

A	:	RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ PRESIDENTE EJECUTIVO
CC	:	GUSTAVO RICARDO VILLEGAS DEL SOLAR ASESOR DE ALTA DIRECCIÓN
ASUNTO	:	RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. CONTRA LA RESOLUCIÓN N° 010-2023- GG/OSIPTEL.
REFERENCIA	:	Expediente N° 00025-2022-GG-DFI/PAS
FECHA	:	15 de diciembre de 2023

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ABOGADA ESPECIALISTA EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – SEGUNDA INSTANCIA	PAMELA LISETT CADILLO LA TORRE
REVISADO POR	COORDINADORA DE SECRETARIA TÉCNICA	GABRIELA LAU DEZA
APROBADO POR	DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	CARLOS LEONIDAS GILES PONCE



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto analizar el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) contra la Resolución N° 010-2023-GG/OSIPTEL que declaró infundado el Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL.

II. ANTECEDENTES

2.1. El 07 de abril de 2022, a través de la carta 0762-DFI/2022 se notificó a TELEFÓNICA el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la presunta comisión de las siguientes infracciones¹:

Conducta	Tipificación	Norma incumplida	Tipo de Infracción
Habría incumplido con implementar un aplicativo informático disponible en su página web y un aplicativo informático móvil, que permita el acceso y descarga, como mínimo, de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> (i) Contratos de los servicios públicos de telecomunicaciones suscritos por el abonado, y los contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la empresa operadora. (ii) Características completas del plan. (iii) Características de promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando la vigencia de los mismos. (iv) Recibos de los últimos seis (6) meses. (v) Representación gráfica del historial de consumo de datos de los servicios de telefonía móvil de los últimos seis (6) meses, indistintamente de la modalidad del servicio. (vi) La solicitud relativa a la entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al medio impreso. (vii) El detalle histórico de las solicitudes de: (a) suspensión temporal del servicio, (b) traslado del servicio, (c) suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de este último, (d) reposición de SIM Card y, (e) cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles prepago. 	Artículo 3 del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos ² (TUO de las Condiciones de Uso)	Artículo 10-A de las Condiciones de Uso	Muy Grave
<ul style="list-style-type: none"> (i) Los aplicativos a los que hace referencia el artículo 10-A no habrían permitido como mínimo la realización de los siguientes tramites: <ul style="list-style-type: none"> a) La solicitud de contratación de altas nuevas. b) La contratación y terminación de servicios adicionales. c) La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT. (ii) No haber incluido como mínimo, en los aplicativos informáticos -en la sección de atención de solicitudes (de acuerdo a las necesidades propias del servicio)- lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) Solicitud de cambio de domicilio de servicio. b) Solicitud de cambio de número. c) Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes. 	Artículo 3 del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 10-B de las Condiciones de Uso	Muy Grave

2.2. El 06 de mayo de 2022, luego de concederle un plazo adicional para que presente sus descargos, TELEFÓNICA presentó sus descargos.

¹ A partir del 09 de octubre de 2022, la aplicación de los artículos 8 y 13 así como el numeral 1.2 del Anexo N° 4 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

² Aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL. actualmente dicha obligación se encuentra regulada en las



- 2.3. El 31 de mayo de 2022, la DFI remitió el Informe N° 00087-DFI/2022 (Informe Final de Instrucción) a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de TELEFÓNICA con carta C. 00393-GG/2022, notificada el 02 de junio de 2022, a fin de que formule sus descargos
- 2.4. A través de la carta TDP-2557-AR-ADR-22 recibida el 22 de junio de 2022, TELEFÓNICA presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
- 2.5. Mediante Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, notificada el 15 de diciembre de 2022, la Gerencia General resolvió lo siguiente:

Norma incumplida	Sanción
Incumplimiento del artículo 10-A de las Condiciones de Uso	240,7 UIT
Incumplimiento del artículo 10-B de las Condiciones de Uso	350 UIT

Asimismo, se le impuso una Medida Correctiva en los siguientes términos:

“(i) En el plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, la empresa operadora deberá:

1. *Realizar las acciones que consideré pertinentes, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los numerales i), ii), iii), iv), v) vi) y vii) del artículo 10°-A del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138- 2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el aplicativo informático disponible en su página web de internet y en el aplicativo informático móvil, según corresponda, conforme al siguiente cuadro:
(...)*
 2. *Realizar las acciones que consideré pertinentes, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en los literales a), b) y c) de los numerales i) y ii) del artículo 10°-B del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el aplicativo informático disponible en su página web de internet y en el aplicativo informático móvil, según corresponda, conforme al siguiente cuadro:
(...)*
- 2.6. A través de la carta N° TDP-0061-AR-ADR-23, recibida el 05 de enero de 2023, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL. Los argumentos del Recurso de Reconsideración fueron ampliados mediante la carta TDP-0092-AR-ADR-23, del 9 de enero de 2023.
- 2.7. Mediante la Resolución N° 010-2023-GG/OSIPTEL, de fecha 11 de enero de 2023, la Primera Instancia declaró el encauzamiento del Recurso de Reconsideración y dispuso elevar el Expediente N° 00025-2022-GG-DFI/PAS al Consejo Directivo del Osiptel. Los fundamentos de dicho recurso fueron:
- i. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad al no evaluar adecuadamente la posibilidad de aplicar medidas menos gravosas.
 - ii. TELEFÓNICA viene cumpliendo con las disposiciones del artículo 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso desde antes de la emisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL.
- 2.8. El 01 de febrero de 2023, mediante carta TDP-0448-AR-ADR-23, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Apelación contra la Resolución N° 010-2023-GG/OSIPTEL. Los argumentos del recurso son:



- i. Se habría vulnerado su derecho a la debida motivación, derecho de defensa y el debido procedimiento al omitir pronunciamiento sobre la defensa planteada en su recurso de reconsideración.
- ii. TELEFÓNICA viene cumpliendo con las disposiciones del artículo 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso desde antes de la emisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL.
- iii. Las situaciones que motivaron la imposición de la medida correctiva habrían sido superadas, razón por la cual corresponde dejar sin efecto la misma.
- iv. Se habría vulnerado el Principio de Razonabilidad, toda vez que la Primera Instancia se negó a aplicar medidas menos gravosas.

III. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, en adelante RGIS)³ y los artículos 218 y 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁴ (en adelante, TUO de la LPAG), corresponde admitir y dar trámite al Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA, al haberse cumplido los requisitos de admisibilidad y procedencia contenidos en las citadas disposiciones.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Respecto a los argumentos de TELEFÓNICA, cabe señalar lo siguiente:

4.1. Sobre la supuesta vulneración al Derecho a la Debida Motivación, Derecho a la Defensa y el Debido Procedimiento.

TELEFÓNICA argumenta que se habría vulnerado su derecho de defensa y el Principio del debido procedimiento y la debida motivación, en la medida que la Primera Instancia habría obviado pronunciarse sobre su recurso de reconsideración, interpuesto a través de las cartas TDP-0061-AR-ADR-23 y TDP-0092-AR-ADR-23, a pesar de que cumplieron con presentar los medios de prueba que constituían nueva prueba.

Al respecto, TELEFÓNICA indica que, mediante la carta TDP-5003-AG-GER-22⁵ y sus respectivos anexos, los cuales adjuntó en calidad de nueva prueba en su recurso de reconsideración, habría acreditado que cumple con las disposiciones de los artículos 10-A y 10-B de las Condiciones de Uso, lo cual, en su opinión, es relevante en la medida que, de haber sido evaluado, habría impactado de la determinación de la responsabilidad, la imposición de la medida correctiva y la aplicación de atenuantes de responsabilidad.

Sostiene que la Primera Instancia, sin una motivación debida, señaló que, en base a las nuevas pruebas presentadas, no estaría necesariamente obligada a revisar su decisión y que ésta sería objeto de análisis posterior al verificarse el cumplimiento de la medida correctiva impuesta. TELEFÓNICA considera que esto es contrario al criterio establecido por el Consejo Directivo en la Resolución N° 116-2016-CD/OSIPTEL, en la que se modificó las obligaciones dispuestas por medio de las medidas correctivas en virtud a las ocurrencias demostradas en el trámite del mismo procedimiento

Asimismo, TELEFÓNICA solicita que se tengan en cuenta los criterios aplicados en las Resoluciones N° 019-2020-CD/OSIPTEL y N° 169-2019-CD/OSIPTEL, en las que el Consejo Directivo habría reconocido vicios incurridos por la Primera Instancia en torno a



³ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

⁵ De fecha 29 de diciembre de 2022.



la graduación de la sanción y el debido procedimiento. En atención a ello, solicita que se declare la nulidad de la Resolución Impugnada.

Sobre el particular, es menester precisar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 219 del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, tal como se aprecia a continuación:

“Artículo 219.- Recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba. Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.”

Ciertamente, conforme al precedente de observancia obligatoria, emitido a través de la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo señaló lo siguiente:

“Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.

Siendo ello así, el Recurso de Reconsideración está orientado a evaluar pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y, por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que hayan sido evaluadas por la autoridad y que se refieren a una discrepancia con el pronunciamiento.

En tal sentido, en relación a los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA la Primera Instancia a través de la Resolución N° 010-2023-GG/OSIPTEL desestimó como prueba nueva los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA; puesto que no aportaban nuevos argumentos que desvirtuaran lo resuelto en la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL.

Así, con relación a la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que busca acreditar la posibilidad de aplicar una medida correctiva y no una sanción, la Primera Instancia precisó que esta argumentación jurídica fue evaluada al momento de emitir la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, por lo que el medio de prueba presentado no se puede considerar como una nueva prueba que contenga nueva información o hechos nuevos que deban ser revisados necesariamente por la misma Instancia.

Por otra parte, con relación a la carta TDP-5003-AG-GER-22, con sus respectivos anexos— en su Recurso de Reconsideración, la Primera Instancia señaló que, de la revisión de dicho documento se aprecia que corresponde a una comunicación realizada por TELEFÓNICA en atención a la Medida Correctiva impuesta a través de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, lo cual correspondía ser evaluado por el Órgano Supervisor a fin de verificar el cumplimiento de la medida impuesta. En línea con ello, precisó que, en todo caso, los medios probatorios presentados solo acreditarían que dio cumplimiento a lo dispuesto en el



artículo 10-A y 10-B de las Condiciones de Uso con posterioridad a la emisión de la Medida Correctiva impuesta, de ser determinado así en el procedimiento correspondiente.

Al respecto, esta Oficina de Asesoría Jurídica luego de evaluar los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA en su escrito de reconsideración, coincide con lo resuelto por la Primera Instancia, en la medida que estos no aportan pruebas que desvirtúen los hechos que sirvieron de sustento para determinar la responsabilidad por el incumplimiento a lo establecido en los artículos 10-A y 10-B de las Condiciones de Uso, la imposición de la sanción de multa y la medida correctiva, conforme se detalla a continuación.

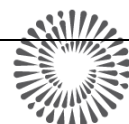
Medio probatorio	Descripción del medio probatorio	Análisis de los medios probatorios
Exposición de motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL	Hace referencia a que existe la posibilidad de que un PAS pueda culminar con la imposición de una medida correctiva en lugar de una sanción.	No se puede considerar como una nueva prueba que contenga nueva información o hechos nuevos que deban ser revisados vía recurso de reconsideración, al tratarse de fundamentos jurídicos complementarios sobre la aplicación de medidas correctivas y sanciones en el caso en particular.
Carta TDP-5003-AG-GER-22 y Anexos	Carpeta 10-A, contiene las siguientes carpetas: "1.Contratos", "2.Características completas del plan", "3.Características de Promociones", "4.Recibos de los últimos seis (6) meses", "5.Representación gráfica del historial de consumo de datos", "6.Solicitud entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso" y "7.El detalle histórico de las solicitudes"	
	Carpeta "1.Contratos" que contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"	
	La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del que se permite el acceso y descarga del contrato del servicio móvil post pago N° 90088xxxx.	De las capturas de pantalla no se evidencia que el acceso al contrato a través del aplicativo móvil se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
	La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web de Telefónica, a través de la cual se permitió el acceso y descarga en PDF del contrato del servicio dúo (telefonía fija e internet fijo) N° 3083xxx.	De las capturas de pantalla se evidencia que el acceso al contrato a través de la página web, se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
	Carpeta "2.Características completas del plan" que contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"	
	La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con: i) capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del que pretende acreditar el acceso a las características del plan del servicio móvil post pago N° 95617xxxx, y; ii) capturas de pantalla del sistema operativo de Telefónica sobre interacción del cliente de <i>Amdocs</i> , respecto del servicio móvil post pago N° 95617xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que el acceso a la información de características del plan a través del aplicativo móvil, se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, a través de la cual se efectúan consultas sobre las características del plan del servicio móvil post pago N° 93968xxxx.	De las capturas de pantalla se advierte que el acceso a la información del plan del servicio contratado, a través de la página web, se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.	
Carpeta "3.Características de Promociones" que contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"		



	<p>La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del cual se efectúan consultas sobre las características de las promociones del servicio móvil post pago N° 95617xxxx.</p>	<p>De las capturas de pantalla no se advierte que el acceso a la información de las características de las promociones, a través del aplicativo móvil, se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
	<p>La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web a través de la que se efectúan consultas sobre las características de las promociones del servicio fijo N° 397xxxx.</p>	<p>De las capturas de pantalla se advierte que las consultas sobre las características de las promociones del servicio fijo N° 397xxxx, se efectuaron después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
Carpeta "4.Recibos de los últimos seis (6) meses" que contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"		
	<p>La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del cual se efectúan consultas sobre los últimos recibos del servicio móvil post pago N° 93829xxxx.</p>	<p>En una de las capturas de pantalla se advierte que las consultas efectuadas en el aplicativo móvil sobre los últimos recibos, se efectuaron después del 22 de diciembre de 2022 (se indica que el recibo venció en dicha fecha). En vista de ello, se concluye que las consultas se efectuaron después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
	<p>La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, a través de la que se efectúan consultas sobre los últimos recibos del servicio móvil postpago N° 93968xxxx.</p>	<p>De las capturas de pantalla se advierte que las consultas sobre los últimos recibos del servicio móvil postpago N° 93968xxxx, se efectuaron después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
Carpeta "5.Representación gráfica del historial de consumo de datos" contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"		
	<p>La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del cual se visualiza el historial de consumo de datos (representación gráfica), de los últimos seis meses, del servicio móvil post pago N° 97813xxxx</p>	<p>De las capturas de pantalla no se advierte que el aplicativo móvil haya permitido la visualización del historial de consumo de datos antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
	<p>La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, a través de la que se visualiza el historial de consumo de datos (representación gráfica), de los últimos seis meses, del servicio móvil postpago N° 95057xxxx.</p>	<p>De las capturas de pantalla se advierte que la visualización del historial de consumo de datos del servicio móvil postpago 95057xxxx, se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
Carpeta "6.Solicitud entrega del recibo de servicios a través de otro medio alternativo al impreso" que contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB" que contiene dos archivos JPG		
	<p>Los archivos JPG contienen capturas de pantalla del aplicativo móvil "Mi Movistar", en la cual se muestra la opción editar la afiliación al recibo digital.</p>	<p>De las capturas de pantalla no se advierte que la opción de editar afiliación de recibo haya estado disponible antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
Carpeta "7.El detalle histórico de las solicitudes" contiene dos carpetas denominadas "APP" y "WEB"		



Carpeta APP contiene 4 carpetas: "reposición de SIM Card", "suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último", "Suspensión temporal del servicio" y "traslado del servicio"	
La carpeta "reposición de <i>SIM Card</i> " contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil a través del que se consulta el historial de reposición de <i>SIM Card</i> , del servicio móvil N° 95617xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que la opción de consulta de historial de reposición de <i>SIM Card</i> , haya estado disponible antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil por robo o pérdida de éste último" no contiene archivo alguno.	No hay medio de prueba que evaluar
La carpeta "Suspensión temporal del servicio" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, a través del que se consulta el historial de suspensión por robo del servicio móvil 95167xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte la solicitud del historial se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "traslado del servicio" contiene un archivo Excel que no es posible abrir	No hay medio de prueba que evaluar
Carpeta 10-B, contiene las siguientes carpetas: "a.La solicitud de contratación de altas nuevas", "b.La contratación y terminación de servicios adicionales", "c.La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT", "d.Solicitud de cambio de domicilio de servicio", "e.Solicitud de cambio de número" y "f.Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes"	
La carpeta "a.La solicitud de contratación de altas nuevas" contiene dos carpetas "app" y "web"	
La carpeta "app" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se realiza la solicitud de un alta nueva derivando a un asistente virtual.	Sin perjuicio del hecho que se evalúe si en efecto se culminó o no el registro de la solicitud de alta nueva, de las capturas de pantalla no se verifica la solicitud se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "web" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, en las que se realiza la solicitud de un alta nueva, derivando a un asistente en el <i>WhatsApp Web</i>	Sin perjuicio del hecho que se evalúe si, en efecto, se registró o no la solicitud de alta nueva, de las capturas de pantalla se verifica que esta solicitud se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "b.La contratación y terminación de servicios adicionales" contiene dos carpetas "APP" y "web"	
La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se realiza la contratación de servicios adicionales (paquete de 3GB de internet).	De las capturas de pantalla se advierte que la contratación del paquete de 3GB de internet, se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "web" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, en las que se ingresa una solicitud de servicio adicional a un servicio de Trio Movistar.	De las capturas de pantalla se advierte que la solicitud de servicio adicional, se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
La carpeta "c.La migración de planes hacia cualquier plan en comercialización según el SIRT" contiene dos carpetas "APP" y "WEB"	
La carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil en el que se realiza la migración del servicio móvil N° 92041xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que la migración del servicio se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.



<p>La carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, en el que se realiza la migración del servicio fijo N° 3944xxx.</p>	<p>De las capturas de pantalla se advierte que la migración se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
<p align="center">La carpeta "d.Solicitud de cambio de domicilio de servicio" contiene un archivo Excel</p>	
<p>El archivo Excel denominado "traslado de servicio" contiene capturas de pantalla de la página web, a través de la que se ingresa una solicitud de cambio de servicio DUO Movistar N° 3957xxx, a una nueva dirección, derivando a un asistente en el WhatsApp Web.</p>	<p>Sin perjuicio del hecho de que se evalúe si, en efecto, se registró la solicitud de traslado de servicio, de las capturas de pantalla se verifica que esta solicitud se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
<p align="center">La carpeta "e.Solicitud de cambio de número" contiene las carpetas "APP" y "WEB"</p>	
<p>Carpeta "APP" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se realiza una solicitud de cambio de número, siendo derivado a un asistente virtual.</p>	<p>Sin perjuicio del hecho de que se evalúe si, en efecto, se registró la solicitud de cambio de número, de las capturas de pantalla no se verifica que esta solicitud se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
<p>Carpeta "WEB" contiene un archivo Excel con capturas de pantalla de la página web, en la que se realiza el cambio de número del servicio fijo 3957xxx, siendo derivado a un asistente en el WhatsApp Web.</p>	<p>Sin perjuicio del hecho de que se evalúe si, en efecto, se registró o no la solicitud de cambio de número, de las capturas de pantalla se verifica que esta solicitud se efectuó después de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.</p>
<p align="center">La carpeta "f.Solicitud de facturación detallada y registro de llamadas entrantes", contiene tres archivos PDF y un archivo JPG, así como dos carpetas "APP" y "WEB"</p>	
<p>El archivo PDF denominado "Llamadas Entrantes Mail de Confirmación y adjunto" contiene la captura de pantalla del correo electrónico recibido por Krxxx Carxxx, el 10 de noviembre de 2022, dando atención a una solicitud de llamadas entrantes de los 2 meses anteriores.</p>	<p>Si bien los correos electrónicos dan atención a las solicitudes de llamadas entrantes y salientes, que se habrían efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL, no se evidencia que dichas solicitudes de detalle de llamadas salientes y entrantes se hayan efectuado a través del aplicativo móvil o por la página web. Asimismo, dichas solicitudes no están asociadas a los números de los servicios móviles que se indican en los otros medios probatorios presentados por TELEFÓNICA con los que pretende acreditar que efectuó las solicitudes de detalle de llamadas a través del aplicativo móvil y la página web.</p>
<p>El archivo PDF denominado "LLAMADAS ENTRANTES Krxxx Carxxx (1)" contiene el Registro de información de llamadas Entrante del servicio móvil 96478xxxx.</p>	
<p>El archivo PDF denominado "Llamadas Salientes Mail de Confirmación y adjunto" contiene la captura de pantalla del correo electrónico recibido por Krxxx Carxxx, el 8 de noviembre de 2022, dando atención a una solicitud de detalle de llamadas salientes.</p>	
<p>El archivo JPG denominado "WhatsApp Image 2022-12-28 at 11.31.32 AM no se puede visualizar.</p>	<p>No hay medio de prueba que evaluar</p>
<p align="center">Carpeta APP contiene 3 archivos Excel</p>	



El archivo Excel denominado "EV_ESC013_V1" contiene capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se efectúa el registro de la solicitud de afiliación al detalle de llamadas salientes para los siguientes recibos del servicio móvil N° 94492xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que el registro de la solicitud de afiliación al detalle de llamadas se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
El archivo Excel denominado "EV_ESC014_V1" contiene capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se efectúa el registro de la solicitud de afiliación al detalle de llamadas salientes de un recibo pasado del servicio móvil N° 94548xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que el registro de la solicitud de afiliación al detalle de llamadas se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
El archivo Excel denominado "EV_ESC015_V1" contiene capturas de pantalla del aplicativo móvil, en el que se efectúa el registro de la solicitud de detalle de los últimos dos recibos del servicio móvil N° 95089xxxx.	De las capturas de pantalla no se advierte que el registro de la solicitud de detalle de los últimos dos recibos del servicio se haya efectuado antes de la emisión y notificación de la Resolución N° 416-2022-CD/OSIPTEL.
Carpeta WEB contiene 2 archivos Excel	
El archivo Excel denominado "Solicitud de afiliación a detalle de llamada" no se puede visualizar.	No hay medio de prueba que evaluar
El archivo Excel denominado "Solicitud de detalle de llamadas salientes Fija" no se puede visualizar.	No hay medio de prueba que evaluar

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
 Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y
 la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Además, se puede establecer que la Primera Instancia motivó debidamente la resolución, respetando en todo momento el derecho a la defensa y el debido procedimiento. Puesto que, como fundamentan en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL, el Consejo Directivo de Osiptel, establece que, en virtud de la naturaleza inherente al Recurso de Reconsideración, no procede que la misma autoridad emita pronunciamiento en relación a las cuestiones puramente legales planteadas por los administrados, ni tampoco en relación a los asuntos que no guarden relación con la presentación de nueva evidencia.

En ese sentido, es preciso mencionar que no todo documento ofrecido por TELEFÓNICA, puede tener la condición de prueba nueva. Por lo cual se deduce que aquellos documentos presentados como evidencia adicional que, en realidad, no persigan la finalidad de contradecir lo resuelto por la Primera Instancia en lo que respeta a los hechos y fundamentos legales que dieron lugar a la adopción de la decisión impugnada, sino que se refieran, por ejemplo, a cuestiones legales que no estén directamente vinculadas a los hechos del caso específico o a documentos que hayan sido previamente evaluados, no deben ser considerados como prueba nueva, y por consiguiente, las argumentaciones respaldadas en dichos argumentos no pueden ser examinados en el contexto del Recurso de Reconsideración.

Por otra parte, contrario a lo argumentado por TELEFÓNICA, respecto a la Resolución N° 116-2016-CD/OSIPTEL, se advierte que en la misma se indicó que, las verificaciones realizadas por la GFS, señaladas en el Memorando N° 01206-GFS/2016 corresponde a sucesos posteriores a la emisión de la Medida Correctiva, razón por la cual, no eran idóneas para acreditar que la situación de hecho que sirvió de sustento para la imposición de la Medida Correctiva era distinta.

Asimismo, si bien en dicho caso se consideró que al haberse recompuesto el orden perturbado no existe fundamento para mantener la medida correctiva en todos los extremos,



esto se debió a la naturaleza de las disposiciones contenidas en la Medida Correctiva, y por ello solo se revocó algunos extremos de la misma.

Adicionalmente, a diferencia de lo manifestado por TELEFÓNICA, cabe indicar que en la Resolución N° 019-2020-CD/OSIPTEL⁶, el Consejo Directivo modificó la multa impuesta por la Primera Instancia, reduciéndola, al existir una discrepancia con relación al análisis de la probabilidad de detección que le correspondía ser aplicada a la infracción materia de dicho procedimiento, mas no por que se haya acreditado la ocurrencia de un hecho posterior a la emisión y notificación de la Resolución de Primera Instancia.

De manera similar, en el caso de la Resolución N° 169-2019-CD/OSIPTEL⁷ el Consejo Directivo resolvió declarar fundado el recurso de apelación contra la resolución de Primera Instancia, en la medida que esta no evaluó los descargos al Informe Final de Instrucción, es decir, por haberse vulnerado su derecho a la defensa y al debido procedimiento de manera previa a la emisión de la resolución de la Primera Instancia, y no por un hecho posterior a la emisión y notificación de la misma.

Por lo expuesto, no se ha vulnerado la debida motivación y el derecho de defensa de TELEFÓNICA y, en consecuencia, corresponde descartar la nulidad formulada por la empresa operadora.

4.2. Respecto al cumplimiento de las disposiciones de los artículos 10-A y 10-B, del TUO de las Condiciones de Uso.

TELEFÓNICA señala que en el presente PAS se le imputa la presunta comisión de dos (2) infracciones, por el incumplimiento de los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso, por lo tanto, solicita tener en consideración los medios probatorios presentados en su recurso de reconsideración, en especial la carta TDP-5003-AG-GER-22 y sus anexos, que, en su opinión, acreditarían que cumplió con las obligaciones previstas en dichos dispositivos, con anterioridad a la emisión de la resolución impugnada.

Para tal efecto, TELEFÓNICA remite nuevamente los anexos de la carta TDP-5003-AG-GER-22, así como un archivo *Excel* en el que se enumeran las implementaciones que habrían sido efectuadas en la página web y en el aplicativo móvil, entre los meses de mayo y setiembre del 2022, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, TELEFÓNICA precisa que, en el supuesto que se rechace el cumplimiento de lo solicitado, en virtud a alguna inobservancia del “Instrucciones para la implementación de procesos de atención de trámites y solicitudes a través de los aplicativos informáticos”, el Osiptel debe tener en cuenta que no está facultado a exigir el cumplimiento de Instructivos que no han sido emitidos y publicados de conformidad con las disposiciones del ordenamiento legal para su validez normativa.

Por lo expuesto, TELEFÓNICA solicita revocar la sanción y la medida correctiva impuesta y, subsidiariamente, reducir el monto de la sanción de multa al mínimo de la multa base de las infracciones, así como aplicar los atenuantes de responsabilidad por el cese e implementación de mejoras.

Al respecto, cabe resaltar que, para la determinación de responsabilidad, así como la cuantificación de la multa e imposición de la medida correctiva, la Primera Instancia debe tener en consideración la conducta de la empresa operadora, así como los demás hechos

⁶ Emitida en el Expediente N° 0049-2018-GG-GSF/PAS. Ver enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/2efp5cfs/res019-2020-cd.pdf>

⁷ Emitida en los Expedientes N° 000002-2019-GG-GSF/PAS y N° 00025-2019-GG-GSF/PAS. Ver enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/b1ojkvpu/res169-2019-cd.pdf>



debidamente acreditados antes de la emisión de la Resolución que imponga la sanción respectiva.

De este modo, la Primera Instancia al graduar la sanción de multa ha considerado los criterios de graduación establecidos en el artículo 248 del TUO de la LPAG, los atenuantes de responsabilidad previstos en el artículo 257 de la misma norma y en el artículo 18 del RGIS, habiendo cuantificado la multa conforme a la Metodología de Cálculo de Multas. Todo ello, en línea con los pronunciamientos previos emitidos por el Consejo Directivo, ha sido aplicado teniendo en cuenta los hechos configurados antes de la emisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL.

En este punto no debe perderse de vista que los recursos impugnatorios, según sea el caso, tienen por finalidad cuestionar la validez del acto administrativo, sea porque al momento de su emisión la Primera Instancia tuvo o no en cuenta hechos asociados a la conducta infractora, se sustentó en una diferente interpretación de las pruebas producidas o por cuestiones de puro derecho. Por lo tanto, cualquier hecho que se haya producido de manera posterior a la emisión de la resolución de Primera Instancia, no puede afectar la validez de la misma.

Ahora bien, tal como se indicó en el numeral 4.1 del presente informe, de la evaluación de los medios probatorios presentados por TELEFÓNICA se advierte que, si bien con estos se pretende acreditar el cumplimiento de lo establecido en los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso, están referidos a hechos posteriores a la emisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, a través de la que se determinó su responsabilidad por el incumplimiento de dichas normas y se le impuso una sanción de multa así como una medida correctiva.

En virtud a ello, toda vez que la determinación de responsabilidad por el incumplimiento de lo establecido en los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso, así como la imposición de la sanción y medida correctiva son válidas, cualquier situación presentada con posterioridad, solo debe ser evaluada con el objetivo de determinar si la empresa cumplió o no la medida correctiva, conforme lo establece el artículo 25 del RGIS⁸.

Siendo ello así, esta Oficina de Asesoría Jurídica considera que lo señalado por la TELEFÓNICA, a través de la carta N° TDP-5003-AR-GER-22, corresponde ser verificado por la DFI en el marco de la supervisión del cumplimiento de la medida correctiva.

Por lo expuesto, corresponde desestimar los alegatos formulados por TELEFÓNICA en el presente extremo.

4.3. Sobre las situaciones que motivaron la imposición de la medida correctiva han sido superadas, razón por la cual la misma debe ser dejada sin efecto.

TELEFÓNICA alega que ha demostrado que viene cumpliendo con las disposiciones contenidas en los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que, solicita dejar sin efecto la medida correctiva, dado que, en su opinión, carecería de objeto la permanencia de sus disposiciones. Para tal fin, reitera se tenga en consideración el criterio aplicado en la Resolución N° 116-2016-CD/OSIPTEL.

⁸ "Artículo 25.- Incumplimiento de las medidas correctivas (...)

La Dirección de Fiscalización e Instrucción, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados tienen la competencia para verificar el cumplimiento de las medidas correctivas impuestas por los órganos resolutivos, del cual son órganos de instrucción"

[Subrayado agregado]



Conforme a la evaluación realizada en los numeral 4.1 y 4.2. del presente informe, los medios probatorios presentado por TELEFÓNICA están asociados a hechos posteriores a la emisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTel, por lo que no afectan su validez, y corresponde que sean evaluados por la DFI, en el marco de la supervisión del cumplimiento de la medida correctiva.

Respecto a la Resolución N° 116-2016-CD/OSIPTel, se reitera que en dicho caso el Consejo Directivo señaló que toda vez que las verificaciones realizadas por la GFS correspondían a sucesos posteriores a la emisión de la Medida Correctiva, no eran idóneas para acreditar que la situación de hecho que sirvió de sustento para la imposición de la Medida Correctiva era distinta.

En virtud a lo expuesto, se desestima lo argumentado por TELEFÓNICA.

4.4. Respecto de la vulneración del Principio de Razonabilidad

TELEFÓNICA sostiene que el inicio del presente procedimiento sancionador no cumple con las tres dimensiones del Test de Razonabilidad y es contrario a los lineamientos del *enforcement* regulatorio, en tanto no se evaluó una medida menos gravosa, a pesar de que, según argumenta:

- a) Habría desplegado esfuerzos y recursos a fin de dar pleno cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el TUO de las Condiciones de Uso; a pesar de que, por la complejidad, se requería de un mayor plazo para su implementación.
- b) Habría promovido diversas acciones y reuniones de trabajo en coordinación con el Osiptel a fin de satisfacer los requerimientos del regulador.
- c) Habría demostrado en todo momento su compromiso para dar cumplimiento a las regulaciones impuestas.
- d) Vendría trabajando en la mejora de los procesos para dar cumplimiento a la normativa impuesta, dentro de los plazos previstos, siendo que a la fecha vendría cumplimiento las disposiciones establecidas.
- e) Es la primera vez que se supervisa y se detecta un presunto incumplimiento a la implementación de las normativas imputadas.

Adicionalmente, TELEFÓNICA considera que corresponde imponer una Medida Correctiva, en tanto, ha mostrado una actitud colaborativa, la probabilidad de detección de las infracciones imputadas es muy alta y existe reducido beneficio ilícito y/o perjuicio económico, de acuerdo a lo reconocido por el propio Osiptel. Para tales efectos, TELEFÓNICA invoca las Resoluciones N° 151-2018-CD/OSIPTel, N° 150-2018-CD/OSIPTel, N° 100-2018-CD/OSIPTel y N° 047-2018-CD/OSIPTel.

Al respecto, en virtud al Principio de Razonabilidad previsto en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

Asimismo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción y se establece determinados criterios para su graduación.



Adicionalmente, cabe tener presente que el Tribunal Constitucional ha establecido que el Principio de Proporcionalidad está estructurado por tres sub principios: i) Idoneidad o de adecuación; ii) Necesidad, y; iii) Proporcionalidad en sentido estricto, respecto a los cuales TELEFÓNICA considera que no se cumplen.

Ahora bien, de la revisión de la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, se advierte que la Primera Instancia efectuó la evaluación de los parámetros del Test de Razonabilidad.

- **Con relación al juicio de idoneidad o adecuación:** Se advierte que la Primera Instancia no desconoció el enfoque responsivo que debe orientar las labores del Osiptel, al indicar que es importante contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de infracciones. Sin embargo, estas herramientas que son situadas por *Braithwaite* en una pirámide (*Pyramid Enforcement*), no constituyen una estructura rígida, sino que funciona de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias correctas.

En tal sentido, se precisó que el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos legales incumplidos, los cuales se encuentran vinculados con garantizar que los aplicativos informáticos web y móvil de las empresas operadoras: i) Brinden determinada información a sus abonados y; ii) Permitan la realización de distintos trámites como la contratación de altas nuevas, servicios adicionales y la migración a cualquier plan tarifario, así como contar con una sección para la atención de solicitudes referidas al cambio de domicilio, cambio de número, registro de llamadas entrantes y facturación detallada

Así, la sanción busca ser una medida eficaz orientada a generar un efecto disuasivo, de modo tal que la empresa citada adopte las medidas necesarias que garanticen que, en el futuro, sus aplicativos informáticos móviles y web permitan acceder a la información y la realización de trámites por parte de los abonados.

- **Con relación al juicio de necesidad:** Se advierte que la Primera Instancia descartó la posibilidad de imponer otras medidas menos gravosas, tales como:
 - i. Comunicación preventiva, toda vez que los hechos que dieron inicio al presente PAS fueron analizados en el marco de una supervisión y no de un monitoreo;
 - ii. Alertas Preventivas, al ser medidas facultativas, y considerando la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos y que el incumplimiento ya se había producido;
 - iii. Medida Correctiva, toda vez que, si bien la probabilidad de detección de la conducta infractora es alta, como el caso del incumplimiento del artículo 10- A del TULO de las Condiciones de Uso, esto no se replica para el incumplimiento del artículo 10-B, debido a que su probabilidad de detección es baja. Asimismo, se tuvo en cuenta el beneficio ilícito obtenido por la empresa operadora por el incumplimiento, asociado al costo incremental de implementar las obligaciones adicionales establecidas en la norma y el costo evitado en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita efectuar trámites e incluir solicitudes relacionadas a lo dispuesto en los literales a), b) y c) de los numerales i) y ii) del artículo 10-B del TULO de las Condiciones de Uso.
- **Con relación al juicio de proporcionalidad:** Se advierte que el inicio del presente PAS resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas como muy graves en el artículo 3 del Anexo 5 del TULO de las Condiciones de Uso.

Precisamente, realizó el análisis de la aplicación de medidas menos gravosas; tales como, comunicaciones preventivas, medidas de advertencia y/o medidas correctivas; concluyendo



que el inicio del presente PAS, resulta ser la medida más razonable frente a los incumplimientos de los artículos 10-A y 10-B del TUO de las Condiciones de Uso.

De otro lado, respecto a la solicitud de TELEFÓNICA a fin de que se tenga en consideración los pronunciamientos del Consejo Directivo en los cuales se aplicó una medida correctiva, cabe tener en cuenta lo siguiente:

ANTECEDENTES	PRESENTE PAS
Resolución N° 151-2018- CD/OSIPTEL El Consejo Directivo reconoció que, al momento de iniciar el PAS, así como la posible imposición de una sanción administrativa, se debe evaluar si cabe la posibilidad de imponer una medida menos gravosa, en virtud de las circunstancias que rodearon el requerimiento de información y la no afectación del incumplimiento.	No se desconoce la posibilidad de imponer otras medidas menos gravosas que una sanción de multa. No obstante, dadas las circunstancias del presente caso, no correspondía imponer únicamente una medida correctiva, de advertencia o comunicación preventiva.
Resolución N° 150-2018-CD/OSIPTEL El Consejo Directivo revocó la sanción de multa impuesta por el TRASU, en virtud del Principio de Razonabilidad, ya que la información no considerada en los expedientes, no representó afectación alguna.	Se afectó a los abonados, en la medida que no han podido acceder a información ni realizar sus trámites, a través del aplicativo móvil y la página web. Por lo tanto, a diferencia de dicho caso, sí existe afectación.
Resolución N° 100-2018-CD/OSIPTEL El Consejo Directivo optó por revocar la sanción impuesta a ENTEL PERU S.A., considerando que correspondía aplicar una medida menos gravosa, pues no se había verificado afectación alguna, toda vez que el TRASU pudo continuar con su labor, tal como ha ocurrido en el presente caso.	Conforme se ha mencionado, a diferencia de dicho caso, si existe afectación.
Resolución N° 047-2018-CD/OSIPTEL El Consejo Directivo decidió revocar seis (6) multas graves, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, a pesar de que la conducta había sido verificada en el PAS seguido en contra de la empresa VIETTEL PERÚ S.A.C., en la medida que el incumplimiento de la obligación de entrega de información periódica por parte de dicha empresa, se efectuó dentro del primer año del inicio de la prestación del servicio.	Se evidencia una casuística distinta a la del presente PAS. Asimismo, el incumplimiento detectado no se efectuó dentro del primer año del inicio de la prestación del servicio.

Considerando lo detallado en el cuadro precedente, tales pronunciamientos no resultan aplicables en el presente PAS, en tanto se encuentran vinculados a casuísticas distintas; y, por ende, se reitera que no cabe aplicar únicamente una Medida Correctiva.

Por lo expuesto, corresponde desestimar lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo.

V. **PUBLICACIÓN DE LAS SANCIONES**

De ratificar el Consejo Directivo que corresponde sancionar a TELEFÓNICA por la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 3 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, corresponderá publicar la resolución que emita en el diario oficial El Peruano, de conformidad con el artículo 33 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del Osiptel.

VI. **CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

De acuerdo a los fundamentos expuestos, esta Oficina de Asesoría Jurídica recomienda:



- i. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA contra la Resolución N° 010-2023-GG/OSIPTEL y, en consecuencia, confirmar el encauzamiento de la carta TDP-0061-AR-ADR-23.
- ii. Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por TELEFÓNICA contra la Resolución N° 416-2022-GG/OSIPTEL, y, en consecuencia, confirmar todos sus extremos.
- iii. Desestimar la solicitud de nulidad formulada.

Atentamente,

CARLOS LEONIDAS GILES PONCE
DIRECTOR DE LA OFICINA DE ASESORÍA
JURÍDICA
OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA

