de fecha 3 de enero de 2023, el árbitro José Sánchez Romero presenta Ampliación del deber de revelación, informando que ha sido designado por otros árbitros (uno de los cuales es el árbitro César Rubio Salcedo) como presidente del Tribunal Arbitral en el proceso seguido por la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTRONOROESTE S.A. contra TECNICOS EJECUTORES A&G S.R.L., en el caso arbitral 0435-2022-CCL, siendo las controversias distintas al presente arbitraje. Añade que el hecho no interfiere en absoluto con su imparcialidad e independencia.
103. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 4 de enero de 2023, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a los miembros del Tribunal Arbitral, abogados y representantes de las partes acerca de la carta de ampliación de deber de revelación presentada por el abogado José Sánchez, de fecha 3 de enero de 2023.
104. Mediante escrito de fecha 4 de enero de 2023, el árbitro César Rubio Salcedo presenta Ampliación del deber de revelación e información, comunicando que conforma un Tribunal Arbitral con el abogado José Sánchez en la controversia seguida entre la empresa TECNICOS EJECUTORES A&G S.R.L. y la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTRONORESTE S.A. Añade que el hecho no interfiere en absoluto con su imparcialidad e independencia.
105. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 5 de enero de 2023, la Secretaría Arbitral del CENTRO informa a los miembros del Tribunal Arbitral, abogados y representantes de las partes acerca de la carta de ampliación de deber de revelación presentada por el abogado César Rubio Salcedo el 4 de enero de 2023.
106. Mediante escrito de fecha 6 de enero de 2023, TELEFÓNICA presenta su Escrito de Conclusiones, reiterando su pedido para que el Tribunal Arbitral declare fundada la demanda.
107. Mediante escrito de fecha 9 de enero de 2023, MINSA presenta sus Alegatos Escritos, solicitando al Tribunal Arbitral que declare infundadas todas las pretensiones de TELEFÓNICA.



108. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 9 de enero de 2023, la Secretaría Arbitral del CENTRO cumple con remitir a los abogados y representantes de las PARTES los alegatos finales de las PARTES.
109. Mediante escrito vía correo electrónico de fecha 16 de enero de 2023, TELEFÓNICA objeta la “presentación extemporánea” del escrito de conclusiones de MINSA, precisando principalmente que: (1) el 9 de enero el plazo para presentar el escrito de conclusiones estaba vencido; y (2) que MINSA ha contado con 3 días adicionales para enviar su escrito de conclusiones, lo que le permitió presentar un informe adicional. En tal sentido, TELEFÓNICA solicita al Tribunal Arbitral que tenga por no presentado el escrito de conclusiones de MINSA.
110. Mediante Orden Procesal N° 5 de fecha 24 de enero de 2023, considerando el “Escrito de conclusiones” presentado por TELEFÓNICA, “Alegatos escritos” presentado por MINSA y el escrito presentado por TELEFÓNICA el 16 de enero de 2023; el Tribunal Arbitral resuelve tener presentes los escritos de alegatos presentados por las partes con fechas 6 y 9 de enero de 2023. Adicionalmente, desestima el pedido formulado por TELEFÓNICA en la parte final de su escrito del 16 de enero de 2023. Finalmente, declara el cierre de las actuaciones arbitrales del presente caso arbitral, fijando el plazo para laudar en cincuenta (50) días hábiles, con fecha de vencimiento para el martes 4 de abril de 2023.
111. Mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 24 de enero de 2023, la Secretaría Arbitral del CENTRO notifica la Orden Procesal N° 5 a las PARTES.

**IV. Puntos controvertidos y materia de pronunciamiento del Tribunal Arbitral**

112. Conforme a lo establecido en la Orden Procesal N° 3 de fecha 21 de octubre de 2022, se fijaron las cuestiones materia de pronunciamiento del Tribunal Arbitral, las cuales se señalan a continuación:

**PRIMER PUNTO CONTROVERTIDO DERIVADO DE LA PRIMERA PRETENSIÓN PRINCIPAL:**

Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral declare que el Ministerio de Salud incumplió su obligación de pago bajo el Contrato No. 117-2021-MINSA, al negarse a reconocer la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA del Perú S.A.A.

**SEGUNDO PUNTO CONTROVERTIDO DERIVADO DE LA SEGUNDA PRETENSIÓN PRINCIPAL:**

Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral ordene al Ministerio de Salud a pagar a favor de TELEFÓNICA del Perú S.A.A. el monto de S/ 1'458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago, por la contraprestación aún adeudada a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., debiendo hacer dicho pago en el plazo de quince (15) días calendario posteriores a la emisión del laudo que ponga fin a este arbitraje.

**TERCER PUNTO CONTROVERTIDO DERIVADO DE LA PRETENSIÓN ACCESORIA A TODAS LAS PRETENSIONES**

Determinar a quién le corresponde asumir, y en qué proporción, las costas y costos que genere la tramitación del presente arbitraje.

**V. Posiciones de las partes**

**V.1. Respecto del primer punto controvertido derivado de la primera pretensión principal**

**V.1.1. Posición de TELEFÓNICA**

113. La Primera Pretensión Principal de TELEFÓNICA consiste en: *“Que el Tribunal Arbitral declare que el MINISTERIO DE SALUD ha incumplido su obligación de pago bajo el Contrato No. 117-2021-MINSA, al negarse a reconocer la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A.”.*

- **Argumentos de hecho**

- **La contratación directa para la ejecución del Servicio**

114. TELEFÓNICA señala que el 10 de marzo de 2021 presentó su Plan de Trabajo a la Entidad, con lo cual se dio inicio al plazo del Servicio. Siendo así, el 19 de marzo de 2021, tras suscribirse el Acta de Aprobación de Plan de Trabajo del Servicio de Centro de Contacto en Nube para la Central de Información y Orientación 113 Salud, TELEFÓNICA debió iniciar con todas las actividades de implementación.

115. Las actividades de implementación, a entender de TELEFÓNICA, suponen montar toda la infraestructura física y digital que permitiese cumplir con las obligaciones asumidas. Para el 19 de marzo de 2021, dichas actividades de implementación ya habían empezado, pero recién desde el 24 de marzo de 2021 se aprueba la Contratación Directa N° 026-2021-MINSA para la contratación del “*Servicio de Centro de Contacto en la Nube para la Central de Información y Orientación 113 de Salud*”, mediante la Resolución Ministerial N° 406-2021- MINSA.
116. TELEFÓNICA manifiesta que el 9 de abril de 2021, siguiendo el procedimiento de selección, cumplió con entregar los documentos para suscribir el CONTRATO. Por tal motivo, menciona que volvió a presentar su oferta económica concordante con las Bases y la cotización previa que había hecho para ser contratada por la entidad; en ella habría consignado expresamente los precios unitarios de su oferta, los mismos que tomaron como unidad de medida el costo mensual de cada uno de los servicios involucrados.
117. Finalmente, para cuando se suscribe el CONTRATO con fecha 14 de abril de 2021, TELEFÓNICA precisa que se encontraba en pleno proceso de implementación del SERVICIO. El proceso de implementación culminó el 26 de abril de 2021.

#### **La cotización y oferta de TELEFÓNICA**

118. TELEFÓNICA sostiene que, junto a otras compañías, incluso antes de que presente su cotización, hicieron consultas a los términos de referencia preliminares de MINSA. En ellos, se establece el acuerdo para la implementación de un mínimo de posiciones mensuales, a partir de las cuales el proveedor debía dimensionar su infraestructura y que serían la base de su contraprestación. En este punto, TELEFÓNICA sostiene que la oferta de los postores estaba determinada por consumos mínimos de posiciones concurrentes por mes.
119. Para demostrarlo, presenta el Anexo A-7 en su Demanda Arbitral, adjuntando los puntos 35 y 36 de la Primera ronde de Consultas y Absoluciones. TELEFÓNICA señala que en ellos se aclara que el mínimo de posiciones concurrentes a cargo de MINSA es de 550 durante los 6 meses de duración del servicio.
120. TELEFÓNICA añade que esto fue confirmado posteriormente, cuando entregó los diversos documentos necesarios para la formalización de la relación contractual con MINSA, mediante Carta N° TDP-GE-DIO-GCE-CYG-0422-2021 del 9 de abril de 2021.

121. En esta parte de la comunicación, TELEFÓNICA sostiene que volvió a presentar su oferta económica especificando los precios unitarios de modo que fueran conformes con la cotización previa y con las Bases Administrativas. Dichos precios unitarios responderían a las posiciones mínimas concurrentes que debían ser proporcionadas, de conformidad a lo indicado en el numeral 6.B. del Capítulo III de las Bases Administrativas. La oferta económica de TELEFÓNICA fue:

| N°                                 | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                               |                  | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO (INC. IGV) S/ | PRECIO TOTAL (INC.IGV) S/ |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-------------------------------|---------------------------|
|                                    | DESCRIPCIÓN (*)                                                                                                                                                                                                                                        | UNIDAD DE MEDIDA |          |                               |                           |
| 1                                  | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD Sub-Servicio Comunicación de voz. (*)                                                                                                                    | SERVICIO Mensual | 6        | 754,075.00                    | 4,524,450.00              |
| 2                                  | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD Sub-Servicio Omnicanalidad. (**)                                                                                                                         | SERVICIO Mensual | 6        | 258,645.00                    | 1,551,870.00              |
| 3                                  | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD Sub-Servicio Recursos Humanos del Contratista o nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8,000 llamadas diarias. (***) | SERVICIO Mensual | 3        | 1,033,684.00                  | 3,101,052.00              |
| <b>PRECIO TOTAL (INC. IGV) S/:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                        |                  |          |                               | <b>9,177,372.00</b>       |

Escrito de Demanda, p. 10.

Al respecto, señala que los asteriscos llevan a pies de página que establecen que se contempla el consumo de 550 posiciones concurrentes para el Sub – Servicio de Comunicación de Voz y 100 posiciones concurrentes para el Sub – Servicio de Omnicanalidad. A entender de TELEFÓNICA, se habría cumplido con determinar los precios unitarios de su oferta, conforme aparece en el cuadro adjunto, precisando que dichos precios unitarios eran concordantes con una de las premisas de la contratación: que había un número mínimo de posiciones mensuales a implementar.

122. Por lo tanto, TELEFÓNICA sostiene que MINSA ha impuesto un entendimiento contradictorio a las premisas establecidos en los documentos contractuales. Al hacerlo así, estaría desconociendo la oferta y los parámetros mínimos que se establecieron en las Bases Administrativas, para imponer sus propios precios unitarios e incumplir el contrato.

- **La implementación del servicio respondió a las premisas de contratación**

123. Según TELEFÓNICA, el SERVICIO solicitado consiste en implementar un centro de contacto en nube para la central de información y orientación en salud. Para tales fines, la Cláusula 5 del CONTRATO establece una serie de plazos para la ejecución de la prestación principal. Así las cosas, TELEFÓNICA: (1) tiene hasta tres (3) días hábiles para elaborar su plan de trabajo; (2) hasta treinta (30) días hábiles para implementar el servicio de comunicaciones de voz, y hasta treinta (30) días hábiles para implementar el servicio de omnicanalidad; y (3) finalmente, los servicios implementados tendrían una duración de seis (6) meses.
124. TELEFÓNICA menciona que la implementación es una etapa previa a la ejecución contractual, por el cual el contratista se encarga de acondicionar los aspectos físicos (equipos, cableados) digitales (software) y humanos (capacitaciones) que sean necesarios para poner en operación el servicio contratado.
125. TELEFÓNICA sostiene que en los términos de referencia se estableció la implementación mínima de quinientos cincuenta (550) posiciones concurrentes para el servicio de Comunicación de Voz, utilizados por mil quinientos (1500) usuarios asignados por MINSA; así como la implementación mínima de cien (100) posiciones concurrentes, las mismas que serían utilizadas por ciento cincuenta (150) usuarios asignados por MINSA.
126. TELEFÓNICA añade que ambos servicios fueron correctamente implementados y que con ello se iniciaron las operaciones: ambos sub – servicios debían ser prestados por el plazo de 6 meses, debiendo MINSA pagar la contraprestación pactada para cada mes. Además, TELEFÓNICA resalta que nunca le fueron realizadas observaciones; sino que se discute la falta de pago de la contraprestación pactada, a pesar de que TELEFÓNICA cumplió con brindar el Servicio según lo establecido en los términos de referencia.

- **La implementación del servicio respondió a las premisas de contratación**

127. TELEFÓNICA menciona que, cumplido el primer mes de servicio (26 de abril al 25 de mayo de 2021), mediante Carta N° 089-2021-TDP/DIO, del 08 de julio de 2021, remitió la Factura No. FFBG-00068412 por un monto de S/. 1'012,720.00 (Un Millón Doce Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles) correspondiente a los servicios de Comunicación de Voz y de Omnicanalidad. Según TELEFÓNICA, estaba claro que se había pactado un precio unitario mensual de S/ 754,075.00 (Setecientos Cincuenta y Cuatro Mil Setenta y

Cinco con 00/100 Soles) por el Sub-Servicio de Comunicaciones de Voz; y un precio unitario mensual de S/ 258,645.00 (Doscientos Cincuenta y Ocho Mil Seiscientos Cuarenta y Cinco con 00/100 Soles) por el Sub-Servicio de Omnicanalidad.

128. Sin embargo, TELEFÓNICA señala que MINSA muestra disconformidad, y sostiene que solo procederá a cancelar el monto que correspondiera a las posiciones realmente utilizadas, que, a entender de TELEFÓNICA, estaría llamando equivocadamente: “posiciones implementadas”. Es decir, estaría pagando solamente por lo que utiliza, y no por aquello que tiene habilitado.
129. Así las cosas, TELEFÓNICA sostiene que MINSA realiza sus propios cálculos dividiendo el precio mensual de cada servicio entre las posiciones implementadas, y multiplica el cociente por el número de posiciones realmente utilizadas. Con ello, el monto de la contraprestación a su cargo es mucho menor. Todo ello alegando la lógica del sistema de precios unitarios, desconociendo los precios unitarios ofertados por TELEFÓNICA, que le llevaron a suscribir el contrato.
130. Ante ello, TELEFÓNICA invoca la Cláusula 6 del CONTRATO, que especifica que este está formado por las bases, oferta ganadora y documentos del proceso de selección que establezcan obligación para las partes. En las bases, se establece que cada mes se consumiría como mínimo quinientos cincuenta (550) posiciones concurrentes para el Sub-Servicio de Comunicaciones de Voz y cien (100) posiciones concurrentes para el Sub-Servicio de Omnicanalidad.
131. Así, la lógica de TELEFÓNICA es que no existe error alguno en la facturación remitida, ya que, si bien la modalidad de contrato es precios unitarios, estos se corresponden con los mínimos establecidos en las Bases y la inversión realizada con el fin de tener una infraestructura adecuada. En tal sentido, no resultarían excluyentes.
132. Por lo tanto, tras 3 meses de ejecución de servicio, con fecha 06 de octubre de 2021 TELEFÓNICA remite las siguientes facturas para cobro, bajo protesto:

- Factura FFBG-00073823, por el periodo 26 de abril al 25 de mayo: S/. 501,524.48.
- Factura FFBG-00073824, por el periodo 26 de mayo al 25 de junio: S/. 1,596,539.92.
- Factura FFBG-00073825, por el periodo 26 de junio al 25 de julio: S/. 1,810,127.17.

Escrito de Demanda, p. 21.

No obstante, señala que los montos correctos de las facturas serían:

- Por el periodo 26 de abril al 25 de mayo: S/1,012,720.00 (inc. IGV).
- Por el periodo 26 de mayo al 25 de junio: S/2,046,404.00 (inc. IGV).
- Por el periodo 26 de junio al 25 de julio: S/2,046,404.00 (inc. IGV).

Escrito de Demanda, p. 21.

133. TELEFÓNICA aceptó el pago bajo protesto y se reservó el derecho a recurrir a un mecanismo de solución de controversias mediante el cual se cuestionaría la falta de pago por el importe de S/ 1'197,336.43 por los tres (3) primeros meses, más la diferencia en los montos de los meses 4, 5 y 6.

134. Lo mismo habría sucedido durante los meses 4, 5 y 6 de ejecución de servicios. Para el cuarto mes se remitió la Factura N° FFBG-00075304 por un monto de S/ 1'894,170.87 (Un Millón Ochocientos Noventa y Cuatro Mil Ciento Setenta con 87/100 Soles), resaltando que el cobro se haría también bajo protesto, toda vez que el monto que correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 2'046,404.00 (Dos Millones Cuarenta y Seis Mil Cuatrocientos Cuatro con 00/100 Soles). Para el quinto mes se remitió la Factura N° FFBG-00075816 por un monto de S/ 931,872.63 (Novecientos Treinta y Un Mil Ochocientos Setenta y Dos con 63/100 Soles), resaltando que el cobro se haría también bajo protesto, toda vez que el monto que correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 1,012,720.00 (Un Millón Doce Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles). Para el sexto mes se remitió la Factura N° FFBG-00075304 FFBG-00078448 por un monto de S/ 983,149.73 (Novecientos Ochenta y Tres Mil Ciento Cuarenta y Nueve con 73/100 Soles), resaltando que el cobro se haría también bajo protesto, toda vez que el monto que correspondía cancelar por dicho servicio ascendía a S/ 1'012,720.00 (Un Millón Doce Mil Setecientos Veinte con 00/100 Soles).

135. Finalmente, tras los 6 meses de servicio, TELEFÓNICA sostiene que existiría un perjuicio acumulado de S/ 1'458,479.05 (Un Millón Cuatrocientos Cincuenta y Ocho Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve con 05/1000 Soles), suma por la que reclama en el presente proceso.

- **Las Bases no contradicen la oferta de TELEFÓNICA**

136. TELEFÓNICA respeta la premisa de que el pago está asociado con las posiciones implementadas, pero sostiene que ello ha sido mal entendido por parte de MINSA. La implementación de posiciones no forma parte del servicio mensual, salvo por excepción,

en el caso de que se requieran más posiciones que el mínimo pactado. Sino que la cantidad por mes ya está definida: 1500 posiciones, y no se va a definir cada mes.

137. En tal sentido, TELEFÓNICA manifiesta que el correcto sentido del Contrato supone entender que, si bien existe una cantidad mínima mensual de posiciones implementadas, es posible que la Entidad requiera más posiciones. Por lo tanto, se ha contemplado lo que se debe hacer en ese caso: a las posiciones adicionales se le aplica una tarifa por posición adicional, precios unitarios, porque no se sabe con exactitud cuántas más necesitarán.
138. Por otra parte, siguiendo el modelo de cotización de las posiciones, TELEFÓNICA sostiene que debía cotizar mil quinientos (1,500) posiciones por cada mes de ejecución contractual en el caso del Sub-Servicio Comunicaciones de Voz, así como ciento cincuenta (150) posiciones por cada mes del Sub-Servicio Omnicanalidad. Lo relevante es la manera como el numeral 11 de los Términos de Referencia se refiere a este modelo: no lo considera un presupuesto simplemente referencial, sino como una “estructura de pagos”. En efecto, la Entidad pagaría por las posiciones que TELEFÓNICA debía poner a disposición, no por las posiciones que ella unilateralmente activara cada mes, sin consideración de los costos reales del proveedor.
139. Finalmente, respecto al numeral 11, TELEFÓNICA también sostiene que es importante resaltar la frase siguiente *“El Contratista deberá consignar los pagos, en su estructura de pagos, según el Modelo de Cotización que se adjunta a los presentes Términos de Referencia”*. Siendo dicho modelo de cotización el siguiente:

**ANEXO: CUADRO DE COTIZACIONES DE LAS POSICIONES**

| Item                             | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Comunicaciones de Voz            | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  |
| Omnicanalidad                    | 150   | 150   | 150   | 150   | 150   | 150   |
| Recursos Humanos del Contratista |       | 300   | 300   | 300   |       |       |

| Descripción                     | Item                             | Costo Unitario (\$/) | Costo Total (\$/) |
|---------------------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------|
| Costo Total por seis (06) meses | Comunicaciones de Voz            |                      |                   |
|                                 | Omnicanalidad                    |                      |                   |
|                                 | Recursos Humanos del Contratista |                      |                   |

Escrito de Demanda, p. 25.



140. TELEFÓNICA señala que no se trata de un presupuesto simplemente referencial, sino una “estructura de pagos”; pues la Entidad pagaría por las posiciones que TELEFÓNICA debía poner a disposición, y no por las posiciones que ella unilateralmente activara cada mes, sin consideración de los costos reales del proveedor.
141. Por todo lo dicho, TELEFÓNICA sostiene que el análisis de los documentos contractuales no respalda la postura de la entidad. Y si lo hiciera, sería injusto e ilegal que se pretendiese hacer cargar a TELEFÓNICA con los costos de las supuestas contradicciones de las Bases sobre esta materia, que fueron completamente elaboradas por MINSA.

- **Argumentos de derecho**

142. En relación a los argumentos jurídicos que sustentarían sus pretensiones, TELEFÓNICA alega que MINSA ha incurrido en incumplimiento al no pagar la contraprestación que le corresponde de forma completa, y resume sus argumentos de derecho de acuerdo a:

| LO QUE DICEN LAS BASES                                                                                                                                                                                                                                                                      | LO QUE SE OFERTÓ                                                                                                                                                                                                                                                | LO QUE SE ACEPTÓ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Las Bases establecen que TELEFÓNICA debía de implementar 550 posiciones concurrentes mensuales para el Subservicio de Comunicaciones de Voz 100 posiciones concurrentes mensuales en el caso del Servicio de Omnicanalidad; consecuentemente, esa cantidad debía ser pagada por la Entidad. | Se ofertó precios unitarios mensuales en base a las 550 posiciones concurrentes mensuales para el Subservicio de Comunicaciones de Voz 100 posiciones concurrentes mensuales en el caso del Servicio de Omnicanalidad, que el MINSA mínimamente debía utilizar. | Se aceptó sin ninguna observación la oferta de TELEFÓNICA: precios unitarios mensuales en base a las 550 posiciones concurrentes mensuales para el Subservicio de Comunicaciones de Voz 100 posiciones concurrentes mensuales en el caso del Servicio de Omnicanalidad, que el MINSA mínimamente debía utilizar. |

Escrito de Demanda, p. 35.

143. TELEFÓNICA cuestiona que MINSA haya aceptado la oferta, otorgado la buena pro, que se haya beneficiado con la ejecución de las prestaciones y que luego, unilateralmente, haya pretendido cambiar el esquema de pagos. A su entender, MINSA estaría profesando un actuar de mala fe contractual, en la medida en que busca interpretar dolosamente a su favor los términos del contrato, trayendo como consecuencia una mala ejecución del mismo.

144. Por otra parte, en relación a la validez de los precios unitarios ofertados, TELEFÓNICA sostiene que sí cumplieron con estimar y cobrar precios unitarios, pero que estos fueron propuestos acorde a las bases de MINSA. Y si bien el art. 35 RLCE indica que el sistema de contrataciones de precios unitarios se lleva a cabo cuando las contrataciones se dan sin conocer cantidades o magnitudes requeridas, lo cierto es que la Entidad fue quien **estableció un mínimo de obligatorio cumplimiento**. Estos mínimos han sido sostenidos tanto desde la ronda de consultas, como en las bases del contrato y los documentos preliminares. Incluso si se incurriese en contradicción, sería algo que estaba en la esfera de dominio de la entidad, pues fue quien finalmente elaboró las bases.
145. Al respecto, citan la Opinión N. 058-2021/DTN de OSCE:

Por ejemplo, en un contrato para la prestación del servicio de mensajería, la valorización se puede formular en función de la cantidad de envíos realizados; de esta manera, a efectos de realizar el pago se deberán cuantificar los documentos enviados y dicha cantidad se multiplicará por los precios unitarios ofertados por el contratista. Acudiendo a otro ejemplo, en un contrato para la recolección y manejo de residuos sólidos la valorización se puede formular en función a los metros cúbicos (m³) recogidos; de esta manera, a efectos de realizar el pago se deberán cuantificar los metros cúbicos (m³) recolectados y dicha cantidad se multiplicará por los precios unitarios ofertados por el contratista.

En ese sentido, debe reiterarse que tanto la definición del sistema de contratación, así como la descripción del servicio, son responsabilidad de la Entidad, quien deberá asegurarse, al momento de formular las bases, que la forma de cuantificar las prestaciones ejecutadas sea congruente con la naturaleza y características del servicio en particular, ello a efectos de que no se distorsione el sistema de contratación y se eviten controversias durante la etapa de ejecución contractual.

Escrito de Demanda, p. 37.

146. TELEFÓNICA finaliza señalando que lo ilógico del sistema de pagos de MINSA no debe perjudicarlo, pues no sería razonable que TELEFÓNICA arme toda una infraestructura para asegurar las posiciones mínimas que debía brindar a la entidad, para luego tener en consideración solo las activaciones que MINSA realizó. Incluso de forma negligente. Esto podría generar pérdidas al proveedor, y sería contrario a la buena fe.
147. En tal sentido, TELEFÓNICA concluye:

- **Primero:** MINSA solicitó un servicio por precios unitarios respecto de posiciones mínimas mensuales, por lo que TELEFÓNICA propuso un esquema de pagos que correspondiera a dicha cantidad.
- **Segundo:** En el supuesto negado de que lo propuesto por TELEFÓNICA no fuera acorde a las Bases, la Oferta fue aceptada por MINSA sin ningún tipo de observación, volviéndose así parte del Contrato que debe ser cumplido por ambos contratantes.
- **Tercero:** Entonces, sea cual sea el escenario, MINSA nunca se encontró legitimada para incumplir con los pagos pactados. Si deseaba incumplir de manera legítima con los pagos acordados, debió recurrir a la vía jurisdiccional competente de forma previa para conseguir la invalidez parcial del contrato, pero ello no ha ocurrido.
- **Cuarto:** Al no encontrarse legitimada para no efectuar los pagos mensuales, corresponde que el Tribunal Arbitral declare el incumplimiento de obligaciones a cargo de MINSA.

#### V.2.2. Posición de MINSA

148. MINSA inicia dejando en claro que el procedimiento de contratación directa se rigió por el sistema de precios unitarios, conforme el numeral 1.5 del Capítulo I de las Bases Administrativas. A ello se añade el art. 35 de la LCE, en cuanto a los sistemas de contratación, haciendo especial énfasis en el sistema de precios unitarios, cuyas cantidades son referenciales. Para reforzar su postura, cita la Opinión N. 58-2021/DTN de OSCE:

*"2.1.1 (...) Como se aprecia, una Entidad –luego de analizar las circunstancias particulares de su necesidad, así como la naturaleza y características de la prestación– puede contratar la prestación de servicios bajo el sistema de precios unitarios cuando no puede definir con exactitud la cantidad o magnitud de las prestaciones requeridas, por lo que el postor formulará su oferta en función a las cantidades referenciales contenidas en los documentos del procedimiento de selección, las cuales se valorizarán de acuerdo a su ejecución real en un plazo determinado.*

*De esta manera, cada entidad es responsable de elegir -de conformidad con la normativa de contrataciones del Estado- el sistema de contratación que corresponda; asimismo, si ha determinado que el sistema de contratación que corresponde es el de precios unitarios, el pago bajo dicho sistema de contratación se realizará cuantificando las prestaciones ejecutadas y multiplicándolas por los precios unitarios ofertados.*

*(...)*

2.3.2 Al respecto, debe reiterarse que el pago en contratos de servicios bajo el sistema a precios unitarios se realiza de acuerdo a la ejecución real de las prestaciones, es decir, se deberán cuantificar las prestaciones ejecutadas y multiplicarlas por los precios unitarios ofertados por el contratista.

Ahora bien, a efectos de cuantificar las prestaciones ejecutadas, se deberán utilizar como unidades de medida<sup>25</sup> aquellas que sean coherentes con la naturaleza y características de dichas prestaciones." (El énfasis y subrayado es nuestro).

Escrito de Contestación de Demanda, p. 6.

149. En función de esta lógica, MINSA sostiene que la contratación se rige por el sistema de precios unitarios, ya que la Entidad no conocía con exactitud la cantidad o magnitud de las prestaciones que iba a requerir. Por ello, señalan que el Contratista debió presentar su oferta de acuerdo a las cantidades referenciales en los documentos del procedimiento de selección, y tomando como base la unidad de medida determinada por la Entidad.
150. En relación a los términos de referencia y las bases, señalan que las cantidades máximas referenciales eran de mil quinientos (1500) posiciones implementadas mensuales de comunicaciones de voz y ciento cincuenta (150) posiciones de omnicanalidad. Sin embargo, menciona que el Contratista pretende que estas cantidades referenciales sean interpretadas como una cantidad fija.
151. Al respecto, señalan que el numeral 11 de los Términos de Referencia prescribe que la forma de pago será de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio, y que el pago deberá ser mensual de acuerdo con el costo por posición. De ello se sigue que el pago se realizaría de acuerdo al costo por posición implementada, el cual debería ser determinado de acuerdo a la cantidad máxima de mil quinientos (1500) posiciones mensuales.
152. Sostienen además que el numeral 6.B de los términos de referencia establecen la implementación de cuatrocientos (400) posiciones de comunicaciones de voz y sesenta (60) de omnicanalidad, pero que esto podría variar dado que podría ser necesario implementar una mayor o menor cantidad de posiciones de acuerdo a lo requerido por la Entidad, pues el sistema es precios unitarios, en la cual MINSA no conocía con exactitud cuántas posiciones iba a requerir.
153. En tal sentido, MINSA considera que TELEFÓNICA incurre en una contradicción al señalar que su oferta consideró precios unitarios tomando como referencia los mínimos

puntos concurrentes mensuales; para luego señalar que la cantidad máxima referencial indicada en las bases es, a su interpretación, una cantidad fija de posiciones a implementar.

154. MINSA considera necesario establecer la distinción entre lo que es una posición implementada y una posición concurrente. Siendo que la **posición implementada** es aquella que ha sido habilitada para su uso y cuya cantidad referencial máxima mensual sería de mil quinientos (1500), dependiendo de la necesidad de la Entidad. Mientras que la **posición concurrente** es aquella posición implementada que se encuentra en uso en paralelo con otras posiciones. Al respecto, el numeral 11 de los Términos de Referencia prescribe que la forma de pago será de acuerdo con las posiciones implementadas, determinada de acuerdo a la cantidad máxima de mil quinientos (1500) posiciones mensuales.
155. En relación a lo que menciona TELEFÓNICA en cuanto presenta una absolución de observación en la que MINSA señala que “(...) *se podrá aceptar una propuesta económica donde el cobro de posición de comunicaciones de voz y posiciones de omnicanalidad sea de acuerdo a un mínimo de posiciones concurrentes a requerir mensualmente durante los 6 meses...*”; MINSA menciona que en el proceso de Contratación Directa no existe etapa de consultas y observaciones; por ende, las absoluciones no resultan vinculantes. No obstante, ello, el Contratista no presentó una oferta económica de acuerdo a la observación realizada.
156. A entender de MINSA, la oferta del contratista podía tomar en cuenta el mínimo de posiciones concurrentes, pero: i) respetando que la cantidad máxima referencial era de mil quinientos (1500) posiciones implementadas por comunicaciones de voz y ciento cincuenta (150) posiciones implementadas por omnicanalidad; ii) considerando el Anexo de los Términos de Referencia “Cuadro de cotizaciones de las posiciones” y; iii) considerando que la contratación es a precios unitarios.
157. Además, respecto de la cotización presentada por TELEFÓNICA, MINSA sostiene que toma el cuadro de posiciones de forma incorrecta, pues se trataría solo de cantidades referenciales de posiciones implementadas que traslada a su cotización, sin efectuar un costeo de dicho consumo mínimo de posiciones concurrentes, tan solo ofertando un costo fijo por los seis (6) meses del servicio, conforme se puede verificar en su oferta.
158. MINSA señala que TELEFÓNICA ha cometido un error al momento de determinar el precio unitario, pues según su lógica, este resultaría de ser el costo mensual de cada uno de

los servicios involucrados. En tal sentido, no puede interpretarse la oferta como si solo incluyera una cantidad mínima de posiciones concurrentes o estableciendo un costo fijo, pues: i) el pago se realiza en base a posiciones implementadas, ii) los Términos de Referencia señalan posiciones máximas referenciales y iii) el sistema es de precios unitarios, por lo que no es posible que haya pagos fijos.

159. En cambio, lo correcto, al parecer de MINSA sería obtener el precio unitario de dividir el costo del servicio entre la cantidad referencial máxima de posición implementada. Y estos precios unitarios, siendo los correctos, fueron multiplicados por el número de posiciones implementadas y se utilizaron para realizar los pagos respectivos.

## **V.2. Respecto del segundo punto controvertido derivado de la segunda pretensión principal**

### **V.2.1. Posición de TELEFÓNICA**

160. La Segunda Pretensión Principal de TELEFÓNICA consiste en: *“Que, el Tribunal Arbitral le ordene al MINISTERIO DE SALUD pagar en favor de TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. el monto de S/ 1’458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago, por la contraprestación aún adeudada a TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A., debiendo hacer dicho pago en el plazo de 15 días calendario posteriores a la emisión del laudo que ponga fin a este arbitraje”*.
161. TELEFÓNICA solicita que el Tribunal Arbitral realice un análisis del pago adeudado. Consideran que, como consecuencia del incumplimiento de MINSA, el Tribunal Arbitral debe ordenar el pago de las sumas dejadas de cancelar, así como los intereses que devenguen hasta la efectiva cancelación. Por tanto, MINSA debería pagar a favor de TELEFÓNICA el monto de S/ 1’458,479.05 (Un Millón Cuatrocientos Cincuenta y Ocho Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve con 05/100 Soles), más intereses devengados hasta el momento efectivo del pago, en un plazo de quince (15) días calendarios.
162. A fin de justificar el monto adeudado, TELEFÓNICA detalla lo sucedido con la facturación realizada bajo protesto de cada mes de servicio, a través de la Factura N° FFBG-00073823, la Factura N° FFBG-00073824, la Factura N° FFBG-00073825, la Factura N° FFBG-00075304, la Factura N° FFBG-00074840, la Factura N° FFBG-00075816, y la Factura N° FFBG-00078448.

163. A partir de la presentación de estas facturas, correspondientes a los 6 meses de servicio previstos en el CONTRATO, TELEFÓNICA concluye que existe un perjuicio de la compañía ascendente S/ 1'458,479.05 (Un Millón Cuatrocientos Cincuenta y Ocho Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve con 05/100 Soles). Al respecto, presenta el siguiente cuadro resumen:

| MES DE SERVICIO | MONTO FACTURADO | MONTO QUE DEBIÓ FACTURARSE |
|-----------------|-----------------|----------------------------|
| Primero         | S/ 501,524.48   | S/. 1,012,720.00           |
| Segundo         | S/ 1,596,539.92 | S/ 2,046,404.00            |
| Tercero         | S/ 1'810,127.17 | S/ 2,046,404.00            |
| Cuarto          | S/ 1'895,679.02 | S/ 2'046,404.00            |
| Quinto          | S/ 931,872.63   | S/ 1,012,720.00            |
| Sexto           | S/ 983,149.73   | S/ 1,012,720.00            |
| Total           | S/ 7'718,892.95 | S/ 9'177,372.00            |



El monto adeudado a TELEFÓNICA  
asciende a S/ 1'458,479.05

Escrito de Demanda, p. 46.

164. TELEFÓNICA menciona que, al ser una deuda dineraria, debe considerarse que devenga intereses por la demora según lo dispuesto en el art. 1333 CCP, correspondiendo que se aplique la tasa de interés legal prevista en el art. 1246 CCP. Finalmente, solicitan al tribunal que ordene a MINSA que realice el pago en un plazo no mayor de quince (15) días posteriores a la emisión del laudo arbitral.

#### **V.2.2. Posición de MINSA**

165. En relación a la segunda pretensión principal, MINSA señala que no incurrió en incumplimiento y que, por lo tanto, no corresponde declarar fundado el pago de monto alguno a favor de TELEFÓNICA.
166. A entender de MINSA, los Términos de Referencia establecen que el precio unitario resulta de dividir el costo del servicio entre la cantidad referencial máxima de posición implementada, y dividir el cociente de esta operación entre los 6 meses de servicio. Por lo tanto, el monto a pagar se establecería multiplicando el precio unitario obtenido por cada posición implementada.



167. En base a dicha operación, MINSA sostiene que el monto que TELEFÓNICA manifiesta que le es adeudado, ascendente a S/ 1'458,479.05 (Un Millón Cuatrocientos Cincuenta y Ocho Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve con 05/100 Soles), no es correcto. Ello debido a que no habría sido obtenido a través del sistema de precios unitarios. En consecuencia, MINSA concluye que no adeuda nada a TELEFÓNICA.
168. Finalmente, precisan que el Contratista facturó S/ 503,032.63 (Quinientos Tres Mil Treinta y Dos con 63/100 Soles) y no S/ 501,524.48 (Quinientos Un Mil Quinientos Veinticuatro con 48/100 Soles), conforme a los pagos y facturación siguientes:

| CONCEPTO    | N° DE INFORME DE LIQUIDACIÓN   | MONTO TOTAL  | PENALIDADES | N° FACTURA                     |
|-------------|--------------------------------|--------------|-------------|--------------------------------|
| Primer mes  | 1009-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 503,032.63   | 190,526.56  | FFBG-00073823<br>FFBG-00074840 |
| Segundo mes | 1009-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 1,596,539.92 | 0           | FFBG-00073824                  |
| Tercer mes  | 1009-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 1,810,127.17 | 0           | FFBG-00073825                  |
| Cuarto mes  | 1072-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 1,895,679.02 | 0           | FFBG-00075304<br>FFBG-00074840 |
| Quinto mes  | 1092-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 931,872.63   | 0           | FFBG-00075816                  |
| Sexto mes   | 1276-2021-EEC-UAP-OA-OGA/MINSA | 983,149.73   | 39,325.99   | FFBG-00078448                  |
| TOTAL       |                                | 7,720,401.10 |             |                                |

Escrito de Contestación de Demanda, p. 15.

### **V.3. Respecto del tercer punto controvertido derivado de la pretensión accesoria a todas las pretensiones**

#### **V.3.1. Posición de TELEFÓNICA**

169. La Pretensión Accesorio Común a todas las pretensiones de TELEFÓNICA consiste en:  
*“Que, accesoriamente, el Tribunal Arbitral ordene al MINISTERIO DE SALUD pagar a TELEFÓNICA DEL PERU S.A.A. todos los costos y costas que se deriven del presente arbitraje”.*
170. TELEFÓNICA sostiene que debido al actuar de MINSA y su persistente negativa de no reconocer la contraprestación que le corresponde, se han visto en la necesidad de iniciar el proceso arbitral e incurrir en costos de abogados y gastos arbitrales. Por ello, TELEFÓNICA solicita al Tribunal Arbitral que, luego de que el estime los reclamos planteados, se sirva a ordenar a MINSA el pago de todas las costas y costos en los que ha incurrido para que se cancelen los saldos adeudados.

#### **V.3.2. Posición de MINSA**



171. MINSA señala que una pretensión accesorio es aquella que sigue la suerte de lo principal, siendo que lo solicitado es una consecuencia del amparo o desistimiento de la pretensión principal. Sin embargo, en el presente caso, la asunción de costas y costos no mantendría una conexión con lo resuelto en las pretensiones principales, debido a que el art. 70 de la Ley de Arbitraje otorga al Árbitro la total discreción para determinar quién y en qué proporción se hace cargo de tales conceptos; mientras el art. 73 de la referida Ley otorga al Tribunal la potestad de distribuir y prorratear los costos entre las partes, si estima que el prorrateo es razonable, teniendo en cuenta las circunstancias del caso.
172. De lo expuesto, teniendo en consideración la total discreción del Árbitro para ordenar la distribución de los costos del arbitraje, MINSA concluye que la pretensión accesorio invocada debe ser declarada improcedente.

## **VI. Posición del Tribunal Arbitral**

### **VI.1. Respecto del primer punto controvertido derivado de la primera pretensión principal**

*Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral declare que el Ministerio de Salud incumplió su obligación de pago bajo el Contrato No. 117-2021-MINSA, al negarse a reconocer la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA del Perú S.A.A.*

173. La primera pretensión que TELEFÓNICA presenta a este Tribunal Arbitral consiste en que este declare que MINSA incumplió su obligación de pago bajo el CONTRATO, al negarse a reconocer la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA. En tal sentido, corresponde determinar en qué consiste la obligación de pago a cargo de MINSA, y a favor de TELEFÓNICA.
174. A entender de este Tribunal Arbitral, la controversia entre las partes se deriva y se centra principalmente en el desacuerdo en la forma en la que se entiende el sistema de precios en relación al CONTRATO suscrito. A entender de TELEFÓNICA, el CONTRATO recoge el sistema de precios unitarios, estableciendo unos mínimos mensuales en función de lo cual se realiza el pago siguiendo el criterio de las posiciones concurrentes en relación a las posiciones implementadas. Mientras que, a entender de MINSA, el CONTRATO recoge el sistema de precios unitarios contemplados en las bases, con cantidades máximas referenciales, en virtud de lo cual solo deben pagar por las posiciones utilizadas de manera efectiva durante el periodo de 6 meses previsto para la duración de ambos Servicios de Voz

y Omnicanalidad. La claridad respecto al sistema de precios permitirá determinar en qué consiste la obligación de MINSA respecto de TELEFÓNICA.

#### **VI.1.1. Distinción y relación entre posiciones implementadas y posiciones concurrentes**

175. En primer lugar, este Tribunal Arbitral considera relevante establecer la distinción entre posición concurrente y posición implementada, en relación a los documentos presentados y medios probatorios ofrecidos a esta instancia; y que no han sido contradichos o negados por las partes. Según el apartado 6B, página 12 de los Términos de Referencia<sup>1</sup>: “Se definirá como posición a la ubicación física o remota del personal de atención al usuario. El contratista deberá brindar por cada posición un anexo”. Por otra parte, a través del Informe N° D0004-2022-STR-DIGTEL-DINFOSALUD-MINSA<sup>2</sup>, y en relación al Glosario de los Términos Técnicos utilizados en el servicio derivado del Contrato, se hace de conocimiento que:

- **“Posición implementada:** *Corresponde a la posición (con licenciamiento incluido) que ha sido dado de alta a solicitud del área usuaria, lo que significa que esta posición se encuentra habilitada para su uso.*
- **Posición Activa:** *Corresponde a la posición (con licenciamiento incluido) que ha sido dada de alta a solicitud del área usuaria y que se encontraba habilitada para su uso. Esta terminología se incluyó en los informes de mes a fin de realizar una acotación de las solicitudes realizadas a las Posiciones Implementadas, es decir es una definición interna.*
- **Posición Eliminada:** *Corresponde a la posición (con licenciamiento incluido) que ha sido dado de baja a solicitud del área usuaria, lo que significa que esta posición se encontraba deshabilitada para su uso. Esta terminología se incluyó en los informes de mes a fin de realizar una acotación de las solicitudes realizadas a las Posiciones Implementadas, es decir es una definición interna.*

---

<sup>1</sup> Anexo 1Z - Escrito de Contestación de Demanda.

<sup>2</sup> Anexo 1C – Escrito de Contestación de Demanda.

- **Posición Concurrente:** *Posición implementada (con licenciamiento incluido) que se encontraba en uso simultáneo con otras posiciones implementadas durante un mismo periodo de tiempo.*

*Cabe precisar que la terminología de Posición Activa y Posición Eliminada solo es aplicable a las Posiciones Implementadas mas no a las Posiciones Concurrentes, toda vez que éstas últimas son medibles por su uso en simultáneo.” (Subrayado añadido).*

176. Sin perjuicio de ello, debe considerarse la participación en la Audiencia Única, con fecha 14 de diciembre de 2022, del representante de TELEFÓNICA: Bernabé Rivera; presentado por el abogado César Zanabria como un funcionario técnico de la empresa. En su intervención, el referido técnico señala, textualmente:

- En relación a las posiciones implementadas: *“Concretamente, para explicarles lo que es posición implementada, hace referencia a la licencia y al usuario que está netamente habilitado para atender el servicio. (...) Es el usuario o la posición que ya tiene las licencias y los permisos para hacer uso del servicio. Se habilitaron 1500 posiciones implementadas.”* (Minuto 02:02:22 a Minuto 02:02:53 – Grabación de Audiencia Única).
- En relación a las posiciones concurrentes: *“La concurrencia es, de esos 1500, cuántos pueden atender las llamadas al mismo tiempo. Para atender estas llamadas al mismo tiempo hay una plataforma detrás de eso, que te permite pues que atiendan 5, atiendan 10. Es como una carretera. (...) Pueden pasar 1500 carros, pero, ¿cuántos peajes tienes?, tienes 4, ¿cuántos conductores al mismo tiempo pueden hacer uso del peaje?, 4 nomás. En este caso fue diferente, fue 550 llamadas concurrentes que podían atenderse al mismo momento. Es decir, si había 600 usuarios con COVID que necesitaban usar el servicio, solo se podía atender 550, 50 tendrían que estar en la cola de espera porque no los podían atender. El sistema ya no permitía más usuarios al mismo tiempo”.* (Minuto 02:02:54 a Minuto 2:03:53 – Grabación de Audiencia Única).

177. A partir de tal distinción, este Tribunal Arbitral concluye que las **posiciones implementadas** hacen referencia a la ubicación física o remota del personal de atención al usuario, en el que los usuarios del Servicio tienen la posibilidad de comunicarse con los operadores de MINSA; mientras que las posiciones concurrentes hacen referencia a las posiciones implementadas que son utilizadas al mismo tiempo. Ello permitiría explicar

también la relación entre ellas, pues de mil quinientos (1500) posiciones implementadas, solo quinientos cincuenta (550) podrían funcionar en simultáneo para atención al cliente; a partir de lo cual se infiere que las mil quinientas (1500) posiciones implementadas no pueden funcionar en el mismo momento.

178. Por otra parte, y respecto a la relación entre ambos conceptos, en el apartado 6B, página 6 de los Términos de Referencia, presentes en las Bases de la Contratación Directa N° 026-2021-MINSA <sup>3</sup> se establece que:

|                                           |                                                                                          |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Características de funcionamiento         | El sistema de Centro de Contacto deberá estar disponible y operando 24x7.                |
| Cantidad de turnos / Ocupadas             | 3 turnos                                                                                 |
| Cantidad de licencias que serán activadas | 1500 licencias, las cuales serán activadas de manera progresiva y a solicitud del MINSA. |

179. Por lo tanto, el sistema de Centro de Contacto está disponible en todo momento, es decir, opera en modo “24x7”. Los Términos de Referencia prevén el uso de mil quinientas (1500) licencias, que serán activadas de manera progresiva y a solicitud de MINSA. A partir de lo referido con anterioridad, se entiende que el uso de mil quinientas (1500) licencias corresponde al número de mil quinientas (1500) posiciones implementadas; siendo que podrían funcionar en simultáneo, como máximo, quinientos cincuenta (550) de dichas posiciones implementadas. Sin perjuicio de ello, ha de señalarse que si las mil quinientas (1500) licencias pueden ser utilizadas por un solo usuario<sup>4</sup>, y existen tres (3) turnos por día, entonces es posible que en uno de los referidos turnos no se llegue a las quinientas (550) posiciones concurrentes. Ello se condice con la afirmación de la Entidad, que en la Audiencia Única manifestó que una sola licencia era utilizada por varios usuarios; siendo que en realidad, cada usuario debía utilizar su propia licencia.

#### **VI.1.2. La forma de pago establecida en el CONTRATO**

180. Sentada las diferencias y la relación entre posiciones implementadas y posiciones concurrentes, corresponde precisar la obligación de pago a cargo de MINSA. Para tales fines, se debe atender a lo establecido en el CONTRATO, siendo especialmente relevantes las cláusulas que se presentan a continuación.

<sup>3</sup> Anexo 1Z. Escrito de Contestación de Demanda. Anexo A-3. Escrito de Demanda.

<sup>4</sup> Véase intervención del Sr. Bernabé Rivera, durante la Audiencia Única, referenciada con anterioridad en el laudo.

181. En la Cláusula Tercera del CONTRATO, se establece que el monto total de este asciende a **S/ 9'177,372.00 (Nueve millones ciento setenta y siete mil trescientos setenta y dos con 00/100 Soles)**, que incluye todos los impuestos de Ley, incluyendo tributos, seguros, transportes, inspecciones y otros conceptos:

**CLÁUSULA TERCERA: MONTO CONTRACTUAL**

El monto total del presente contrato asciende a **S/ 9'177,372.00 (Nueve millones ciento setenta y siete mil trescientos setenta y dos con 00/100 Soles)**, que incluye todos los impuestos de Ley.

Este monto comprende el costo del servicio, todos los tributos, seguros, transporte, inspecciones, pruebas y, de ser el caso, los costos laborales conforme a la legislación vigente, así como cualquier otro concepto que pueda tener incidencia sobre la ejecución de la prestación materia del presente contrato.

182. En la Cláusula Quinta del CONTRATO se establece que para el plazo de la ejecución de la prestación se otorgan los siguientes plazos:
- Un plazo de tres (3) días hábiles para la elaboración de plan de trabajo.
  - Un plazo de implementación de hasta treinta (30) días calendario para la implementación de los Servicios de Comunicaciones de Voz y de Omnicanalidad.
  - Un plazo de seis (6) meses contabilizados a partir del día calendario siguiente de finalizada la implementación de cada uno de los servicios.

**CLÁUSULA QUINTA: DEL PLAZO DE LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato se realizara de acuerdo al siguiente detalle:

**Duración de los servicios:**

Los servicios tendrá un duración de seis (06) meses contabilizados a partir del día calendario siguiente de finalizada la implementación de cada uno de los servicios.

**Plazo de plan de Trabajo:**

- Hasta tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio.

**Plazo de Implementación:**

- **Servicio de Comunicaciones de Voz:**  
Hasta treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la aprobación del plan de Trabajo.
- **Servicio de Omnicanalidad:**  
Hasta treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de notificada la aprobación del plan de Trabajo.

El contratista deberá hacer entrega de un informe mensual, consignado lo indicado en el punto 10.B correspondiente a los entregables del servicio.

183. Finalmente, en la Cláusula Cuarta del CONTRATO, no se establece el criterio en función del cual debe realizarse el pago de la contraprestación a cargo de MINSA. Solo se establece:

**CLÁUSULA CUARTA: DEL PAGO**

**LA ENTIDAD** se obliga a pagar la contraprestación a **EL CONTRATISTA** en **SOLES**, en **PAGO MENSUALES**, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente, según lo establecido en el artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Para tal efecto, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá de los siete (07) días de producida la recepción, previa presentación de los entregables y conformidad otorgada por la Oficina de Comunicación Estratégica – Oficina General de Comunicaciones del MINSA.

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Informe del funcionario responsable de la Dirección General de Telesalud, Referencia y Urgencias (DIGTEL) – INFOSALUD, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada, previa opinión técnica favorable de la OSIT-OGTI.
- Comprobante de pago.
- Informe sobre el servicio mensual de las comunicaciones de voz, de acuerdo a lo indicado en los TDR.
- Informe sobre el servicio mensual de omnicanalidad, de acuerdo a lo indicado en los TDR.

**LA ENTIDAD** debe efectuar el pago dentro de los diez (10) días calendario siguiente de otorgada la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato para ello, bajo responsabilidad del funcionario competente.

En caso de retraso en el pago por parte de **LA ENTIDAD**, salvo que se deba a caso fortuito o fuerza mayor, **EL CONTRATISTA** tendrá derecho al pago de intereses legales conforme a lo establecido en el artículo 39 de la Ley de Contrataciones del Estado y en el artículo 171° de su Reglamento, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse.

184. Sin embargo, en la Cláusula Sexta del CONTRATO se dispone que las bases integradas, la oferta ganadora y los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes; también conforman el CONTRATO suscrito entre las PARTES:

**CLÁUSULA SEXTA: PARTES INTEGRANTES DEL CONTRATO**

El presente contrato está conformado por las bases integradas, la oferta ganadora, así como los documentos derivados del procedimiento de selección que establezcan obligaciones para las partes.

185. En consecuencia, para determinar la obligación a cargo de MINSA en el caso concreto, debe atenderse a lo establecido en la cláusula sexta, siendo relevantes para tales fines los documentos que se presentan a continuación:

- Bases de la Contratación Directa N° 026-2021-MINSA.<sup>5</sup>
- Primera ronda de Consultas y Absoluciones – TELEFÓNICA.<sup>6</sup>
- Oferta presentada por TELEFÓNICA.<sup>7</sup>

• **Las Bases de la Contratación Directa N° 026-2021-MINSA**

---

<sup>5</sup> Anexo A-3. Escrito de Demanda.

<sup>6</sup> Anexo A-7. Escrito de Demanda.

<sup>7</sup> Anexo A-9. Escrito de Demanda.



186. Las disposiciones relevantes de las Bases para la presente controversia son el numeral 1.5. del Capítulo I: Generalidades; el numeral 6.B. y 11 del Capítulo III: Requerimiento; y el Anexo: Cuadro de Cotizaciones de las Posiciones. Su interpretación sistemática permitirá precisar el alcance de la obligación a cargo de MINSA.
187. En primer lugar, el numeral 1.5. del Capítulo I de las Bases establece que el procedimiento se rige por el sistema de Precios Unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo. Como se puede apreciar en el desarrollo de la argumentación de MINSA, este sería uno de los dos ejes centrales de su argumentación: la idea de que el pago debe realizarse en función del sistema de Precios Unitarios implica que debe pagarse por lo realmente ejecutado. Reproducimos el numeral antes señalado:

#### 1.5. SISTEMA DE CONTRATACIÓN

El presente procedimiento se rige por el sistema de Precios Unitarios, de acuerdo con lo establecido en el expediente de contratación respectivo.

188. En segundo lugar, en el numeral 6.B. del Capítulo III de las Bases, referido a las características funcionales del servicio, se establecen, entre otras disposiciones similares: *“El contratista deberá brindar Quinientos Cincuenta (550) posiciones en concurrencia para Comunicaciones de voz y luego cada mes se consumirá como mínimo Quinientos Cincuenta (550) posiciones concurrentes para el ítem comunicaciones de voz.”*. Lo relevante de esta disposición es que está estableciendo las Quinientos Cincuenta (550) posiciones concurrentes como un mínimo que el contratista deberá brindar a MINSA, respecto del Sub – Servicio de Comunicaciones de Voz:

| Posiciones | <p>personal del contratista.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La activación de las 300 posiciones será a demanda del MINSA, para lo cual la entidad comunicará al contratista con un mínimo de diez (10) días hábiles.</li> <li>• El contratista deberá brindar Quinientos Cincuenta (550) posiciones en concurrencia para Comunicaciones de voz y luego cada mes se consumirá como mínimo Quinientos Cincuenta (550) posiciones concurrentes para el ítem comunicaciones de voz.</li> <li>• Mil quinientas (1500) posiciones (Incluido licenciamiento) a cargo del MINSA, las cuales serán activadas de manera progresiva y a solicitud de la Dirección de INFOSALUD del MINSA. El periodo máximo de activación, contados desde la solicitud realizada por el personal de la entidad, debe ser menor o igual a cuatro (04) días calendario.</li> <li>• El contratista deberá activar como mínimo Cuatrocientas (400) posiciones (incluido licenciamiento) para la implementación de las Comunicaciones de Voz. Estas posiciones son a cargo del</li> </ul> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

189. Lo mismo sucede en el mismo numeral de las Bases, en referencia al Sub – Servicio de Omnicanalidad, para el que se prevé un consumo mínimo de cien (100) posiciones concurrentes, en el que nuevamente se hace referencia al deber del contratista de activar como mínimo sesenta (60) posiciones para la implementación de la Omnicanalidad:

| CARACTERÍSTICA | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>El contratista deberá activar como mínimo 60 posiciones (Incluido licenciamiento) para la implementación de la Omnicanalidad. Estas posiciones son a cargo del MINSA y luego cada mes se consumirá como mínimo cien (100) posiciones concurrentes para el ítem omnicanalidad.</li> </ul> |

190. En tercer lugar, en el numeral 11 de las Bases se establece que el pago deberá ser mensual por un periodo de seis (06) meses de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio, durante todo el período (1500 posiciones). Este es uno de los ejes centrales de la argumentación de MINSA pues, una interpretación literal y aislada del texto permitiría entender que el pago debe realizarse en función de las posiciones implementadas por cada mes de servicio. Ciertamente, no se mencionan las posiciones concurrentes en el numeral referido a la forma de pago:

#### 11.FORMA DE PAGO

El pago deberá ser mensual por un periodo de seis (06) meses de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio.

Los tipos de costo a definir por el contratista son los siguientes:

- Costo por Posición Implementada de Comunicaciones de Voz
- Costo por Posición Implementada de Omnicanalidad.
- Costo por Posición Implementada con Recursos Humanos del Contratista o por Servicio con nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8000 llamadas diarias.

El contratista deberá consignar los pagos, en su estructura de pagos, según el Modelo de Cotización que se adjunta a los presentes Términos de Referencia.

El pago deberá ser mensual por un periodo de seis (06) meses de acuerdo con el costo por posición por la cantidad implementada durante todo el periodo (1500 posiciones).

191. Finalmente, el Anexo: Cuadro de Cotizaciones de las Posiciones establece un consumo de mil quinientos (1500) posiciones implementadas para el Sub – Servicio de Comunicaciones de Voz y de ciento cincuenta (150) posiciones implementadas para el Sub – Servicio de Omnicanalidad:

#### ANEXO: CUADRO DE COTIZACIONES DE LAS POSICIONES

| Item                             | Mes 1 | Mes 2 | Mes 3 | Mes 4 | Mes 5 | Mes 6 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Comunicaciones de Voz            | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  | 1500  |
| Omnicanalidad                    | 150   | 150   | 150   | 150   | 150   | 150   |
| Recursos Humanos del Contratista |       | 300   | 300   | 300   |       |       |



• **Primera ronda de Consultas y Absoluciones – TELEFÓNICA**

192. Como puede observarse, de las Consultas N° 34 y N° 37 puede verificarse que MINSA aclara que el número mínimo de posiciones concurrentes a cargo de MINSA será de 550 para el Sub – Servicio de Comunicaciones de Voz y de cien (100) para el Sub – Servicio de Omnicanalidad:

|    |            |                  |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------|------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | C-Consulta | G-General<br>6.B | 10 | <p>En referencia en Posiciones:</p> <p>“•El contratista deberá activar como mínimo 400 posiciones (incluido licenciamiento) para la implementación de las Comunicaciones de Voz.”</p> <p>Sírvase confirmar dicha cantidad de 400 es el mínimo de posiciones de comunicaciones de voz a mantener contratadas durante los 6 meses e indicar la cantidad actualizada en caso de ser necesario.</p> | <p>Se confirma que la cantidad de 400 posiciones indicados por el postor no es la cantidad a mantener durante los 6 meses. Asimismo, se aclara que el mínimo de posiciones concurrentes a cargo del MINSA será de 550 durante los 6 meses.</p>                 |
| 37 | C-Consulta | G-General<br>6.B | 10 | <p>En referencia en Posiciones:</p> <p>“•El contratista deberá activar como mínimo 60 posiciones (incluido licenciamiento) para la implementación de la Omnicanalidad.”</p> <p>Sírvase confirmar dicha cantidad de 60 es el mínimo de posiciones de omnicanalidad a mantener contratadas durante los 6 meses e indicar la cantidad actualizada en caso de ser necesario.</p>                    | <p>Se confirma que la cantidad de 60 posiciones de omnicanalidad indicados por el postor no es la cantidad a mantener durante los 6 meses. Asimismo, se aclara que el mínimo de posiciones concurrentes a cargo del MINSA será de 100 durante los 6 meses.</p> |

193. Por otra parte, como ha logrado acreditar TELEFÓNICA a través de las Consultas N° 55, N° 56 Y N° 57, respectivamente: (1) MINSA estuvo dispuesto a aceptar una propuesta económica en la cual el cobro se realice en función de un mínimo de posiciones concurrentes; (2) MINSA confirma que la cantidad de posiciones concurrentes mínimas son de 550 para el Sub – Servicio de Comunicaciones de Voz y 100 para el Sub – Servicio de Omnicanalidad; y (3) MINSA confirma que, en caso se realicen consumos adicionales, se tendrían en consideración los precios unitarios definidos por TELEFÓNICA:

|    |            |                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------|-----------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | C-Consulta | G-General<br>11 | 16 | <p>En referencia a:</p> <p>“11.FORMA DE PAGO</p> <p>El pago deberá ser mensual por un periodo de seis (06) meses de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio.</p> <p>Los tipos de costo a definir por el contratista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Costo por Posición Implementada de Comunicaciones de Voz</li> <li>•Costo por Posición Implementada de Omnicanalidad.</li> <li>•Costo por Posición Implementada con Recursos Humanos del Contratista</li> </ul> <p>El contratista deberá consignar los pagos, en su estructura de pagos, según el Modelo de Cotización que se adjunta a los presentes Términos de Referencia.”</p> <p>Para poder ofrecer una propuesta económica más competitiva Sírvase confirmar si se aceptara que se pueda presentar una propuesta económica donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cobro de posición de comunicaciones de voz y posición de omnicanalidad sea de acuerdo a un mínimo de posiciones concurrentes a requerir mensualmente durante los 6 meses.</li> <li>- El cobro por posición concurrente adicional sea bajo un precio unitario definido en la propuesta económica.</li> <li>-La cantidad de posiciones concurrentes consumidas en el mes será definida con el pico máximo de posiciones concurrentes durante el mes.</li> </ul> | <p>Se confirma que podrá aceptar propuesta económica donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El cobro de posición de comunicaciones de voz y posición de omnicanalidad sea de acuerdo a un mínimo de posiciones concurrentes a requerir mensualmente durante los 6 meses.</li> <li>- El cobro por posición concurrente adicional sea bajo un precio unitario definido en la propuesta económica.</li> <li>-La cantidad de posiciones concurrentes consumidas en el mes será definida con el pico máximo de posiciones concurrentes durante el mes.</li> </ul> |
|----|------------|-----------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |            |                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------|-----------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 56 | C-Consulta | G-General<br>11 | 16 | <p>En caso la respuesta a la consulta anterior sea afirmativa, sirvase confirmar lo siguiente:</p> <p>- Cantidad de posiciones concurrentes mínima de comunicaciones de voz: ?</p> <p>- Cantidad de posiciones concurrentes mínima de omnicanalidad: ?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Se confirma que la cantidad de posiciones en concurrencia mínima es de 550 para comunicaciones de voz y 100 en omnicanalidad</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 57 | C-Consulta | G-General<br>11 | 16 | <p>En referencia a:</p> <p>"11.FORMA DE PAGO</p> <p>El pago deberá ser mensual por un periodo de seis (06) meses de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio.</p> <p>Los tipos de costo a definir por el contratista son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Costo por Posición Implementada de Comunicaciones de Voz</li> <li>•Costo por Posición Implementada de Omnicanalidad.</li> <li>•Costo por Posición Implementada con Recursos Humanos del Contratista</li> </ul> <p>El contratista deberá consignar los pagos, en su estructura de pagos, según el Modelo de Cotización que se adjunta a los presentes Términos de Referencia.</p> <p>En base a las todas las consultas realizadas en referencia a "11. FORMA DE PAGO", Sirvase confirmar que se podrá presentar el modelo de cotización a través del formato propuesto que se encuentra en la pestaña: "Propuesta Formato DJ Oferta" del presente excel de consultas y donde se refleja 03 sub-servicios como línea base a ser pagados por el MINSA mensualmente por la cantidad meses indicado por cada sub-servicio y un pago adicional en caso de haber consumos adicionales bajo unos precios unitarios definidos.</p> | <p>Se confirma que se podrá presentar el modelo de cotización a través del formato propuesto que se encuentra en la pestaña: "Propuesta Formato DJ Oferta" del presente excel de consultas y donde se refleja 03 sub-servicios a ser pagados por el MINSA mensualmente por la cantidad meses indicado por cada sub-servicio y un pago adicional en caso de haber consumos adicionales bajo unos precios unitarios definidos.</p> |

194. Por otra parte, con relación a la afirmación que realiza MINSA en la página 10 de su Escrito de Contestación de Demanda, en relación a que por tratarse de una Contratación Directa no existe una etapa de consultas y observaciones y que, por ende, las absoluciones no resultan vinculantes; ha de señalarse que un entendimiento en tal sentido sería equivalente a permitir que MINSA contravenga sus propios actos.

195. Además, en el supuesto que la ronda de consultas no sea vinculante para el MINSA en este escenario, ello no implica que no tenga un valor probatorio para el tribunal arbitral con relación a qué quisieron las partes al momento de contratar. Ello permite a este tribunal dar una lectura e interpretación más precisa de los documentos contractuales, específicamente las Bases Integradas.

- **Oferta presentada por TELEFÓNICA**

196. Finalmente, corresponde atender lo establecido en la oferta presentada por TELEFÓNICA, con fecha 9 de abril de 2021. En esta oferta económica, TELEFÓNICA consignó expresamente los precios unitarios de su oferta, teniendo en consideración lo que fue dispuesto tanto en las Bases como en la Ronda de Consultas, es decir: estableciendo que su propuesta económica contempla un consumo mínimo de quinientos cincuenta (550) posiciones concurrentes para el Sub – Servicio de Comunicación de Voz y cien (100) posiciones concurrentes para el Sub – Servicio de Omnicanalidad:

Es grato dirigirme a ustedes, para hacer de su conocimiento que, de acuerdo a nuestra propuesta económica, el detalle de los precios unitarios del precio ofertado, es el siguiente:

| N°                          | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                  |                  | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO<br>(INC. IGV) S/ | PRECIO TOTAL<br>(INC.IGV) S/ |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|----------------------------------|------------------------------|
|                             | DESCRIPCIÓN (*)                                                                                                                                                                                                                                           | UNIDAD DE MEDIDA |          |                                  |                              |
| 1                           | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD<br>Sub-Servicio Comunicación de voz. (*)                                                                                                                    | SERVICIO Mensual | 6        | 754,075.00                       | 4,524,450.00                 |
| 2                           | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD<br>Sub-Servicio Omnicanalidad. (**)                                                                                                                         | SERVICIO Mensual | 6        | 258,645.00                       | 1,551,870.00                 |
| 3                           | SERVICIO DE CENTRO DE CONTACTO EN NUBE PARA LA CENTRAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 113 SALUD<br>Sub-Servicio Recursos Humanos del Contratista o nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8,000 llamadas diarias. (***) | SERVICIO Mensual | 3        | 1,033,684.00                     | 3,101,052.00                 |
| PRECIO TOTAL (INC. IGV) S/: |                                                                                                                                                                                                                                                           |                  |          |                                  | 9,177,372.00                 |

(\*) Se contempla el consumo mínimo de 550 posiciones concurrentes mensual de acuerdo con lo indicado en el sexto y octavo punto del numeral "6. B. Posiciones" del TDR.

(\*\*) Se contempla el consumo mínimo de 100 posiciones concurrentes mensual de acuerdo con lo indicado en el noveno punto del numeral "6. B. Posiciones" del TDR y se considera, además, el consumo mínimo de 30,000 interacciones avanzadas mensual de acuerdo con lo indicado en el quinto punto del numeral "6. B. Servicio de omnicanalidad".

(\*\*\*) Se contempla un nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8,000 llamadas diarias con un tiempo máximo de atención por llamada de 500 segundos de acuerdo con lo indicado en el segundo punto del numeral "6. B. Posiciones" del TDR. No aplica solicitud a demanda de posiciones para

TELEFÓNICA DEL PERÚ

197. En conclusión, a entender de este Tribunal, las PARTES encuentran dónde fundar sus planteamientos en los presentados documentos contractuales. Así, MINSA concluye el sistema de precios unitarios a partir del numeral 1.5, Capítulo I, y numeral 11, Capítulo III, de las Bases. Mientras que TELEFÓNICA concluye el mismo sistema de precios, añadiendo que el numeral 6.A y 6.B del Capítulo III de las Bases, así como la ronda de consultas, habría establecido un mínimo de posiciones a implementar. Dicho entendimiento es recogido también en la oferta económica que ofrecieron a MINSA.
198. Sin embargo, a partir de toda la documentación analizada y de una interpretación sistemática de todos los documentos contractuales, este Tribunal Arbitral concluye lo siguiente en relación al sistema de precios:

- El sistema de precios recogido en el CONTRATO es el de precios unitarios.<sup>8</sup>
- Sin embargo, MINSA establece la implementación mínima de quinientos cincuenta (550) posiciones concurrentes para el Sub - Servicio de Comunicación de Voz, a ser utilizadas por mil quinientos (1500) usuarios asignados por MINSA; así como la implementación mínima de cien (100) posiciones concurrentes para el Sub – Servicio de Omnicanalidad, a ser utilizadas por ciento cincuenta (150) usuarios asignados por MINSA. En esto consiste la obligación de TELEFÓNICA.<sup>9</sup>
- Finalmente, teniendo en consideración que no existe certeza sobre la cantidad de posiciones a utilizar por parte de MINSA, se aplica el sistema de precios unitarios establecido en el numeral 11 del Capítulo III de las Bases, en caso se requieran más posiciones implementadas por parte de TELEFÓNICA.<sup>10</sup>

199. Por lo tanto, si bien aparentemente las disposiciones de las Bases serían contradictorias (pago mínimo de posiciones concurrentes vs. pago de posiciones efectivamente implementadas), a criterio del tribunal arbitral no lo son. En efecto, si bien el numeral 11 de las Bases señala la forma de pago, estableciendo que: *“El pago deberá ser mensual por un periodo de seis (6) meses de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio”*; a criterio del tribunal arbitral, la única manera de darle sentido sistemático a la contratación con relación a lo establecido en el numeral 6 de las Bases (mínimo de posiciones concurrentes), es que cuando se acuerda que el pago deberá de realizarse de acuerdo con las posiciones implementadas, se está refiriendo al pago del excedente del mínimo de posiciones concurrentes que se pueda generar en el transcurso de la ejecución del Contrato, el cual deberá ser pagado a partir de los precios unitarios ofertados por TELEFÓNICA.

200. En otras palabras, los documentos de la contratación establecen lo siguiente:

- Sistema de precios unitarios (1.5 de las Bases).

---

<sup>8</sup> De conformidad con el numeral 1.5. del Capítulo I de las Bases.

<sup>9</sup> De conformidad con los numerales 6.A. y 6.B. del Capítulo III de las Bases; los numerales 35, 37, 55, 56 y 57 de la ronda de consultas; y la oferta económica presentada por TELEFÓNICA.

<sup>10</sup> De conformidad con el numeral 11 del Capítulo III de las Bases y los documentos contractuales previamente referenciados.

- Reconocimiento por parte del MINSA de posiciones concurrentes mínimas que deberá implementar TELEFÓNICA (numeral 6 de las Bases y absolución de consultas).
- Forma de pago: mensual de acuerdo con las posiciones implementadas por cada mes de servicio (numeral 11 de las Bases).

201. Estas tres premisas deben ser consideradas de la siguiente manera para darle un sentido sistemático al Contrato: TELEFÓNICA se obligó a ofrecer un mínimo de posiciones implementadas; para lo cual, MINSA se obligó a reconocer el pago de un mínimo de posiciones concurrentes a TELEFÓNICA; hechos y requerimientos que están reconocidos en las Bases, en la ronda de consultas y en la oferta por parte del MINSA. Se estableció un sistema de pagos de precios unitarios para cualquier excedente a este mínimo establecido para las posiciones concurrentes. Cada posición implementada adicional, tendrá que ser pagada por MINSA a partir del precio unitario establecido en la oferta; siendo que el mínimo de posiciones concurrentes debía ser reconocido a TELEFÓNICA, independientemente de su implementación.
202. Es preciso indicar que MINSA no ha podido desvirtuar en el arbitraje el por qué estableció en sus Bases Administrativas, el mínimo de posiciones concurrentes que debía exigir a TELEFÓNICA, así como la absolución de consultas que realizó en su oportunidad. La defensa de MINSA se ha centrado en interpretar el numeral 11 de las Bases; que a criterio de este tribunal arbitral, dicha interpretación se contradice con lo previamente pactado y actuado por parte del MINSA.
203. Por lo tanto, corresponde reconocer el pago a favor de TELEFÓNICA bajo el criterio previamente analizado.

#### **VI.1.3. La obligación a cargo de MINSA**

204. Atendiendo a todo lo expuesto, la obligación a cargo de MINSA consiste en pagar la totalidad del monto contractual establecida en la Cláusula Tercera del Contrato, que asciende a S/ 9'177,372.00 (Nueve millones ciento sesenta y siete mil trescientos setenta y dos con 00/100 Soles); pues el referido monto se sustenta en el pago de los mínimos establecidos por los documentos contractuales previamente analizados:

- El monto total de S/ 4'542,450.00 (Cuatro millones quinientos cuarenta y dos mil cuatrocientos cincuenta con 00/100 Soles) por el Sub – Servicio de Comunicación de voz, a razón de S/ 754,075.00 (Setecientos cincuenta y cuatro mil setenta y cinco con 00/100 Soles) mensuales, durante seis (6) meses.
- El monto total de S/ 1'551,870.00 (Un millón quinientos cincuenta y un mil ochocientos setenta con 00/100 Soles) por el Sub – Servicio de Omnicanalidad, a razón de S/ 258,645.00 (Doscientos cincuenta y ocho mil seiscientos cuarenta y cinco con 00/100 Soles) mensuales, durante seis (6) meses.
- El monto total de S/ 3,101,052 (Tres millones ciento un mil cincuenta y dos con 00/100 Soles) por el Sub – Servicio de Recursos Humanos del Contratista, a razón de S/ 1'033,684.00 (Un millón treinta y tres mil seiscientos ochenta y cuatro con 00/100 Soles) mensuales, durante tres (3) meses.

205. Lo sostenido permitirá a este Tribunal Arbitral determinar si MINSA incumplió el pago correspondiente establecido en el CONTRATO. Para tales fines, se analizarán las siete facturas bajo protesto<sup>11</sup> que emitió TELEFÓNICA:

- Factura No. FFBG-00073823 por el primer mes de servicio por un monto de S/ 501,524.48.<sup>12</sup>



**RUC N° 20100017491**  
**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
**FFBG-00073823**

TELEFONICA DEL PERU SAA  
 Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre 1)  
 LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

**Nombre / Razón Social :** MINISTERIO DE SALUD      **RUC:** 20131373237      **Fecha Emisión :** 2021-10-06  
**Dirección :** AV. SALAVERRY NRO. 801, JESUS MARIA - LIMA - LIMA      **Moneda :** PEN      **Orden de Compra :**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                         | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario | Descuento | Valor Total |
|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz, primer mes | NIU  | 1.00     | 365,108.63 | 430,828.18 | 0.00      | 365,108.63  |
| 2    | 1666   | Motivo: Servicio de Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad, primer mes       | NIU  | 1.00     | 59,912.12  | 70,696.30  | 0.00      | 59,912.12   |

SON: QUINIENTOS UN MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO SOLES Y 48/100

|                      |     |            |
|----------------------|-----|------------|
| <b>Op. Gravadas</b>  | PEN | 425,020.75 |
| <b>IGV</b>           | PEN | 76503.73   |
| <b>IMPORTE TOTAL</b> | PEN | 501,524.48 |

**Mensaje de SUNAT:**  
 El Comprobante numero FFBG-00073823 ha sido aceptado

<sup>11</sup> El envío de facturas bajo protesto se verifica de las comunicaciones por correo electrónico emitidas por TELEFÓNICA que constan en los Anexos A-17, A-18, A-19.

<sup>12</sup> Anexo A-27. Escrito de Demanda.

- Factura No. FFBG-00073824 por el segundo mes de servicio por un monto de S/ 1,596.539.92.<sup>13</sup>



**RUC N° 20100017491**  
**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
**FFBG-00073824**

**TELEFONICA DEL PERU SAA**  
 Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
 LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

**Nombre / Razón Social :** MINISTERIO DE SALUD **RUC:** 20131373237 **Fecha Emisión :** 2021-10-06  
**Dirección :** AV. SALAVERRY NRO. 801, JESUS MARIA - LIMA - LIMA **Moneda :** PEN **Orden de Compra :**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                               | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario   | Descuento | Valor Total |
|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|--------------|-----------|-------------|
| 1    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz, segundo mes      | NIU  | 1.00     | 417,084.42 | 492,159.62   | 0.00      | 417,084.42  |
| 2    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad, segundo mes            | NIU  | 1.00     | 59,912.12  | 70,666.30    | 0.00      | 59,912.12   |
| 3    | 1666   | Sub Servicio Recursos Humanos Contratista o nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8000 llamadas diarias, segundo mes | NIU  | 1.00     | 876,003.39 | 1,033,684.00 | 0.00      | 876,003.39  |

SON: UN MILLON QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE SOLES Y 92/100

|                      |     |              |
|----------------------|-----|--------------|
| <b>Op. Gravadas</b>  | PEN | 1,352,999.93 |
| <b>IGV</b>           | PEN | 243,539.99   |
| <b>IMPORTE TOTAL</b> | PEN | 1,596,539.92 |

**Mensaje de SUNAT:**  
 El Comprobante numero FFBG-00073824 ha sido aceptado

- Factura No. FFBG-00073825 por el tercer mes de servicio por un monto de S/ 1,810.127.17.<sup>14</sup>



**RUC N° 20100017491**  
**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
**FFBG-00073825**

**TELEFONICA DEL PERU SAA**  
 Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
 LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

**Nombre / Razón Social :** MINISTERIO DE SALUD **RUC:** 20131373237 **Fecha Emisión :** 2021-10-06  
**Dirección :** AV. SALAVERRY NRO. 801, JESUS MARIA - LIMA - LIMA **Moneda :** PEN **Orden de Compra :**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                              | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario   | Descuento | Valor Total |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|--------------|-----------|-------------|
| 1    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz, tercer mes      | NIU  | 1.00     | 438,812.01 | 517,798.17   | 0.00      | 438,812.01  |
| 2    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad, tercer mes            | NIU  | 1.00     | 219,190.68 | 258,645.00   | 0.00      | 219,190.68  |
| 3    | 1666   | Sub Servicio Recursos Humanos Contratista o nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8000 llamadas diarias, tercer mes | NIU  | 1.00     | 876,003.39 | 1,033,684.00 | 0.00      | 876,003.39  |

SON: UN MILLON OCHOCIENTOS DIEZ MIL CIENTO VEINTISIETE SOLES Y 17/100

|                      |     |              |
|----------------------|-----|--------------|
| <b>Op. Gravadas</b>  | PEN | 1,534,006.08 |
| <b>IGV</b>           | PEN | 276,121.09   |
| <b>IMPORTE TOTAL</b> | PEN | 1,810,127.17 |

**Mensaje de SUNAT:**  
 El Comprobante numero FFBG-00073825 ha sido aceptado

<sup>13</sup> Anexo A-28. Escrito de Demanda.

<sup>14</sup> Anexo A-29. Escrito de Demanda.



- Factura No. FFBG-00075304 por el cuarto mes de servicio por un monto de S/ 1,894.170.87.<sup>15</sup>



TELEFONICA DEL PERU SAA  
Cal Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

Nombre / Razón Social : MINISTERIO DE SALUD  
Dirección : AV. SALAVERRY NRO. 801, JESUS MARIA - LIMA - LIMA

RUC : 20131373237  
Moneda : PEN

Fecha Emisión : 2021-11-03  
Orden de Compra :

RUC N° 20100017491  
**FACTURA  
ELECTRÓNICA  
FFBG-00075304**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                                          | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario   | Descuento | Valor Total |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|--------------|-----------|-------------|
| 1    | 1666   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz 1108 posiciones, cuarto mes. | NIU  | 1.00     | 472.042.43 | 557.010.07   | 0.00      | 472.042.43  |
| 2    | 1666   | Motivo: Servicio de Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad 176 posiciones, cuarto mes         | NIU  | 1.00     | 257.163.73 | 303.476.80   | 0.00      | 257.163.73  |
| 3    | 1666   | Tercer mes del Sub Servicio Recursos Humanos Contratista o nivel de atención de llamadas diarias del 95% con una volumetría máxima de 8000 llamadas diarias          | NIU  | 1.00     | 878.003.39 | 1.033.684.00 | 0.00      | 878.003.39  |

SON: UN MILLON OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CIENTO SETENTA SOLES Y 87/100

Op. Gravadas PEN 1,895,229.55  
IGV PEN 288941.32  
**IMPORTE TOTAL** PEN 1,894,170.87

**Mensaje de SUNAT:**  
El Comprobante numero FFBG-00075304 ha sido aceptado

- Factura No. FFBG-00074840 por el cuarto mes de servicio por un monto de S/ 1,508.15.<sup>16</sup>



TELEFONICA DEL PERU SAA  
Cal Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

Nombre / Razón Social : MINISTERIO DE SALUD  
Dirección : AV. SALAVERRY 801 JESUS MARIA; LIMA; LIMA

RUC : 20131373237  
Moneda : PEN

Fecha Emisión : 2021-10-26  
Orden de Compra :

RUC N° 20100017491  
**FACTURA  
ELECTRÓNICA  
FFBG-00074840**

| Item | Código | Descripción                                           | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario | Descuento | Valor Total |
|------|--------|-------------------------------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1    | 1666   | SUB-SERVICIO DE COMUNICACIÓN DE VOZ (1500 POSICIONES) | NIU  | 3.00     | 426.03     | 502.72     | 0.00      | 1,278.09    |

SON: MIL QUINIENTOS OCHO SOLES Y 15/100

Op. Gravadas PEN 1,278.09  
IGV PEN 230.06  
**IMPORTE TOTAL** PEN 1,508.15

**Mensaje de SUNAT:**  
El Comprobante numero FFBG-00074840 ha sido aceptado

<sup>15</sup> Anexo A-30. Escrito de Demanda.

<sup>16</sup> Anexo A-31. Escrito de Demanda.



- Factura No. FFBG-00075816 por el quinto mes de servicio por un monto de S/ 931,872.63.<sup>17</sup>



TELEFONICA DEL PERU SAA  
Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

Nombre / Razón Social : MINISTERIO DE SALUD  
Dirección : AV. SALAVERRY 801 JESUS MARIA; LIMA; LIMA

RUC: 20131373237  
Moneda: PEN

Fecha Emisión : 2021-11-16  
Orden de Compra :

**RUC N° 20100017491**  
**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
**FFBG-00075816**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                                          | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario | Descuento | Valor Total |
|------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1    | 1000   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz 1250 posiciones, quinto mes. | NIU  | 1.00     | 532,538.84 | 628,395.83 | 0.00      | 532,538.84  |
| 2    | 1000   | Motivo: Servicio de Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad 178 posiciones, quinto mes         | NIU  | 1.00     | 257,183.73 | 303,476.80 | 0.00      | 257,183.73  |

SON: NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS SOLES Y 63/100

Op. Gravadas PEN 789,722.57  
IGV PEN 142150.06  
**IMPORTE TOTAL** PEN **931,872.63**

Mensaje de SUNAT:

El Comprobante numero FFBG-00075816 ha sido aceptado

- Factura No. FFBG-00078448 por el sexto mes de servicio por un monto de S/ 983,149.73.<sup>18</sup>



TELEFONICA DEL PERU SAA  
Cal. Dean Valdivia Nro. 148 Dpto. 201 Urb. Jardín (Centro Empresarial Platinum Plaza Torre1)  
LIMA-LIMA-SAN ISIDRO

Nombre / Razón Social : MINISTERIO DE SALUD  
Dirección : AV. SALAVERRY 801, JESUS MARIA - LIMA - LIMA

RUC: 20131373237  
Moneda: PEN

Fecha Emisión : 2021-12-22  
Orden de Compra :

**RUC N° 20100017491**  
**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
**FFBG-00078448**

| Item | Código | Descripción                                                                                                                                                         | Und. | Cantidad | V.Unitario | P.Unitario | Descuento | Valor Total |
|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1    | 1000   | Motivo: Servicio De Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio Comunicación de voz 1352 posiciones, sexto mes. | NIU  | 1.00     | 575,994.01 | 679,672.93 | 0.00      | 575,994.01  |
| 2    | 1000   | Motivo: Servicio de Centro de contacto en nube para la central de Información y orientación 113 SALUD, Sub-servicio omnicanalidad 178 posiciones, sexto mes.        | NIU  | 1.00     | 257,183.73 | 303,476.80 | 0.00      | 257,183.73  |

SON: NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES MIL CIENTO CUARENTA Y NUEVE SOLES Y 73/100

Op. Gravadas PEN 833,177.74  
IGV PEN 149971.99  
**IMPORTE TOTAL** PEN **983,149.73**

Mensaje de SUNAT:

El Comprobante numero FFBG-00078448 ha sido aceptado

206. Tras la verificación de las referidas facturas, este Tribunal Arbitral valida lo expuesto en el párrafo 149 de la Demanda Arbitral presentada por TELEFÓNICA, en la medida que en los seis meses de servicio no se ha pagado un total de S/ 1'458,479.05 (Un millón

<sup>17</sup> Anexo A-32. Escrito de Demanda.

<sup>18</sup> Anexo A-33. Escrito de Demanda.

cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 5/100 Soles), tal y como se puede verificar del cuadro resumen que adjuntan en dicho escrito:

| MES DE SERVICIO | MONTO FACTURADO | MONTO QUE DEBIÓ FACTURARSE |
|-----------------|-----------------|----------------------------|
| Primero         | S/ 501,524.48   | S/. 1,012,720.00           |
| Segundo         | S/ 1,596,539.92 | S/ 2,046,404.00            |
| Tercero         | S/ 1'810,127.17 | S/ 2,046,404.00            |
| Cuarto          | S/ 1'895,679.02 | S/ 2'046,404.00            |
| Quinto          | S/ 931,872.63   | S/ 1,012,720.00            |
| Sexto           | S/ 983,149.73   | S/ 1,012,720.00            |
| Total           | S/ 7'718,892.95 | S/ 9'177,372.00            |

207. En consecuencia, este Tribunal Arbitral debe DECLARAR FUNDADA la primera pretensión principal de TELEFÓNICA, DECLARANDO que MINSA incumplió su obligación de pago bajo el CONTRATO, al no haberse pagado la totalidad de la contraprestación que le corresponde percibir a TELEFÓNICA por los argumentos previamente desarrollados.

**VI.2. Respecto del segundo punto controvertido derivado de la segunda pretensión principal**

*Determinar si corresponde que el Tribunal Arbitral ordene al Ministerio de Salud a pagar a favor de TELEFÓNICA del Perú S.A.A. el monto de S/. 1'458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago, por la contraprestación aún adeudada a TELEFÓNICA del Perú S.A.A., debiendo hacer dicho pago en el plazo de 15 días calendario posteriores a la emisión del laudo que ponga fin a este arbitraje.*

208. Del análisis de los medios probatorios ofrecidos y en atención a lo antes expuesto es que este Tribunal Arbitral ha considerado amparable la solicitud de TELEFÓNICA de que se declare que MINSA incumplió con su obligación de pago, derivada del CONTRATO suscrito entre las partes. En consecuencia, una vez declarado lo anterior, corresponde amparar la segunda pretensión principal presentada por TELEFÓNICA, y ORDENAR a MINSA a pagar el monto de S/ 1'458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago.
209. Al respecto, a criterio de este Tribunal Arbitral, corresponde el pronunciamiento sobre los intereses legales reconocidos. Por ello, a efectos de establecer un marco de referencia, se

hará el cálculo de intereses hasta la fecha en la que se emite el presente laudo para establecer una suma líquida. Ello no debe significar que los intereses que se devenguen posteriormente a la fecha de la emisión del laudo no serán computados, sino que serán computados en la oportunidad correspondiente propiamente por parte de TELEFÓNICA.

210. Para tales fines, debe atenderse a lo dispuesto en la Cláusula Cuarta del CONTRATO, que establece que la contraprestación a cargo de MINSA se realiza a través de pagos mensuales, luego de la recepción formal y completa de la documentación correspondiente. Además, debe atenderse a lo dispuesto por el art. 171, inc. 2 RLCE, también recogido en la referida Cláusula Cuarta, que establece que *“En caso de retraso en el pago, el contratista tiene derecho al pago de intereses legales, los que se computan desde la oportunidad en que el pago debió efectuarse”*.
211. Por lo tanto, se procede a efectuar el cálculo de los intereses correspondientes (efectuados con las disposiciones y tasa de interés legal fijada por el Banco de Reserva del Perú), imputables a MINSA:

**Factura FFBG-00073823 de fecha 6 de octubre de 2021** por la suma de S/ 501,524.48 (Quinientos un mil quinientos veinticuatro con 48/100 Soles), con lo cual se adeuda la suma total de S/ 511,195.52 (Quinientos once mil ciento noventa y cinco con 52/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 511,195.52
- Fecha de pago: 6 de octubre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 538 días
- **Interés generado a la fecha: S/ 16,245.16**

**Factura FFBG-00073824 de fecha 6 de octubre de 2021** por la suma de S/ 1'596,539.92 (Un millón quinientos noventa y seis mil quinientos treinta y nueve con 92/100 Soles), con lo cual se adeuda la suma total de S/ 449,864.08 (Cuatrocientos cuarenta y nueve mil ochocientos sesenta y cuatro con 08/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 449,864.08
- Fecha de pago: 6 de octubre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 538 días

- **Interés generado a la fecha: S/ 14,296.12**

**Factura FFBG-00073825 de fecha 6 de octubre de 2021** por la suma de S/ 1'810,127.17 (Un millón ochocientos diez mil ciento veintisiete con 17/100 Soles), con lo cual se adeuda la suma total de S/ 236,276.83 (Doscientos treinta y seis mil doscientos setenta y seis con 83/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 236,276.83
- Fecha de pago: 6 de octubre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 538 días
- **Interés generado a la fecha: S/ 7,508.58**

**Factura FFBG-00075304 de fecha 3 de noviembre de 2021** por la suma de S/ 1'894,170.87 (Un millón ochocientos noventa y cuatro mil ciento setenta con 87/100 Soles), y **Factura FFBG-00074840 de fecha 26 de octubre de 2021** por la suma de S/ 1,508.15 (Mil quinientos ocho con 15/100 Soles); con lo cual se adeuda la suma total de S/ 150,724.98 (Ciento cincuenta mil setecientos veinticuatro con 98/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 150,724.98
- Fecha de pago: 3 de noviembre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 510 días
- **Interés generado a la fecha: S/ 4,690.45**

**Factura FFBG-00075816 de fecha 16 de noviembre de 2021** por la suma de S/ 931,872.63 (Novecientos treinta y un mil ochocientos setenta y dos con 63/100 Soles), con lo cual se adeuda la suma total de S/ 80,847.37 (Ochenta mil ochocientos cuarenta y siete con 37/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 80,847.37
- Fecha de pago: 16 de noviembre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 497 días
- **Interés generado a la fecha: S/ 2,489.54**

**Factura FFBG-00078448 de fecha 22 de diciembre de 2021** por la suma de S/ 983,149.73 (Novecientos ochenta y tres mil ciento cuarenta y nueve con 73/100 Soles), con lo cual se adeuda la suma total de S/ 29,570.27 (Veintinueve mil quinientos setenta con 27/100 Soles).

- Monto de lo adeudado: S/ 29,570.27
- Fecha de pago: 22 de diciembre de 2021
- Días de retraso hasta la fecha, 28 de marzo de 2023: 461 días
- **Interés generado a la fecha: S/ 880.62**

212. Por lo tanto, a MINSA le corresponde pagar los intereses legales reconocidos a favor de TELEFÓNICA, que a la fecha ascienden a la suma de S/ 46,110.47 (Cuarenta y seis mil ciento diez con 47/100 Soles).

213. Por último, con relación al pedido de TELEFÓNICA que el pago deberá realizarse a los quince (15) días calendario de emitido el laudo, el tribunal arbitral considera que dicha solicitud no resulta amparable, considerando que el MINSA es una entidad estatal, que está sujeta a normativa de presupuesto público que TELEFÓNICA debe respetar.

**VI.2. Respetto del tercer punto controvertido derivado de la pretensión accesoria a todas las pretensiones**

*Determinar a quién le corresponde asumir, y en qué proporción, las costas y costos que genere la tramitación del presente arbitraje.*

214. En atención a lo solicitado en la pretensión accesoria a todas las pretensiones, corresponde determinar a qué parte corresponde condenar al pago de los costos del arbitraje o la proporción de estos que deberá distribuirse entre ellas. En ese sentido se procederá a realizar el análisis de los aspectos relevantes tales como la conducta de las partes, el sentido del laudo y la aplicación del Reglamento del CENTRO.

215. Al respecto, mediante comunicación vía correo electrónico de fecha 27 de enero de 2023 de parte de la Secretaría Arbitral del CENTRO, consta que los gastos arbitrales hasta el momento se distribuyeron de la siguiente manera:

| Concepto                          | Monto                   |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Gastos Administrativos del Centro | S/ 20,946.23 más I.G.V. |
| Honorarios del Tribunal Arbitral  | S/ 56,275.54 más I.G.V. |

Las partes deberán pagar en proporciones iguales los gastos arbitrales liquidados, en un plazo de diez (10) días hábiles, computados desde el día siguiente de notificada la presente comunicación, de conformidad con el artículo 41(3) del Reglamento de Arbitraje de 2017.

216. Por lo tanto, TELEFÓNICA ha cumplido con la totalidad del pago por los gastos arbitrales y ha pagado por subrogación el pago que le correspondía realizar a MINSA, asumiendo un total de S/ 77,221.77 (Setenta y siete mil doscientos veintiuno con 77/100 Soles) más IGV.
217. Siendo así, uno de los criterios que se utiliza con frecuencia por tribunales arbitrales para definir la repartición de los costos, es el análisis de la conducta de cada una de las partes, por lo que este Tribunal Arbitral considera que ambas partes observaron una conducta procesal de buena fe e hicieron valer acciones y defensas razonables. Ello sin perjuicio del hecho de que TELEFÓNICA haya realizado el pago a cargo de MINSA por subrogación.
218. En consecuencia, corresponde analizar el sentido del presente laudo. De ello se concluye que, en el presente proceso arbitral resulta vencedora la posición de TELEFÓNICA, ya que todas sus pretensiones han sido declaradas fundadas. Por ello, corresponde a la parte vencida, MINSA, asumir los costos del presente arbitraje, en atención al principio<sup>19</sup> y a la costumbre de que la parte vencida del proceso es quien asume los costos del proceso arbitral.
219. Lo señalado concuerda con lo establecido en el art. 42, inc, 4 y 5 del Reglamento de Arbitraje del CENTRO, en el cual se señala lo siguiente:

***“Artículo 42. - Decisión sobre los costos del arbitraje. - (...)***

***4. El laudo final se pronuncia sobre los costos del arbitraje y decide si una de las partes debe pagarlos o la proporción en que debe distribuirse entre ellas. El Tribunal Arbitral fija el momento y los términos en que las partes presentan la información necesaria para estos efectos.***

---

<sup>19</sup> Principio conocido comúnmente en inglés como el principio de “costs follow the event”, el cual se fundamenta en la sección 61(2) del Arbitration Act de 1996 del Reino Unido.

*5. Al tomar la decisión sobre costos, el Tribunal Arbitral puede tomar en cuenta las circunstancias que considere relevantes, incluyendo el grado de colaboración de cada parte para que el arbitraje sea conducido de forma eficiente y eficaz en términos de costos y tiempo.” (énfasis agregado)*

220. Por lo tanto, este Tribunal Arbitral se encuentra plenamente facultado y, analizando los aspectos relevantes para determinar a quien corresponde asumir los gastos del presente proceso arbitral, estima que se aplica la regla de la parte vencida. En consecuencia, resulta amparable la pretensión accesoria a todas las pretensiones, mediante la cual TELEFÓNICA solicita que MINSA asuma los costos del presente proceso arbitral.
221. Estando a lo señalado en el considerando anterior, corresponde ordenar al **MINSA** que pague a TELEFÓNICA la suma total de S/ 77,221.77 (Setenta y siete mil doscientos veintiuno con 77/100 Soles) más IGV, por concepto de reembolso de los gastos administrativos, así como del Honorario arbitral.

## **VII. Decisión**

**POR TANTO**, este Tribunal Arbitral resuelve:

**PRIMERO: DECLARAR FUNDADA** la primera pretensión principal de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por lo que **DECLARA** que el **MINISTERIO DE SALUD** incumplió su obligación de pago bajo el **Contrato No. 117-2021-MINSA**, al haberse acreditado que no pagó la totalidad de su contraprestación.

**SEGUNDO: DECLARAR FUNDADA EN PARTE** la segunda pretensión principal de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por lo que **ORDENA** al **MINISTERIO DE SALUD** pagar a favor de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** el monto de S/ 1'458,479.05 (Un millón cuatrocientos cincuenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve con 05/100 Soles), más los intereses que se devenguen hasta el momento efectivo de pago, que a la fecha de la emisión del presente laudo asciende a la suma de S/ 46,110.47 (Cuarenta y seis mil ciento diez con 47/100 Soles). Se declara **INFUNDADA** la solicitud de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** respecto al plazo de quince (15) días para que el **MINISTERIO DE SALUD** haga efectivo el pago ordenado en el presente laudo, pues el **MINISTERIO DE SALUD** se encuentra sujeto a normativa de presupuesto público que **TELEFÓNICA DEL PERÚ** deberá respetar.

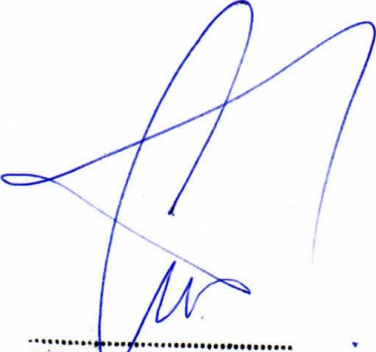
**TERCERO: DECLARAR FUNDADA** la pretensión accesoria a todas las pretensiones de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, por lo que **ORDENA** al **MINISTERIO DE SALUD** pagar a **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, los costos del presente proceso arbitral determinados por el CENTRO, los cuales ascienden a la suma de **S/ 77,221.77 (Setenta y siete mil doscientos veintiuno con 77/100 Soles) más IGV.**



---

**SANDRO ESPINOZA QUIÑONES**

Presidente del Tribunal Arbitral



.....  
CÉSAR R. RUBIO SALCEDO  
ABOGADO COLEGIADO  
C.A.L. 38172

---

**CÉSAR ROMMELL RUBIO SALCEDO**

Árbitro



---

**JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ ROMERO**

Árbitro