



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00067-2022-GG/OSIPTEL

Lima, 7 de marzo de 2022

EXPEDIENTE Nº	:	00093-2021-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO: El Informe N° 00265-DFI/2021 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** (TELEFÓNICA), por la supuesta comisión de la infracción administrativa tipificada en el artículo 2° del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO de las Condiciones de Uso), aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 45° de la norma referida; así como, la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), -antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS)¹, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, por el incumplimiento del literal a) del mismo artículo.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00279-DFI/SDF/2021 de fecha 30 de setiembre de 2021 (**Informe de Supervisión**), la DFI, en el marco del Expediente N° 00145-2020-GSF (**Expediente de Supervisión**), emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 45° y 93° del TUO de las Condiciones de Uso, referidas a las obligaciones de efectuar las devoluciones y/o descuentos de sus abonados y arrendatarios afectados por las interrupciones de los servicios correspondientes al primer semestre de 2020, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

“(…)

VI. CONCLUSIONES

68. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría cumplido lo dispuesto en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, dado que:

- *Realizó las devoluciones dentro de plazo a ciento treinta y tres mil setecientas cincuenta y cuatro (133 754)² líneas con el servicio activo, por interrupciones que ocurrieron el primer semestre del año 2020.*

¹ Mediante el segundo artículo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 07 de enero de 2022, se sustituyó la denominación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.

² Detallados en el Anexo 01 -carpeta “Calculo” archivo “133754_lineas”- del Informe de Supervisión.





- A noventa y cuatro mil quinientos trece (94 513)³ líneas no les corresponde devoluciones, debido a que a la fecha de la interrupción no se le facturó, por que dichas líneas se encontraban con suspensión temporal o bloqueadas.

De acuerdo al análisis efectuado en el presente informe; y los criterios que se vienen manejando corresponde el ARCHIVO en dichos extremos.

69. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido lo dispuesto en el artículo 45º del TUO de las Condiciones de Uso, dado que:

- No efectuó las devoluciones a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140)⁴ líneas, por interrupciones que ocurrieron el primer semestre del año 2020.

- Efectuó las devoluciones fuera de plazo a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177)⁵ líneas con el servicio activo. Cabe señalar que el exceso de días mínimo y máximo son sesenta y un (61) y quinientas cincuenta y siete (557), respectivamente.

- No efectuó las devoluciones a once mil seiscientos cuarenta (11 640)⁶ líneas inactivas el monto de S/ 9430,86, puesto que solo generó notas de crédito, más no acreditó las comunicaciones de las mismas.

La referida conducta constituye una infracción tipificada como leve de acuerdo a lo establecido en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que corresponde **iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador** en este extremo.

70. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incurrido en la infracción tipificada como grave en el artículo 3º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 93º de la referida norma, al no haber efectuado los descuentos por interrupciones correspondientes al primer semestre de 2020, dentro del plazo establecido, según el siguiente detalle:

- TELEFÓNICA efectuó descuentos fuera de plazo a sesenta y tres (63)⁷ circuitos, por interrupciones ocurridas el primer semestre del año 2020. Cabe señalar que el exceso de días mínimo y máximo es de doscientas setenta y dos (272); y quinientos sesenta y dos (562), respectivamente.

71. De acuerdo al análisis efectuado en el presente informe, se ha configurado el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria establecido en el literal f) del artículo 255 del TUO de la LPAG, en el caso de los incumplimientos por el artículo 93º del TUO de las Condiciones de Uso; por lo que, corresponde el ARCHIVO en dicho extremo.

72. Se habría configurado la infracción grave tipificada en el literal a. del artículo 7º del RFIS, por lo que corresponde **iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador** a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., dado que,

³ Detallados en el Anexo 01 -carpeta "Calculo" archivo "94513_lineas"- del Informe de Supervisión.

⁴ Detallados en el Anexo 01 -carpeta "Calculo" archivo "547140_lineas"- del Informe de Supervisión.

⁵ Detallados en el Anexo 01 -carpeta "Calculo" archivo "356177_lineas"- del Informe de Supervisión.

⁶ Detallados en el Anexo 01 -carpeta "Calculo" archivo "11640_lineas"- del Informe de Supervisión.

⁷ Detallados en el Anexo 01 -carpeta "Calculo" archivo "63_circuitos"- del Informe de Supervisión.





dentro del plazo establecido, habría entregado información incompleta, la misma que fue solicitada mediante la carta N° 01556-DFI/2021, en la que se establece la obligatoriedad en la entrega de la información y cuyo plazo perentorio venció el 06 de agosto de 2021.

VII. RECOMENDACIÓN

73. Se recomienda que la Dirección de Fiscalización e Instrucción inicie los Procedimientos Administrativo Sancionadores correspondientes; así como el **ARCHIVO** de los casos señalados en las conclusiones del presente informe.

(...)"

2. La DFI mediante carta C. 02149-DFI/2021 (**Carta de Imputación de Cargos**), notificada el 12 de octubre de 2021, comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUDO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 45° de la referida norma, así como la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del RGIS, por el incumplimiento del literal a) del mismo artículo, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles para que presente sus descargos por escrito, sin que TELEFÓNICA haya presentado los mismos.
3. Con fecha 28 de diciembre de 2021, la DFI remitió el **Informe Final de Instrucción** a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de TELEFÓNICA con carta C. 01021-GG/2021, notificada el 23 de diciembre de 2021, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
4. Con carta TDP-0544-AR-ADR-22, recibida el 09 de febrero de 2022, TELEFÓNICA presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos**), en los cuales además solicitó una audiencia de informe oral.
5. Mediante Memorando N° 00053-GG/2022 de fecha 09 de febrero de 2022, la Gerencia General solicitó a la DFI evaluar si en este caso correspondería -de manera adicional- la imposición de una Medida Correctiva, así como los términos de esta.
6. Mediante la carta C.00123-GG/2021, notificada el 11 de febrero de 2022, la Gerencia General denegó la solicitud de audiencia de informe oral presentada por TELEFÓNICA a través de la carta TDP-0544-AR-ADR-22.
7. Con fecha 22 de febrero de 2022, la DFI remitió a la Gerencia General el Memorando N° 214-DFI/2022 (**MEMORANDO 214**), a través del cual recomendó la imposición de una Medida Correctiva a fin de que TELEFÓNICA corrija su comportamiento.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.





Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 45° de la referida norma, así como la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del RGIS, por el incumplimiento del literal a) del mismo artículo, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 1

Norma incumplida	Tipificación	Conducta
Artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso	Artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	<p>Durante el primer semestre del 2020, TELEFÓNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecto a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, no habría efectuado ninguna devolución. Respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas, habría efectuado devoluciones fuera del plazo establecido. Respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no habría efectuado devoluciones por un monto ascendente a S/ 9 430,86 debido a que únicamente generó Notas de Crédito.
Literal a) del artículo 7° del RGIS	Artículo 7° del RGIS	TELEFÓNICA habría entregado de manera incompleta la información solicitada mediante la carta 01556-DFI/2021, en la que se estableció la obligatoriedad de su entrega y un plazo perentorio, que venció el 06 de agosto de 2021.

Fuente: Informe Final de Instrucción

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que ésta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁸, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

⁸ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.





Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 252.3 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259° del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

De otro lado, a través del Decreto de Urgencia N° 029-2020-PCM publicado el 20 de marzo de 2020 emitido en el marco de la declaratoria de emergencia decretada por el Gobierno mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM⁹, se estableció en su artículo 28°-entre otras medidas- la suspensión por treinta (30) días hábiles, del cómputo de los plazos de inicio y de tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales, que se encuentren sujetos a plazo, que se tramiten en entidades del Sector Público; incluyendo los que se encuentran en trámite a la entrada en vigencia del referido Decreto de Urgencia. Es de considerar que dicho plazo fue ampliado hasta el 10 de junio de 2020 mediante el Decreto Supremo N° 087-2020-PCM, publicado el 20 de mayo de 2020.

Con lo cual, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a TELEFÓNICA por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. Cuestión Previa:

1.1. Sobre la no devolución a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas

Al respecto, conforme se advierte del Informe de Supervisión -que sirvió de sustento para el inicio del presente PAS- respecto al cumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, la DFI advirtió las siguientes conductas, las cuales fueron luego imputadas a través de la Carta de Imputación de Cargos:

- TELEFÓNICA respecto a quinientas cuarenta y siete mil cientos cuarenta (547 140) líneas, no habría efectuado ninguna devolución.
- TELEFÓNICA respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas, habría efectuado devoluciones fuera del plazo establecido.

⁹ Vigente desde 16 de marzo al 30 de marzo de 2019, que declaró el Estado de Emergencia por el plazo de quince (15) días calendarios cuyo plazo fue prorrogado a través de los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM publicado el 27 de marzo de 2020, N° 64-2020-PCM publicado el 10 de abril de 2020, N° 75-2020-PCM publicado el 23 de abril de 2020, N° 83-2020-PCM publicado el 09 de mayo de 2020, N° 94-2020-PCM publicado el 23 de mayo de 2020, N° 116-2020-PCM publicado el 26 de junio de 2020, N° 135-2020-PCM publicado el 31 de julio de 2020, N° 146-2020-PCM publicado el 28 de agosto de 2020, N° 156-2020-PCM publicado el 26 de setiembre de 2020, N° 174-2020-PCM publicado el 28 de octubre de 2020, N° 184-2020-PCM publicado el 29 de noviembre de 2020, N° 201-2020-PCM publicado el 21 de diciembre de 2020, N° 008-2021-PCM publicado el 26 de enero de 2021, N° 036-2021-PCM publicado el 26 de febrero de 2021, N° 058-2021-PCM publicado el 27 de marzo de 2021, N° 076-2021-PCM publicado el 16 de abril de 2021, N° 105-2021-PCM, publicado el 27 de mayo de 2021, N° 123-2021-PCM publicado el 18 de junio de 2021, N° 131-2021-PCM publicado el 09 de julio de 2021, siendo que este último prorroga dicho estado de emergencia hasta el 31 de agosto de 2021.





- TELEFÓNICA respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no habría efectuado devoluciones por el monto de S/ 9 430,86 debido a que únicamente generó Notas de Crédito.

Ahora bien, de la revisión de los hechos que sustentaron dichas imputaciones, esta Instancia verifica que el Órgano Supervisor consideró no efectuada la devolución respecto a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas en tanto TELEFÓNICA no informó sobre las mismas, toda vez que al descargar la información reportada, a través del Módulo de Devoluciones del OSIPTEL (MODEV), dicho Órgano advirtió lo siguiente:

Cuadro N° 2

Servicio	Número total de líneas	Estado	Número de líneas	Monto en nuevos soles (Inc. Intereses)
Final	1 143 224	Activo	489 931	552 732,16
		Inactivo	11 640	9 430,86
		No corresponde devolución	94 513	-
		Pendiente	547 140	-

Fuente: Tabla N° 3 del Informe de Supervisión

Fue en mérito de la información resumida en el cuadro anterior, que el Órgano Supervisor concluyó lo siguiente, que posteriormente conllevó a la imputación de no haber realizado las devoluciones a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas:

22. De la Tabla N° 3, podemos señalar que:

Devolución

- TELEFÓNICA informó las devoluciones de cuatrocientas ochenta y nueve mil novecientos treinta y un (489 931) líneas cuyos servicios se encontraban activos, por un monto de S/ 552 732,16.
- TELEFÓNICA puso a disposición de sus ex abonados, las devoluciones correspondientes a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por un monto de S/ 9430,86.
- Respecto de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, no se informó ni acreditó las devoluciones correspondientes a dichas líneas.
- A noventa y cuatro mil quinientos trece (94 513) líneas no les corresponde devoluciones, debido a que a la fecha de la interrupción no se le facturó, por que dichas líneas se encontraban con suspensión temporal o bloqueadas.

Fuente: Extracto del Informe de Supervisión



V. Sobre la medida a ser adoptadaAnálisis en cuanto al incumplimiento de lo dispuesto en el art. 45° del TUO de las Condiciones de Uso

43. El artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso señala que la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta. Asimismo, la devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40°.

44. Del análisis de la información presentada por TELEFÓNICA correspondiente a las interrupciones ocurridas el primer semestre del año 2020, se concluye que TELEFÓNICA:

- No efectuó las devoluciones a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, por interrupciones que ocurrieron el primer semestre del año 2020.

Fuente: Extracto del Informe de Supervisión

Sobre ello, se debe precisar que de la revisión del Expediente de Supervisión no se aprecia que TELEFÓNICA haya manifestado que no habría ejecutado las devoluciones a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, siendo que la empresa citada -ante el requerimiento realizado por la DFI a través de la carta 1556-DFI/2021¹⁰ (Carta 1556)- no cumplió con informar si ejecutó o no acciones respecto a las devoluciones de las líneas mencionadas.

Teniendo en cuenta lo mencionado, esta Gerencia General considera que el hecho que TELEFÓNICA no haya informado respecto a las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas no conlleva “*per se*” al incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, más aún, si de los actuados no existe evidencia que permita verificar que se haya configurado la conducta imputada por el Órgano Instructor -referida a la no devolución en el plazo establecido en la norma-.

Aunado a lo anterior, debemos tener en consideración que mediante la Carta 1556 la DFI requirió a TELEFÓNICA que reporte la totalidad de las devoluciones por las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondientes al primer semestre de 2020, siendo que ante el no reporte de información a través del MODEV de las quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, se imputó a la empresa operadora el incumplimiento del artículo 7° del RGIS.

Por lo tanto, teniendo en cuenta pronunciamientos anteriores de esta Instancia¹¹ y que el incumplimiento advertido relacionado a la no entrega de información de las devoluciones correspondientes a un total de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, configura el supuesto de hecho de la conducta infractora recogida en el artículo 7° del RGIS, la misma que forma parte de la imputación realizada través de la Carta de Imputación de Cargos, esta Gerencia General considera que -adoptando la recomendación formulada por el Órgano de Instrucción- corresponde **disponer el archivo de la imputación del incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, en el extremo referido a la no devolución de quinientas cuarenta y siete mil cientos cuarenta (547 140) líneas.**

2. Análisis de Descargos:

¹⁰ Notificada el 26 de julio de 2022.

¹¹ Al respecto, se tiene la Resolución N° 220-2021-GG/OSIPTTEL, emitida bajo el PAS seguido en el Expediente N° 220-2021-GG/OSIPTTEL.





2.1. Sobre el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso y la supuesta vulneración al Principio de Predictibilidad:

Al respecto, el artículo 45°¹² del TUO de las Condiciones de Uso dispone que, en el caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción.

Cabe indicar que, respecto de los plazos para efectuar las devoluciones, el citado artículo se remite a los plazos establecidos en el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso. Ahora bien, de acuerdo a este último dispositivo, se presentan los siguientes escenarios:

- i. Devoluciones que no son expresamente ordenadas por el OSIPTEL, pero que las empresas operadoras se encuentran obligadas de acuerdo a la normativa.
- ii. Devoluciones que son expresamente ordenadas por el OSIPTEL, a través de una comunicación o acto administrativo.

Sobre el escenario indicado en el literal i), la empresa operadora deberá efectuar las devoluciones a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior de haberse detectado el pago indebido o en exceso, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses. Asimismo, cabe indicar que, el cómputo del plazo se iniciará a partir de la fecha del reporte en el Sistema de Reportes de Interrupciones del OSIPTEL (SISREP), siempre que las interrupciones superen los sesenta (60) minutos.

Ahora bien, tal como lo señala el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras no solo tienen la obligación de devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés, sino de realizar la devolución en la misma moneda en que se facturó el servicio, por ende, se considerará como cumplida la obligación de devolver solamente cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes y conforme al plazo dispuesto en el artículo 40° antes indicado.

En esa línea se ha pronunciado Consejo Directivo a través de la Resolución N° 071-2020-CD/OSIPTEL¹³, señalando que se considerará como cumplida la obligación de devolver, cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes. Asimismo, dicho Colegiado precisó que la baja del servicio, por sí misma, no debe ser considerada como una imposibilidad para realizar la devolución; por ende, la empresa operadora se encuentra en la obligación de ejecutar las acciones destinadas en el cumplimiento de su obligación,

¹² **Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado**

(...)

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta. (...)."

¹³ Publicada en la página web del OSIPTEL, en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3cmju35u/res071-2020-cd.pdf>.





esto es, poner en conocimiento respecto a los montos a favor de los ex abonados y realizar la devolución dentro del plazo legal.

Cabe agregar que, en esa misma Resolución, se indicó que para el caso de los ex abonados, el cumplimiento del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso no solamente se agota en la emisión de la Nota de Crédito sino que incluye la comunicación respectiva de dicho comprobante de pago y la constancia de su recepción por el ex abonado; con lo cual se acredita la devolución efectiva.

Habiendo detallado el artículo cuyo incumplimiento se imputa en este extremo, corresponde ahora hacer referencia a los hechos que dieron lugar a este PAS, de los cuales se tiene que de acuerdo a lo indicado en el Informe de Supervisión, correspondía a TELEFÓNICA -respecto al primer semestre del 2020- realizar devoluciones por mil seiscientos setenta y tres (1 653) tickets que comprendían a un millón ciento cuarenta y tres mil doscientas veinticuatro (1 143 224) líneas de servicios finales.

Teniendo en cuenta ello, es que la DFI mediante la carta 423-DFI/2020 (Carta 423) -notificada el 01 de diciembre de 2020- requirió a TELEFÓNICA que reporte las devoluciones por las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del 2020 a través del MODEV, el cual entró en operación el 01 de septiembre de 2020, **hasta el 31 de diciembre de 2020.**

Complementariamente, al no haber obtenido una respuesta, la DFI mediante la Carta 1556 reiteró a la empresa operadora -con carácter de obligatorio- que remita el reporte, a través del MODEV, de las devoluciones por las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del 2020, en un plazo perentorio de siete (7) días hábiles.

De esa forma se tiene que de los reportes al MODEV y de la información enviada por TELEFÓNICA contenida en la carta TDP-2442-AF-GGR-21, el Órgano Supervisor obtuvo la afectación por las interrupciones reportadas en el primer semestre del 2020, los cuales se encuentran resumidos en el siguiente detalle:

Cuadro N° 3

Servicio	Número total de líneas/circuitos	Estado	Número de líneas/circuitos	Monto en nuevos soles (Inc. Intereses)
Final	1 143 224	Activo	489 931	552 732,16
		Inactivo	11 640	9 430,86
		Pendiente	547 140	-
		No corresponde devolución	94 513	-

Fuente: Informe Final de Instrucción

Del cuadro anterior, se advierte lo siguiente:

- TELEFÓNICA informó las devoluciones de cuatrocientas ochenta y nueve mil novecientos treinta y un (489 931) líneas, cuyos servicios se encontraban activos, por un monto de S/ 552 732,16





- TELEFÓNICA informó que puso a disposición de sus ex abonados, mediante Notas de Crédito, las devoluciones correspondientes a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por un monto de S/ 9 430,86.
- Respecto de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, la empresa operadora no remitió información en relación a las devoluciones correspondientes a dichas líneas¹⁴.
- Respecto a noventa y cuatro mil quinientos trece (94 513) líneas no corresponde realizar ninguna devolución debido a que a la fecha de la interrupción no se les facturó, toda vez que dichas líneas se encontraban con suspensión temporal o bloqueadas.

Teniendo en cuenta lo indicado, respecto a las devoluciones de cuatrocientas ochenta y nueve mil novecientos treinta y un (489 931) líneas, que se encontraban activas, el Órgano Supervisor advirtió que la empresa citada efectuó devoluciones dentro del plazo establecido en el artículo 40° del TUO de las Condiciones de Uso a ciento treinta y tres mil setecientos cincuenta y cuatro (133 754) líneas, mientras que a las **líneas restantes -las que se ascienden a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177)- las devoluciones se llevaron a cabo fuera del plazo establecido en el artículo mencionado, siendo que el exceso de días mínimo y máximo son de sesenta y un (61) y quinientas cincuenta y siete (557), respectivamente**, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 4

Estado	N° de líneas	Periodo límite para efectuar las devoluciones/descuentos	Periodo en el que ejecutó las devoluciones/descuentos	N° de líneas dentro de plazo	N° de líneas fuera de plazo	Exceso (días)
Activo	489 931	Del 03/03/2020 al 12/09/2020	Del 22/06/2020 al 31/12/2021	133 754	356 177	Min: 61 Max: 557

Fuente: Informe de Supervisión

Sobre las once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas, que se encontraban inactivas, la DFI advirtió que TELEFÓNICA únicamente generó Notas de Crédito¹⁵, las mismas que no fueron puestas en conocimiento de los ex abonados, por lo tanto no se habría efectuado ninguna devolución respecto a las líneas indicadas al inicio de este párrafo -las mismas que se encuentran aún pendientes de realizar a la fecha de la presente Resolución-, tal como se puede advertir del siguiente cuadro:

Cuadro N° 5

Estado	N° de líneas	Periodo límite para efectuar las devoluciones/descuentos	Periodo en el que ejecutó las devoluciones/descuentos	N° de líneas dentro de plazo	N° de líneas fuera de plazo	Exceso (días)
Inactivo	11 640	Del 03/03/2020 al 14/09/2020 ¹⁶	-	-	-	-

Fuente: Informe de Supervisión

¹⁴ Cabe precisar que este extremo de la imputación fue archivado de acuerdo a los argumentos expuestos en la Cuestión Previa de esta Resolución.

¹⁵ Las cuales además fueron emitidas después de dos (2) meses de reportada la interrupción.

¹⁶ Cabe indicar que si bien en la Tabla N° 6 del Informe de Supervisión se indicó que -respecto a las líneas inactivas- el periodo límite para efectuar las devoluciones estaba comprendido desde el 05 de marzo al 24 de diciembre de 2019, esto correspondería a un error, siendo que el periodo correcto se encuentra en uno de los Anexos del Informe mencionado -archivo Excel "11640_lineas"-.





Resulta pertinente, traer a colación que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 96-2020-CD/OSIPTTEL¹⁷ determinó que *“ninguna utilidad tiene emitir dichos documentos [notas de crédito] si no son puestos a disposición del abonado por la propia empresa operadora; quien, además, debe acreditar tales acciones ante el OSIPTTEL”*.

Considerando lo expuesto líneas arriba, se advierte que TELEFÓNICA ha transgredido el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que **durante el primer semestre del 2020- respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas realizó devoluciones extemporáneas y respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no efectuó las devoluciones correspondientes por el monto ascendente a S/ 9 430,86.**

Cabe indicar que, una vez acreditados los hechos constitutivos de la infracción administrativa que se atribuye, corresponde al administrado aportar elementos para la valoración del contenido subjetivo de su comportamiento; debiendo considerarse adicionalmente que para efectos de configurar una causa no imputable al administrado, el evento que determina la inejecución de la obligación a cargo de éste último, deberá ser extraordinario, imprevisible e irresistible, es decir, de una naturaleza tal, que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

Al respecto, TELEFÓNICA en sus descargos señala que correspondería la aplicación del eximente de subsanación voluntaria debido a que habría realizado las devoluciones a las líneas activas e inactivas; en efecto, respecto a estas últimas habría emitido Notas de Créditos, lo cual ha sido reconocido en el Informe Final de Instrucción.

Pese a esto, la empresa operadora indica que para este Organismo Regulador dicha acción no sería suficiente para acreditar la devolución debido a que faltaría emitir un comunicado, lo cual implicaría -a criterio de TELEFÓNICA- un desconocimiento de la propia metodología que utiliza el OSIPTTEL para efectuar las devoluciones a ex abonados, debiéndose considerar lo indicado en la carta C.00123-GSF/2019 correspondiente al Expediente 46-2020-GG-DFI/PAS, en la cual se habría establecido que para acreditar la devolución a los ex abonados es menester emitir Notas de Créditos y publicar las mismas en la página web de la empresa.

En tal sentido, la empresa operadora considera arbitrario que la DFI modifique las reglas de juego sin avisarle previamente que el mecanismo que viene ejecutando ya no resulta aplicable, toda vez que esto impide que pueda adecuar sus gestiones a los nuevos requerimientos, además esto resultaría atentatorio de la predictibilidad. Por lo tanto, según señala TELEFÓNICA, las devoluciones deben valorarse a la luz del mecanismo que el mismo OSIPTTEL estableció; esto es, la emisión de Notas de Crédito, así como la publicación en la página web, y por ende se debería aceptar que si se realizaron las devoluciones a las once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas imputadas.

Sobre el particular, cabe indicar que, contrario a lo manifestado por TELEFÓNICA, mediante la carta C. 00123-GSF/2019 la DFI no señaló que con la sola emisión de

¹⁷ Dicha Resolución puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/fcobxksc/res096-2020-cd.pdf>.





las Notas de Crédito y la puesta a disposición de la información de la devolución a los usuarios se daría por cumplida la obligación dispuesta en el numeral (v) del artículo 1° de la Resolución N° 496-2015-GG/OSIPTTEL puesto que, como se puede advertir de la lectura de la citada carta, se estableció expresamente que las acciones que debía realizar la empresa, debieron ser hasta la devolución efectiva a los abonados, tanto activos como inactivos.

Considerando ello, le correspondía a la empresa operadora desplegar todas las acciones necesarias para cumplir con realizar las devoluciones a las once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas; no obstante, tal y como se analizó en los párrafos anteriores de este extremo, TELEFÓNICA incumplió con dicha obligación; sin que la citada empresa haya presentado a lo largo del presente PAS medio probatorio alguno que permita acreditar que el desvío del cumplimiento de tal obligación obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentre fuera de su posibilidad de control.

Ahora bien, en cuanto a la presunta vulneración del Principio de Predictibilidad o Confianza Legítima, es de indicar que acorde con dicho Principio, las decisiones de la autoridad administrativa deben ser congruentes con las expectativas legítimas de los administrados razonablemente generadas por la práctica y los antecedentes administrativos, salvo que por las razones que se expliciten, por escrito, decida apartarse de ellos; permitiéndose variar la interpretación de las normas aplicables, siempre que ello no resulte irrazonable e inmotivado.

En este punto resulta importante indicar que el Consejo Directivo en diversas Resoluciones¹⁸ -algunas de las cuales han sido citadas anteriormente e incluso TELEFÓNICA ha sido parte en algunas de ellas- se ha pronunciado considerando como cumplida la obligación de devolver solamente cuando la empresa operadora agota restituyendo al abonado el monto que le corresponde (más los respectivos intereses) desvirtuando con ello un posible cumplimiento con la sola emisión de Notas de Créditos o publicación en la web o diario de mayor circulación; o, excepcionalmente, cuando ello no es posible porque el abonado ya no está activo en la red de la empresa operadora, acreditando que impulsó los mecanismos idóneos para hacer efectiva la devolución, mediante la comunicación respectiva.

Siendo que tal criterio se encuentra acorde con la obligación de devolución prevista en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, la misma que tiene por finalidad la restitución al abonado del monto facturado (más los respectivos intereses), por la empresa operadora, correspondiente a un periodo en que no contó con la prestación del servicio por causas no imputables a este; o, excepcionalmente, cuando ello no es posible porque el abonado ya no está activo, acreditando que impulsó los mecanismos idóneos para hacer efectiva la devolución, mediante la comunicación respectiva.

De esta manera, aun cuando TELEFÓNICA aluda a un posible cambio de criterio por parte del Regulador, esto se justifica en la medida que lo que se busca es el cumplimiento de la obligación mencionada en el párrafo anterior, tomando en cuenta para ello, justamente a los pronunciamientos de la máxima Instancia

¹⁸ Resolución N° 041-2020-CD/OSIPTTEL, N° 071-2020-CD/OSIPTTEL, N° 096-2020-CD/OSIPTTEL y N° 141-2020-CD/OSIPTTEL, las mismas que se encuentran publicadas en la página Web institucional del OSIPTTEL en los siguientes enlaces:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/vu3fdkhe/res041-2020-cd.pdf>;

<https://www.osiptel.gob.pe/media/3cmju35u/res071-2020-cd.pdf>;

<https://www.osiptel.gob.pe/media/fcobxksc/res096-2020-cd.pdf>;

<https://www.osiptel.gob.pe/media/xa0alyg4/res141-2020-cd.pdf>





Administrativa, con la finalidad que las devoluciones de los montos adeudados sean realmente efectivas.

En este punto, cabe referir lo establecido por el Tribunal Constitucional en cuanto a que el error no puede generar derecho, pues este último debe haberse adquirido en armonía con el marco jurídico vigente. En efecto, dicho Colegiado ha establecido lo siguiente¹⁹:

“Sin embargo, no debe olvidarse que incluso la garantía de la inmutabilidad de la cosa juzgada puede ceder ante supuestos graves de error. Así, por ejemplo, el ordenamiento procesal de la justicia ordinaria reconoce el recurso de revisión en el ámbito penal, o la cosa juzgada fraudulenta en el ámbito civil. Ello se funda en lo ya señalado por este Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia, el goce de un derecho presupone que éste haya sido obtenido conforme a ley, pues el error no puede generar derechos (...).”

(Subrayado agregado)

De conformidad con el texto citado, el Tribunal ha establecido que, incluso las sentencias judiciales definitivas pueden ser objeto de revisión si es que su contenido no se sujeta a derecho. En consecuencia, es perfectamente válido que los órganos de la Administración reconsideren su posición sobre determinada materia, si existen razones que justifiquen modificar un criterio previamente adoptado; más aún cuando, conforme se ha determinado en el presente caso, el incumplimiento del artículo 45° del TEO de las Condiciones de Uso, el cual tutela el derecho de los usuarios a que se les restituya los monto facturados (más los respectivos intereses), por la empresa operadora, constituye una contravención al marco jurídico vigente.

Adicionalmente, no debe perderse de vista que tanto esta Instancia como el Consejo Directivo, cuando han conocido los Expedientes sobre las devoluciones a los abonados inactivos, han mantenido un criterio uniforme sobre el particular (como el sostenido en el presente PAS); por lo que corresponde desestimar la vulneración al Principio de Predictibilidad alegado por TELEFÓNICA.

De otro lado, respecto a la aplicación del eximente de subsanación voluntaria al incumplimiento del artículo 45° del TEO de las Condiciones de Uso, el mismo será analizado en el numeral 3 de esta Resolución.

2.2. Sobre el incumplimiento del literal a) del artículo 7° del RGIS:

Tal como fue indicado en el extremo anterior, mediante la Carta 423 se requirió a TELEFÓNICA que reporte las devoluciones por las interrupciones que se produjeron durante el primer semestre del 2020 a través del MODEV, **hasta el 31 de diciembre de 2020.**

En este punto, resulta importante precisar que debido a que el MODEV se trataba de un módulo nuevo, la DFI reprogramó la fecha en que se debían realizar las devoluciones -el cual inicialmente se estableció hasta el 30 de octubre de 2020²⁰- por las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del 2020, considerando como nuevo plazo el señalado en el párrafo precedente.

¹⁹ En el Expediente N° 03660-2010-PHC/TC.

²⁰ Lo mencionado se advierte de la carta 1129-GSF/2020, notificada el 19 de agosto de 2020.





Pese a dicha reprogramación, la DFI advirtió que TELEFÓNICA no dio atención a lo solicitado, razón por la cual dicha Dirección mediante la Carta 1556 reiteró a la empresa mencionada que **reporte, a través del MODEV, la totalidad de las devoluciones por las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del 2020.**

Cabe añadir que en la Carta 1556 se precisó que la entrega de información antes señalada tenía el carácter de obligatoria y debía ser efectuada a más tardar en un plazo perentorio de siete (7) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibida la misma, el cual venció el **06 de agosto de 2021.**

Dicho eso, se tiene que en el presente PAS se imputa que TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7²¹ del RGIS, el mismo que exige la concurrencia de los siguientes presupuestos: i) Un requerimiento escrito por parte del OSIPTEL, ii) que se indique la calificación de obligatoria la entrega de información requerida; y iii) que se incluya un plazo perentorio para la presentación de tal información, presupuestos que cumple la Carta 1556.

Así se tiene que, con fecha del 15 de septiembre de 2021 la DFI realizó la descarga de la información reportada al MODEV, correspondiente a las devoluciones por las interrupciones presentadas en el primer semestre del 2020, obteniendo los resultados mostrados en el Cuadro N° 2 de la presente Resolución, del cual se advierte que TELEFÓNICA reportó de manera parcial las devoluciones correspondientes al primer semestre del 2020, dado que de un millón ciento cuarenta y tres mil doscientas veinticuatro (1 143 224) líneas que le correspondía reportar, sólo reportó las devoluciones de quinientas noventa y seis mil ochenta y cuatro (596 084) líneas, **faltando reportar las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas.**

Es importante precisar que, en estricta aplicación de lo establecido en el artículo 7° del RGIS, la infracción queda configurada cuando, al vencimiento del plazo perentorio otorgado, la empresa entregue información incompleta, como sucedió en el presente caso, dado que al descargar la información reportada en el MODEV -la cual se realizó el 15 de septiembre de 2021-, la DFI verificó que TELEFÓNICA remitió parte de la información solicitada; incurriendo en una entrega de información incompleta respecto de lo solicitado mediante la Carta 1556.

De otro lado, debe señalarse que de la revisión de los Descargos presentados, TELEFÓNICA no ha brindado ningún argumento u presentado algún medio probatorio que permita desvirtuar la infracción imputada en este extremo.

2.3. Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad:

En el presente caso, a fin de determinar si la medida más idónea era el inicio de un PAS, resulta necesario aludir al Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en virtud del cual, la autoridad administrativa, cuando imponga sanciones o establezcan restricciones a los administrados, debe actuar dentro de los límites de la facultad atribuida y

²¹ “Artículo 7.- Incumplimiento de entrega de información

La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, siempre que:

a) Se hubiere emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega; (...)”





manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa; sin embargo, de ser el caso, la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL - Ley N° 27336 (LDFF) en su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente pronunciamiento.

Sin perjuicio de ello, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador; es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad. Así, tenemos:

En relación al juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que de imponerse la sanción, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos legales incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar i) una devolución óptima y oportuna ante una interrupción no atribuible al usuario -respecto al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso- y ii) el cabal ejercicio de la facultad supervisora atribuida al OSIPTEL por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332, que a su vez garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas a cargo de las empresas operadoras que brindan los servicios de telecomunicaciones de competencia de este Organismo Regulador -respecto al artículo 7° del RGIS-.

Cabe añadir que el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso incide de forma directa en el derecho de los abonados de recibir las devoluciones por cobros efectuados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones cuyas causas no les resultaban atribuibles.

Asimismo, sobre el artículo 7° del RGIS, de acuerdo a lo señalado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 91-2020-CD/OSIPTEL²², se advierte que tiene como objeto asegurar que los requerimientos de información formulados por el OSIPTEL, sean atendidos correctamente por las empresas operadoras **considerando no sólo la oportunidad en la que deben ser respondidos, sino también tomando en cuenta que la información a ser remitida por los**

²² La misma puede ser encontrada en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/media/1heawtyo/res091-2020-cd.pdf>.





administrados debe condecirse con los términos indicados por el regulador en la solicitud correspondiente.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado en los anteriores extremos de la presente Resolución ha quedado plenamente acreditado que TELEFÓNICA, durante el primer semestre del 2020, incumplió con el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas realizó devoluciones extemporáneas y respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas no efectuó devoluciones por un monto ascendente a S/ 9 430,86.

Cabe tener en cuenta que el referido incumplimiento conlleva un perjuicio a los abonados que no percibieron de manera oportuna el monto que les fue cobrado de manera indebida por un servicio no prestado, siendo que TELEFÓNICA cobró por un servicio que en realidad no brindó.

Asimismo, se ha determinado que la empresa operadora no dio cumplimiento a la obligación contenida en el literal a) del artículo 7° del RGIS dado que reportó de manera parcial las devoluciones correspondientes al primer semestre del 2020, **faltando reportar las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas**, a pesar que se le requirió -mediante la Carta 1556- con carácter de obligatorio y en un plazo perentorio que reporte, a través del MODEV, la totalidad de las devoluciones por las interrupciones ocurridas durante el primer semestre del 2020

Al respecto, corresponde indicar que el citado incumplimiento impidió que este Organismo Regulador haya podido desplegar íntegramente su facultad supervisora respecto al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, en la medida que la información que no fue remitida por TELEFÓNICA, respecto a las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, **representó más del cuarenta por ciento (40 %) del universo a supervisar.**

Por lo tanto, el PAS constituye una medida eficaz que busca generar un efecto disuasivo de modo tal que TELEFÓNICA adopte las medidas necesarias que le permitan efectuar las devoluciones dentro del plazo establecido en la normativa vigente, así como remitir la totalidad de la información requerida dentro de los plazos perentorios otorgados.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

En efecto, debe indicarse que los diversos mecanismos para la ejecución de las acciones de fiscalización, resultan aplicables de acuerdo a la naturaleza de las conductas objeto de verificación y a las particularidades de cada bien jurídico protegido.

Cabe señalar que el Reglamento General de Supervisión aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTel -hoy Reglamento General de Fiscalización²³- según el

²³ En virtud de lo dispuesto por la Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión, aprobada por Resolución N° 00259-2022-CD/OSIPTel



texto vigente, tanto al momento de realizada la supervisión que dio origen al presente PAS, como al momento del inicio del mismo- establecía la figura de la “Comunicación Preventiva”²⁴, como aquella que comunica el resultado del monitoreo respecto de una obligación, con la finalidad que la empresa operadora adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

De acuerdo a ello, tenemos que si bien el enfoque de prevención en la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL se encontraba materializado en la realización de monitoreos a través de los cuales se buscaba tomar conocimiento del comportamiento de las empresas operadoras y, de ser el caso, prevenir la comisión de futuras infracciones; tal situación no se verificó en el presente caso, resultando inaplicable la Comunicación Preventiva, pues los hechos que dieron inicio al presente PAS fueron analizados en el marco de una supervisión -y no de un monitoreo- iniciada en el año 2020.

De igual forma, tampoco resultaba de aplicación al momento de iniciar el presente PAS, una “Medida de Advertencia”, al no encontrarse dentro de los supuestos contemplados en el artículo 30° de la Resolución indicada²⁵.

Resulta necesario precisar si bien mediante la Resolución N° 00259-2022-CD/OSIPTEL vigente desde el 08 de enero de 2022, se modificó el Reglamento General de Fiscalización, manteniéndose el enfoque preventivo previsto en la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, incluyendo para tal efecto, la regulación de las “Fiscalizaciones Preventivas”; debe considerarse, que habiéndose concluido la supervisión que dio pie al inicio del presente PAS, no cabría la aplicación de tales modificaciones²⁶.

De otro lado, respecto de la imposición de una Medida Correctiva -establecida en el artículo 23²⁷ del RGIS- cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la

²⁴ **Artículo 7.- Comunicación Preventiva**

La Gerencia de Fiscalización y Supervisión podrá comunicar a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una determinada obligación, con la finalidad que ésta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

(Subrayado agregado)

²⁵ **Artículo 30.- Medidas de Advertencia**

(...) Basado en el principio de Razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

a) Cuando el incumplimiento versa sobre una norma que ha entrado en vigencia, siempre que la acción de supervisión se haya desarrollado dentro del primer trimestre de dicha entrada en vigencia.

b) En el marco de la primera acción de supervisión sobre determinada materia que se realiza a una entidad supervisada dentro del primer año en que, en virtud de su reciente título habilitante, inicia la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

c) Que el incumplimiento detectado en la acción de supervisión haya sido corregido dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su detección y comunicado al OSIPTEL a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento de dicho plazo, así como que se estime que la conducta infractora no causó daño efectivo o potencial.

d) Cuando la verificación del cumplimiento de una obligación se hubiere efectuado sobre una muestra a la que se refiere el artículo 16 del presente Reglamento, y la cantidad de incumplimientos detectados en dicha muestra no supere un porcentaje determinado, el cual será establecido en los criterios a los que se refiere la Cuarta Disposición Complementaria Final.

e) Que la entidad supervisada se exceda hasta en tres (3) días del plazo establecido para la entrega de información solicitada mediante escrito del OSIPTEL, cuando en dicho escrito se hubiere precisado que la entrega de la información requerida estaba calificada como obligatoria y cuyo plazo era perentorio.

(...)

²⁶ Es necesario señalar que la **DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL ÚNICA** establece su entrada en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, precisando que sus disposiciones no son aplicables a las fiscalizaciones en curso, salvo en lo que resulten más favorables.

²⁷ **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.





trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 00056-2017-CD/OSIPTTEL -que modificó el RGIS-, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

Dicho eso, si bien en este PAS nos encontramos frente a conductas cuyas probabilidades de detección son alta -artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso- y muy alta -artículo 7° del RGIS- se debe tener en cuenta que no es la primera vez que nos encontramos frente al incumplimiento de los dispositivos legales mencionados, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 6

Expediente	Periodo supervisado	Norma incumplida	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
00071-2019-GG-GSF/PAS	Segundo Semestre del 2017	<ul style="list-style-type: none"> 45° del TUO de las Condiciones de Uso Literal a) del artículo 7° del RGIS 	276-2019-GG/OSIPTTEL	41-2020-CD/OSIPTTEL
00072-2019-GG-GSF/PAS	Primer Semestre del 2018	45° del TUO de las Condiciones de Uso	98-2020-GG/OSIPTTEL	141-2020-CD/OSIPTTEL
00046-2020-GG-GSF/PAS	Segundo Semestre del 2018	<ul style="list-style-type: none"> 45° del TUO de las Condiciones de Uso Literal a) del artículo 7° del RGIS 	16-2021-GG/OSIPTTEL	No se presentó Recurso alguno ²⁸

Fuente: Informe Final de Instrucción

De lo expuesto, se puede concluir que los incumplimientos detectados respecto al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso y el literal a) del artículo 7° del RGIS por parte de TELEFÓNICA no se trataron de *situaciones excepcionales o*



Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda.

²⁸ En efecto, mediante el Memorando N° 175-GG/2021 esta Gerencia General informó a distintas Direcciones de este Organismo Regulator respecto a que la Resolución N° 00102-2021-GG/OSIPTTEL, que resolvió el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 00016-2021-GG/OSIPTTEL, había quedado firme.



aisladas, toda vez que estos se han dado en anteriores y distintos periodos al analizado en este PAS²⁹.

De esta manera, teniendo en cuenta las circunstancias bajo las cuales se dieron los incumplimientos imputados en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

En virtud a lo señalado, el inicio de un PAS es el único medio viable para persuadir a TELEFÓNICA a que en lo sucesivo, evite incurrir en nuevos incumplimientos del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso y literal a) del artículo 7° del RGIS; por lo tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

Finalmente, en virtud al juicio de proporcionalidad, se busca determinar si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad.

En ese orden de ideas, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que, efectivamente, se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas como leve en el artículo 2° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso y como grave en el artículo 7° del RGIS.

Asimismo, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFÓNICA sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que al haberse observado las tres (3) dimensiones del *Test de Razonabilidad* en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

3. Sobre la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad:

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 2° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso y en el literal a) del artículo 7° del RGIS, corresponde se evalúe si en el presente caso se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RGIS:

²⁹ Cabe agregar que bajo el Expediente N° 00021-2021-GG-GSF/PAS, se emitió la Resolución N° 220-2021-GG/OSIPTEL que impuso a TELEFÓNICA dos (2) multas por contravenir el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso durante el primer y segundo Semestre del 2019, así como una multa por incumplir con lo dispuesto en el literal a) del artículo 7° del RGIS, las cuales fueron confirmadas mediante la Resolución N° 279-2021-GG/OSIPTEL, encontrándose pendiente de resolver el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa operadora contra esta última Resolución.





- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza este eximente no corresponde su aplicación en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos evidenciados se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 257° del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.





En esa línea, Nieto³⁰ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo indicado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

Respecto al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, TELEFÓNICA alega que se debe aplicar el eximente de subsanación voluntaria debido a que habría cumplido con las siguientes exigencias: i) que exista subsanación de la conducta imputada, ii) que esta sea voluntaria y iii) que se haya efectuado antes de la notificación del inicio del PAS.

Sobre el requisito i), indica que la conducta imputada ha sido íntegramente corregida dado que a través de los reportes al MODEV, así como de la información remitida mediante las cartas TDP-2442-AF-GGR-21 y TDP-2980-AR-GGR-21 acreditó la devolución de las trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas; asimismo, realizó las devoluciones a las once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas.

Concerniente a los requisitos ii) y iii), agrega que cumplió con realizar las devoluciones, tanto a las líneas activas como inactivas indicadas de forma voluntaria y con anterioridad al inicio de este PAS, el cual se dio el 12 de octubre de 2021.

Finalmente, TELEFÓNICA invoca lo resuelto por el Sexto Juzgado Contencioso Administrativo Permanente de la Corte Superior de Justicia de Lima, en la Resolución N° 7 emitida bajo el Expediente N° 04493-2019-01801-JR-CA-06, en un caso entre la Compañía Minera Santa Luisa S.A. en calidad de demandante, y el OSINERGMIN en calidad de demandada, donde se ha determinado que la entidad administrativa no debe limitar la aplicación de la subsanación voluntaria, en tanto que de acuerdo al Principio de Legalidad, se debe preferir el acceso al régimen de beneficios contemplados en el TUO de la LPAG.

³⁰ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. Página N° 424.





Sobre el particular, resulta pertinente indicar que en este caso se ha verificado que TELEFÓNICA incumplió con lo establecido en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que **-durante el primer semestre del 2020- respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas realizó devoluciones extemporáneas y respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no efectuó las devoluciones correspondientes por un monto ascendente a S/ 9 430,86;** en tal sentido, a fin de que se aplique el eximente analizado en este apartado resulta necesario que sus requisitos **se configuren en la totalidad de los casos que constituyen la infracción mencionada.**

En efecto, resulta pertinente indicar que el Consejo Directivo a través de distintos pronunciamientos³¹ ha señalado que el cese de la conducta infractora -así como la reversión de los efectos derivados de la infracción-, deben verificarse respecto de todos los actos u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora a fin de aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

Sin embargo, de los actuados en el presente expediente **no se aprecia que TELEFÓNICA haya acreditado el cese de la totalidad de los actos constitutivos de la conducta infractora, toda vez que a la fecha se encuentra pendiente de devolución el monto ascendente a S/ 9 430,86 correspondiente a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas,** tal como ha sido largamente desarrollado en el numeral 2.1 de esta Resolución.

De otro lado, sobre la Resolución N° 7 emitida bajo el Expediente N° 04493-2019-01801-JR-CA-06, es preciso indicar que dicho caso dista del contexto evaluado en el presente PAS, toda vez que a diferencia del OSINERGMIN, este Organismo Regulador no ha limitado normativamente la aplicación de los eximentes de responsabilidad a determinadas conductas u obligaciones, sino que ello se encuentra supeditado -únicamente- a: i) la naturaleza de las obligaciones analizadas y ii) la conducta acreditada por la empresa operadora, la misma que debe ir acorde a lo establecido por el TUO de la LPAG; asimismo, en los párrafos anteriores se analizó si corresponde o no la aplicación del eximente de subsanación voluntaria.

Sobre el literal a) del artículo 7° del RGIS, en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción, cabe precisar que TELEFÓNICA aún no ha remitido la totalidad de la información solicitada mediante la Carta 1556, encontrándose pendiente de entrega la información referida a las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, por lo que no se ha producido el cese de la conducta infractora analizada en este párrafo.

En atención a lo señalado líneas arriba, al no haberse llevado a cabo el cese de las conductas infractoras imputadas en este PAS, **no resulta posible la configuración de la subsanación de dichas conductas y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria,** careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado.

³¹ Se pueden ver las Resoluciones N° 056-2018-CD/OSIPTEL y N° 190-2021-CD/OSIPTEL emitidas bajo los Expedientes N° 0005-2017/TRASU/ST-PAS y N° 0037-2020/TRASU/ST-PAS respectivamente, las cuales se encuentran en los siguientes enlaces: <https://www.osiptel.gob.pe/media/5d2j4ggn/res056-2018-cd.pdf> y <https://www.osiptel.gob.pe/media/mecll5tu/resol190-2021-cd.pdf>.





III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1 Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG:

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se deben tomar que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere los siguientes criterios:

(i) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio se encuentra también referido en el numeral f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

Respecto al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, se tiene que la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas (2019)³² señala que el beneficio ilícito para estos casos se encuentra conformado por la suma de los siguientes componentes:

- **Costos Evitados:** Representados por los costos no realizados por TELEFÓNICA en el mantenimiento y gestión de un sistema (equipo, software y personal) que ejecute las devoluciones en el plazo establecido.
- **Ingresos ilícitos:** representado por los intereses de los montos adeudados que se generaron fuera del plazo de devolución, así como los montos que a la fecha del Informe de Instrucción no habrían sido devueltos.

Respecto al literal a) del artículo 7° del RGIS, se tiene que en este caso, de acuerdo a la metodología para la graduación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que, dentro del plazo establecido, no remite información o remite información incompleta, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción.

En efecto, de acuerdo con la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas, este beneficio se aproxima con el valor promedio histórico de la multa que la empresa operadora hubiera recibido como resultado de la verificación del incumplimiento de las obligaciones que se encuentren asociadas directamente a la información requerida, que en el presente caso, se refería al

³² Aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo 726/3544/19 de fecha 26 de diciembre de 2019, la cual se encuentra publicada en la página web del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>.



artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, cuyo incumplimiento se encuentra tipificado como infracción leve.

Luego, tal como se establece en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas, el Beneficio Ilícito obtenido para ambas infracciones es llevado a valor presente considerando el factor de actualización³³ para las multas tipificadas como leves y graves respectivamente, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de las multas.

(ii) Probabilidad de detección de la Infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

Sobre el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, cabe resaltar que el OSIPTEL requiere, previo a la verificación de las devoluciones realizadas, contar con toda la información sobre la cantidad de afectados y los montos correspondientes a devolver, los cuales deben ser proporcionados por la propia empresa operadora.

Si bien la información enviada por las empresas operadoras no siempre es correcta ni completa; la DFI realiza supervisiones de las devoluciones de manera periódica (semestralmente), motivo por el cual, se considera -en línea con lo señalado por el Órgano Instructor- una probabilidad de detección *ALTA*.

Respecto al literal a) del artículo 7° del RGIS, teniendo en cuenta lo señalado por la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas para el caso de infracciones relacionadas con la entrega de información, la probabilidad de detección es *MUY ALTA*, debido a que la conducta puede ser constatada directa y fehacientemente con la sola observación de la no entrega de la totalidad de la información requerida al vencimiento del plazo perentorio otorgado para tal efecto.

(iii) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio está contemplado también en los literales a y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

Sobre el particular, TELEFÓNICA habría incurrido en una (01) infracción tipificada como leve en el artículo 2° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso y en una (1) infracción tipificada como grave en el literal a) del artículo 7° del RGIS, haciéndose acreedora de una (1) multa, entre media (0,5) y cincuenta (50) UIT y una multa, entre cincuenta y un (51) y

³³ Información obtenida de la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas (2019).





ciento cincuenta (150) UIT, según lo establecido por el artículo 25° de la LDFF, respectivamente.

Sobre el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, se aprecia que su incumplimiento afectó el derecho de los abonados de recibir oportunamente las devoluciones, por cobros efectuados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas en el primer semestre del 2020.

Respecto al literal a) del artículo 7° del RGIS, debe considerarse que la información solicitada a TELEFÓNICA mediante la Carta 1556, se requirió a fin de verificar el cumplimiento de las devoluciones efectuadas a los abonados afectados por las interrupciones que se produjeron en el primer semestre del 2020; para lo cual, resultaba necesario que dicha empresa alcance la información solicitada en los términos y plazos solicitados; siendo que la no remisión de la información requerida a través de la Carta 1556 impidió a la DFI verificar el cumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso respecto a las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, las cuales representaron más del cuarenta por ciento (40 %) del universo a supervisar.

(iv) Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Sobre el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, si bien no es posible determinar la totalidad del daño económico causado, esto no significa que no haya existido un perjuicio derivado del incumplimiento del artículo mencionado, tal como ha sido señalado en el apartado anterior. Así se tiene que TELEFÓNICA:

- Efectuó las devoluciones fuera de plazo a **trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas** con el servicio activo.
- No efectuó las devoluciones a **once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas** con el servicio inactivo, por el monto ascendente a S/ 9 430,86, puesto que sólo genero Notas de Crédito, más no acreditó las comunicaciones de dichas Notas a los ex abonados acreedores de estas.

Respecto al literal a) del artículo 7° del RGIS, si bien no existen elementos para determinar la magnitud del perjuicio económico causado por la infracción; no obstante, es evidente que existe un perjuicio a la actividad supervisora del OSIPTEL al retrasar sus labores de fiscalización del cumplimiento de las obligaciones legales a las que se encuentran sujetas las empresas operadoras, en el caso específico respecto de la verificación del cumplimiento de las obligaciones establecida en el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:





Al respecto, es necesario tener en consideración lo señalado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N° 00013-2019-CD/OSIPTEL³⁴, a través de la cual se señaló que para la aplicación de la reincidencia es necesario que tanto la primera infracción (que constituye el antecedente) como la segunda infracción (que constituye la reincidencia) hayan sido cometidas bajo la vigencia de la misma norma, conforme se cita a continuación:

“(…), debe precisarse que en la Resolución N° 094-2015-CD/OSIPTEL el Consejo Directivo del OSIPTEL adoptó el criterio que para determinar el régimen de reincidencia aplicable en un caso en particular se debe apreciar que tanto la primera infracción -que constituye el antecedente-, así como la segunda infracción -en la que se va a considerar la reincidencia como agravante-, deben haber sido cometidas bajo la vigencia de la misma norma”.

Asimismo, se debe tener en consideración que según la modificatoria del artículo 18° del RGIS dispuesta por la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL³⁵, la reincidencia se configura siempre que exista una resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

Respecto a la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 45° de la norma referida, esta Instancia -en línea con lo desarrollado por el Órgano Instructor- ha detectado que a TELEFÓNICA se le ha sancionado con anterioridad por el incumplimiento mencionado al inicio de este párrafo, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 7

N° Expediente	Artículo	Periodo de incumplimiento	N° Resolución	Multas impuestas	Fecha de notificación	Estado
71-2019-GG-GSF/PAS	45° del TUO de las Condiciones de Uso	Segundo Semestre del 2017	41-2020-CD/OSIPTEL	50 UIT	13 de marzo de 2020	Firme
	Literal a) del 7° del RGIS			51 UIT		

Ahora bien, en primer término, esta Instancia advierte que, tanto el incumplimiento sancionado en el Expediente N° 71-2019-GG-GSF/PAS, como el incumplimiento materia de análisis en el presente PAS, se cometieron bajo los alcances de la versión vigente del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.

Complementariamente, se verifica que la Resolución N° 41-2020-CD/OSIPTEL -la cual quedó firme el 14 de marzo de 2020- confirmó las multas impuestas a través de la Resolución N° 276-2019-GG/OSIPTEL, las cuales correspondían a:

³⁴ Emitida el 7 de febrero de 2019, recaída en el Expediente N° 00066-2017-GG-GSF/PAS. Dirección URL: <https://www.osiptel.gob.pe/media/hasntlgn/res013-2018-cd.pdf>.

³⁵ Publicada en el diario oficial El Peruano, de fecha 20 de abril de 2017.





- Una multa de cincuenta (50) UIT al haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUDO de las Condiciones de Uso, por haber incumplido con lo estipulado en el artículo 45° del cuerpo normativo mencionado.
- Una multa de cincuenta y un (51) UIT al haber incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del RGIS, dado que no entregó la información requerida mediante la Carta N° 366-GSF/2019 dentro del plazo correspondiente.

Por lo tanto, considerando que el incumplimiento objeto de imputación del presente PAS, referido al artículo 45° del TUDO de las Condiciones de Uso, se encuentra constituido por devoluciones extemporáneas respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas y la no devolución respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por un monto ascendente a S/ 9 430,86, las cuales se configuraron desde el 03 de marzo de 2020 al 12 de septiembre de 2020 y desde el 03 de marzo de 2020 al 14 de septiembre de 2020 respectivamente; esto es, **dentro del plazo de un (1) año desde la fecha de firmeza de la Resolución indicada en el Cuadro N° 7.**

En consecuencia, en la medida que se cumplen los presupuestos establecidos en el artículo 18° del RGIS es que se ha configurado la reincidencia respecto de del incumplimiento del artículo 45° del TUDO de las Condiciones de Uso sancionado en el Expediente N° 71-2019-GG-GSF/PAS, debiéndose agravar la multa base que se fuera a imponer en un cien por ciento (100%) por el incumplimiento mencionado.

Respecto a la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7° del RFIS, esta Gerencia General considera que -contrariamente a lo señalado por la DFI- no se habría dado la figura de reincidencia en el marco de lo dispuesto en el literal e) del numeral 3 del artículo 248° del TUDO de la LPAG en la medida que **la infracción indicada en este párrafo se configuró el 07 de agosto de 2021; es decir, fuera del plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la Resolución N° 41-2020-CD/OSIPTEL.**

(vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo a lo evaluado en la presente Resolución, ha quedado acreditado que TELEFÓNICA contravino los siguientes dispositivos normativos:

- El artículo 45° del TUDO de las Condiciones de Uso, toda vez que - durante el primer semestre del 2020- respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas realizó devoluciones extemporáneas y respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no efectuó las devoluciones correspondientes por el monto ascendente a S/ 9 430,86.
- El literal a) del artículo 7° del RGIS debido a que no entregó la totalidad de la información requerida por este Organismo Regulador, a través de la Carta 1556, en la cual se estableció el carácter obligatorio de dicho requerimiento y un plazo perentorio para su entrega.

Cabe indicar que TELEFÓNICA ha sido sancionado anteriormente por el incumplimiento de los dispositivos legales mencionados, tal como se advierte del Cuadro N° 6 de esta Resolución, incluso habiéndose configurado el





agravante de reincidencia para uno de dichos incumplimientos -en los términos expuestos en el apartado anterior-, lo cual demuestra una falta de diligencia por parte de la empresa operadora en la adopción de medidas destinadas a garantizar el pleno cumplimiento de los artículos cuyo incumplimiento se ha evidenciado en este PAS.

Asimismo, resulta importante agregar que se afectó i) el derecho de los abonados de recibir oportunamente las devoluciones, por cobros efectuados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones ocurridas en el primer semestre del 2020 ante el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, así como ii) la facultad supervisora de este Organismo Regulado debido a que la información faltante -requerida a través de la Carta 1556- representó más del cuarenta por ciento (40 %) del universo a supervisar.

(vii) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En este extremo, no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas.

Por tanto, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (beneficio ilícito, gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; corresponde:

- Sancionar a TELEFÓNICA con una multa de 50³⁶ UIT por la comisión de la infracción LEVE tipificada en el artículo 2° del Anexo N° 5 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, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 45° de la norma referida, dado que respecto al primer semestre del 2020: i) efectuó las devoluciones fuera de plazo respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas con el servicio activo y b) no efectuó las devoluciones respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas con el servicio inactivo, por un monto ascendente a S/ 9 430,86.
- Sancionar a TELEFÓNICA con una multa de 51 UIT por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el literal a) del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, por cuanto no entregó la totalidad de la información requerida por este Organismo Regulado, a través de la carta 01556-DFI/2021, en la cual se estableció el carácter obligatorio de dicho requerimiento y un plazo perentorio para su entrega.

3.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS:

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

³⁶ Considerando que la multa base calculada asciende al monto de 59 UIT se reconduce al monto máximo establecido para las infracciones leves, no siendo aplicable el agravante de reincidencia determinado en el numeral (v) de este extremo teniendo en cuenta el monto máximo para las infracciones leves.





- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Conforme a lo señalado por el numeral i)³⁷ del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Dichas condiciones atenuantes se aplicarán en atención a las particularidades del caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG y en el RGIS:

- **Respecto del reconocimiento de la responsabilidad:** De lo actuado en el presente PAS, se advierte que TELEFÓNICA no reconoce de manera expresa ni por escrito su responsabilidad por los incumplimientos del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso; así como del literal a) del artículo 7 del RGIS, imputados en este procedimiento.
- **Respecto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Conforme a lo señalado en el numeral 3 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que TELEFÓNICA no ha cesado la totalidad de los actos constitutivos de la conducta infractora vinculada al artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, en tanto a la fecha mantiene pendiente de devolver un monto ascendente a S/ 9 430,86 correspondiente a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas; asimismo, respecto al literal a) del artículo 7° del RGIS se verifica que TELEFÓNICA aún no ha remitido la totalidad de la información solicitada mediante la Carta 1556, encontrándose pendiente de entrega la información referida a las devoluciones de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, a través del MODEV.
- **Respecto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, esta Gerencia General considera que no resulta factible la reversión de los efectos producidos por las conductas detectadas en este PAS. En efecto, el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso ha incidido en el derecho de los abonados de recibir las devoluciones por cobros efectuados por interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones cuyas causas no les resultaban atribuibles, debiéndose considerar que TELEFÓNICA mantiene pendiente de devolución el monto ascendente a S/ 9 430,86 correspondiente a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas.

Asimismo, respecto al artículo 7° del RGIS se tiene que no es posible la reversión de los efectos derivados de la conducta infractora, pues como

³⁷ Cabe indicar, que mediante Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTTEL, publicada el 28 de noviembre de 2021, se modificó entre otros, este numeral del artículo 18 del RGIS, el cual elimina el factor de implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora como atenuante de responsabilidad; sin embargo, esta modificación no afecta el presente análisis, teniendo en cuenta la fecha de la comisión de la conducta infractora, más aún si la empresa no alegó durante la tramitación del PAS, la implementación de alguna medida.





consecuencia de la falta de entrega de la totalidad de la información requerida a través de la Carta 1556 -durante la etapa de supervisión- por parte de TELEFÓNICA, la DFI no pudo evaluar si la empresa citada efectuó o no las devoluciones respecto a quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas, las cuales además representaron más del cuarenta por ciento (40 %) del universo a supervisar.

Considerando ello, esta Instancia considera que no resulta factible la reducción de las multas a imponer en atención al atenuante analizado en este apartado.

- **Respecto de la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora:** Cabe indicar que TELEFÓNICA no ha presentado información alguna que acredite que una vez cometida las infracciones imputadas haya implementado medidas destinadas a asegurar la no repetición de la conducta infractora.

En ese sentido, esta Instancia considera que, en el presente caso, no concurre ninguno de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS.

3.3 Capacidad económica del sancionado:

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2019 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron a cabo en el año 2020).

IV. SOBRE LAS DEVOLUCIONES QUE CORRESPONDERÍA REALIZAR A TELEFÓNICA

Acorde con lo dispuesto por el numeral 251.1 del artículo 251° del TUO de la LPAG, las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior.

De esta manera, conforme a lo dispuesto el artículo 23°³⁸ del RGIS, a través de las Medidas Correctivas, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones -en este caso la Gerencia General- con la finalidad de corregir el incumplimiento, pueden ordenar las empresas operadoras realizar determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumplan determinadas obligaciones legales o contractuales.

³⁸ Artículo 23°.- Medidas Correctivas

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos.

Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda.





En ese contexto, el artículo 24° del RGIS dispone los tipos de medidas correctivas a imponer, entre ellas:

“Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas

De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas:

(...)

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

(VI) Realización de determinados actos destinados a garantizar el cumplimiento de una obligación legal o contractual. (...)”

Ahora bien, de acuerdo a lo analizado en esta Resolución, se aprecia que TELEFÓNICA -durante el primer semestre del 2020- respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas activas realizó devoluciones extemporáneas y respecto a **once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, no efectuó las devoluciones correspondientes por un monto ascendente a S/ 9 430,86**; en tal sentido, esta Instancia -adoptando la posición desarrollada por la DFI en el MEMORANDO 214³⁹- considera que resulta necesario la imposición de una Medida Correctiva -adicionalmente a la sanción a imponerse- a efectos de garantizar que la empresa operadora cumpla con efectuar las devoluciones faltantes, en los siguientes términos:

- (i) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan a **once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430,86**, detalladas en el archivo Excel adjunto a esta Resolución.
- (ii) Informar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i) precedente, para lo cual deberá completar los campos detallados en el archivo Excel adjunto a la presente Resolución.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo con el artículo 18° del Reglamento General Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, respecto de la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el extremo referido al incumplimiento del artículo 45° de la referida norma, en el caso de quinientas cuarenta y siete mil ciento cuarenta (547 140) líneas respecto de las cuales no se habría realizado ninguna devolución en el

³⁹ Es de precisar que dicho Memorando corresponde a una respuesta ante una consulta formulada por esta Gerencia General referida a si el presente caso ameritaba la imposición de una Medida Correctiva, teniendo en cuenta que uno de los actos constitutivos del incumplimiento imputado está referido a la no devolución a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto ascendente a S/ 9 430,86.





primer semestre del 2020, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de 50 UIT, por la comisión de la infracción LEVE tipificada en el artículo 2° del Anexo N° 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 45° de la norma referida, dado que respecto al primer semestre del 2020: i) efectuó las devoluciones fuera de plazo respecto a trescientas cincuenta y seis mil ciento setenta y siete (356 177) líneas con el servicio activo y b) no efectuó las devoluciones respecto a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas con el servicio inactivo, por un monto ascendente a S/ 9 430,86; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de 51 UIT, por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el literal a) del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, por cuanto no entregó la totalidad de la información requerida por este Organismo Regulador, a través de la carta 01556-DFI/2021, en la cual se estableció el carácter obligatorio de dicho requerimiento y un plazo perentorio para su entrega; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 4°.- IMPONER una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** en los siguientes términos:

- (i) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan a **once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430,86**, detalladas en el archivo Excel adjunto a esta Resolución.
- (ii) Informar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i) precedente, para lo cual deberá completar los campos detallados en el archivo Excel adjunto a la presente Resolución.

Artículo 5°.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del Artículo 4° de la presente Resolución constituirá una infracción administrativa, por cada numeral.

Artículo 6°.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 7°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con su respectivo anexo, conjuntamente con los Memorandos N° 00053-GG/2022 y N° 00214-DFI/2022.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 8º.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe); así como en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL



BICENTENARIO
PERÚ 2021

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 17358!Po0Uw\$58