



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00171-2022-GG/OSIPTEL

Lima, 2 de junio de 2022

EXPEDIENTE Nº	:	00005-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

**VISTO:** El Informe N° 057-DFI/2022 de fecha 19 de abril de 2022 (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 presuntamente haber incurrido en la Infracción tipificada como leve en el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 63 de la referida norma, así como en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS)<sup>1</sup>, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 00087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias –antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS)<sup>2</sup>-.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES.-

- Mediante Informe N° 364-DFI/SDF/2021 (**Informe de Supervisión**), de fecha 24 de diciembre de 2021, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA; seguido en el Expediente de Supervisión N° 00047-2021-DFI (Expediente de Supervisión), cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

#### “V. CONCLUSIONES

38. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el **artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso**, al no hacer efectiva la migración del plan tarifario a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de las cinco (5) solicitudes de migración señaladas en el Cuadro N° 2 del presente informe correspondiente a los números [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

Cabe señalar que según el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, esta infracción se encuentra tipificada como infracción leve.

39. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incurrido en la infracción tipificada como grave en el literal a) del **artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones** aprobada mediante Resolución N° 087-2013-

<sup>1</sup> De acuerdo a lo señalado en el Artículo Segundo de la Resolución N° 259-2021-CD/OSIPTEL.

<sup>2</sup> Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.



BICENTENARIO PERÚ 2021



CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, toda vez que no entregó la información requerida, con carácter obligatorio y dentro del plazo perentorio, mediante la carta N° 01934-DFI/2021, conforme a lo desarrollado en el numeral 4.2 del presente Informe.

## VI. RECOMENDACIÓN

40. Se recomienda el inicio de un **Procedimiento Administrativo Sancionador** a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., por el posible incumplimiento artículo 63 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso; así como el literal a) del **artículo 7 del Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones**, conforme a las conclusiones arribada en el presente informe.

(...)"

2. La DFI, mediante la carta N° 272-DFI/2022, notificada el 4 de febrero de 2022, comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por cuanto:
  - i. Habría incurrido en la infracción tipificada como leve en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 63 de la referida norma, toda vez que, no hizo efectiva las solicitudes de migración del plan tarifario, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, de cinco (5) solicitudes de migración.
  - ii. Habría incurrido en la infracción tipificada como grave en el literal a) del artículo 7 del RGIS, dado que no habría entregado la información requerida con carácter de obligatoria mediante la carta N° 1934-DFI/2021 dentro del plazo perentorio establecido en la misma.
3. TELEFÓNICA, mediante carta N° TDP-0567-AR-ADR-22, recibida el 9 de febrero de 2022, solicitó la remisión de los Memorandos N° 00272-DAPU/2020, N° 00461-DAPU/2020, N° 00092-DAPU/2021, N° 00269-DAPU/2021 y N° 00506-DAPU/2021.
4. La DFI, mediante carta N° 0376-DFI/2022, notificada el 18 de febrero de 2022, otorgó a TELEFÓNICA la información solicitada, así como también, en aras de garantizar su derecho de defensa, le otorgó un nuevo plazo de cinco (5) días hábiles para remitir sus descargos.
5. TELEFÓNICA, mediante carta N° TDP-0859-AR-ADR-22, recibida el 18 de febrero de 2022, solicitó una prórroga de treinta (30) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, a fin de presentar sus descargos por escrito.
6. La DFI a través de la carta N° 414-DFI/2022, notificada el 23 de febrero de 2022, concedió a TELEFÓNICA el plazo adicional de diez (10) días hábiles para el envío de sus descargos, plazo que venció el día 14 de marzo de 2022.
7. TELEFÓNICA, con la carta N° TDP-1283-AR-ADR-22, recibida el 17 de marzo de 2022, presentó sus descargos por escrito (**Descargos 1**).
8. Con fecha 19 de abril de 2022, la DFI elevó el Informe N° 00057-DFI/2022 (**Informe Final de Instrucción**) conteniendo el análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA.





9. La Gerencia General, mediante la carta N° 274-GG/2022 notificada el 22 de abril de 2022, puso en conocimiento de TELEFÓNICA el **Informe Final de Instrucción**, a fin de que formule sus Descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
10. TELEFÓNICA por medio de la carta N° TDP-1805-AR-ADR-22, recibida el 29 de abril de 2022, solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos por escrito, la misma que fue denegada mediante la carta N° 300-GG/2022, notificada el 3 de mayo de 2022.
11. Posteriormente, a través de la carta N° TDP-2086-AR-ADR-22, recibida el 20 de mayo de 2022, presentó sus descargos contra el **Informe Final de Instrucción (Descargos 2)**<sup>3</sup>.
12. Por medio del Memorando N° 00214-GG/2022 del 23 de mayo de 2022, esta Instancia solicitó a la DFI el análisis de la documentación presentada con los descargos al Informe Final de Instrucción; la misma que fue atendida a través del Memorando N° 00733-DFI/2022 del 26 de mayo de 2022 (**MEMORANDO 733**).

## 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, publicado el 2 de febrero de 2001, 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 señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL 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 a TELEFÓNICA al imputársele la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido artículo 63 de la referida norma, así como el literal a) del artículo 7° del RGIS, conforme se desprende a continuación:

Cuadro N° 1.- Detalle de incumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso detectado a TELEFÓNICA

TIPIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	ARTÍCULO INCUMPLIDO	INCUMPLIMIENTO	N° DE SOLICITUDES DE MIGRACIÓN
Artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Leve	Artículo 63°	TELEFONICA no hizo efectiva las solicitudes de migración del plan tarifario, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.	5

Fuente: Informe de supervisión

<sup>3</sup> TELEFÓNICA solicitó que los anexos presentados reciban tratamiento de información confidencial. Al respecto, se emitió la Resolución N° 00170-2022-GG/OSIPTEL en el marco del Expediente N° 00558-2022-GG/IC.





Cuadro N° 2.- Detalle del incumplimiento del RGIS detectado a TELEFÓNICA

TIPIFICACIÓN N	CALIFICACIÓN N	CARTA	PEDIDO	VENCIMIENTO DE PLAZO	RESULTADO
Literal a <sup>4</sup> del artículo 7°	Leve	C.01934-DFI/2021, notificada el 19/09/2021 (Obligatorio y perentorio)	Remitir la relación de todas las solicitudes de migración del servicio, presentadas por sus abonados, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, ciclo de facturación, la fecha de la solicitud de migración de plan tarifario y la fecha de la ejecución de solicitud de migración de plan tarifario a partir del 1 de octubre del 2020 al 31 de marzo del 2021	13/10/2021	NO REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN

Fuente: Informe de supervisión

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta 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 perjudicado<sup>5</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, de acuerdo con lo establecido por el numeral 252.3 del artículo 252 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.

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

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Decreto Supremo N° 044-2020-PCM<sup>6</sup>, se estableció en su artículo 28-entre otras medidas- la suspensión por treinta (30) días hábiles (ampliada por quince días hábiles adicionales, con Decreto de Urgencia N° 053-2020) 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.

Al respecto, 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 1 y 2**, a los cuales nos referiremos indistintamente como Descargos, respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

## 1. Análisis de los Descargos

### 1.1. Sobre el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.-

A fin de determinar la responsabilidad administrativa de TELEFÓNICA respecto de los hechos imputados como infracción administrativa en el presente PAS, es preciso analizar la obligación establecida en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso que establece lo siguiente:

#### ***“Artículo 63.- Aceptación de la solicitud de migración***

*Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.*

*La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.*

*La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud.*

*El abonado tendrá el derecho a iniciar un procedimiento de reclamo, de acuerdo a la Directiva de Reclamos, en caso la empresa operadora (i) no hubiera comunicado la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo establecido en el primer párrafo del presente artículo; (ii) no aceptara la migración solicitada; (iii) no efectuara la migración*

<sup>6</sup> Vigente desde 16 de marzo al 30 de marzo de 2019, que declaró el Estado de Emergencia por el plazo de quince (15) días calendario 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, N° 149-2021-PCM publicado el 22 de agosto de 2021, N° 152-2021-PCM publicado el 16 de setiembre de 2021; N° 167-2021-PCM publicado el 29 de octubre de 2021; N° 174-2021-PCM, publicado el 27 de noviembre de 2021; N° 186-2021-PCM, publicado el 23 de diciembre de 2021, N° 010-2022-PCM, publicado el 28 de enero de 2022, siendo que este último prorroga dicho estado de emergencia hasta el 28 de febrero de 2022.



BICENTENARIO  
PERÚ 2021



dentro del plazo previsto en el párrafo precedente; o (iv) no efectuara la migración pendiente dentro del plazo de tres (3) meses dispuesto en el artículo 62.”

(Subrayado agregado)

Conforme se desprende del artículo transcrito se establece que la empresa operadora debe hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, ello justamente para salvaguardar el derecho de los abonados de contar con plazos ciertos para la atención de sus solicitud, así como el derecho de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, puesto que el espíritu de la norma es evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas, al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario; por lo que, de darse el caso en el que la empresa operadora no haga efectiva la migración en el plazo establecido, incurrirá en una infracción (en este caso, leve), conforme al artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.

Siendo así, conforme se indica en el numeral 4.3 del Informe de Supervisión, mediante los siguientes memorandos, a los que ha podido acceder TELEFÓNICA, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) remitió a la DFI casos de usuarios a los cuales no se les habría atendido su solicitud de migración de manera oportuna, según se dispone en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:

Cuadro N° 01 Memorandos enviados por la DAPU		
Memorando	Fecha	Número asociado al servicio
00272-DAPU/2020	17/11/2020	[REDACTED]
00461-DAPU/2020	17/12/2020	[REDACTED]
00092-DAPU/2021	19/01/2021	[REDACTED]
00269-DAPU/2021	16/02/2021	[REDACTED]
00506-DAPU/2021	16/03/2021	[REDACTED]

Fuente: Página 3 del Informe de Supervisión

De la evaluación de la información remitida por la DAPU, la DFI advirtió los siguientes hallazgos, referidos a la obligación contenida en el artículo 63° del TUO de las Condiciones de uso:

Cuadro N° 3.- Hallazgos advertidos en la información remitida por la DAPU

Abonado	Servicio	Problema reportado	Respuesta TELEFÓNICA
[REDACTED]	Servicio trío	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio (de Trío a Dúo) de fecha 29/12/2019 con código de migración N° 100488881272 <sup>7</sup> .	Refiere haber realizado la migración del servicio con fecha posterior y los ajustes respectivos por la falta de atención a la solicitud de migración. La migración se realizó el 08/10/2020.
[REDACTED]	Servicio dúo	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio (de Trío a Dúo) solicitada el 18/02/2020 y reiterada el	Indican no haber realizado la migración del servicio, puesto que la abonada solicitó la baja luego de que no ejecutaran la migración. Ante esta solicitud, la

<sup>7</sup> De conformidad con el Memorando N° 272-DAPU/2020, en el reclamo del cliente se visualiza su recibo en reclamo de setiembre de 2020, advirtiéndose que el ciclo de facturación es del 1 al 30 del mes.





Abonado	Servicio	Problema reportado	Respuesta TELEFÓNICA
		28/08/2020 con código de migración N° 4012984983.	EO dio de baja el servicio el 13/10/2020.
[REDACTED]	Servicio dúo	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio solicitado el <b>25/02/2020</b> . Por lo que el abonado presentó un reclamo el 14.07.2020, declarándosele fundado con resolución RES-767-CIAR-R-A-040959-2020-P4.	La empresa operadora menciona que con fecha <b>08/12/2020</b> , se efectuó la solicitud de migración hacia el plan tarifario y realizó los ajustes correspondientes.
[REDACTED]	Servicio trío	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio, solicitado el <b>27/09/2020</b> .	Con fecha <b>18/12/2020</b> se concretó la migración.
[REDACTED]	Telefonía fija	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio. La fecha de solicitud de migración fue el <b>27/07/2020</b> con Código SRM4008847605, el 24/09/2020 reiteró pedido de migración con Código N° 251434126A 6.	Con fecha <b>29/01/2021</b> se concretó la migración.

Considerando lo expuesto líneas arriba, es posible concluir que TELEFÓNICA ha trasgredido el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, toda vez que no hizo efectiva las migraciones de las líneas señaladas en el cuadro precedente, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, incurriendo en la infracción tipificada como leve en el artículo 2 del Anexo 5 de la referida norma. Al respecto, se debe precisar que, en cuatro (4) casos, el rango de días transcurridos entre la solicitud y la migración efectiva estuvo entre 82 a 287 días, y en un (1) caso, no se efectuó la migración puesto que el abonado solicitó la baja del servicio al no haberse cumplido con su solicitud inicial, por lo que, en todos los casos, se excede de los treinta (30) días, los mismos que, como máximo, computarían de manera preliminar, un ciclo de facturación.

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.

A respecto, TELEFÓNICA en sus descargos señala que ha procedido a ejecutar las migraciones de los clientes objeto de las supervisiones, por lo que correspondería la aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria. Asimismo, sostiene que la instancia debe considerar que, en todos los casos, realizó los ajustes en las facturaciones, con lo que no se habría generado ningún tipo de efecto perjudicial en los clientes ni habría existido beneficio ilícito alguno por la no atención de las migraciones dentro del plazo.





En este punto, TELEFÓNICA hace hincapié en que, incluso habiéndose contado con la información, el resultado de la verificación realizada por el OSIPTEL no se habría visto impactado, por lo que no resultaría cierto ni preciso indicar que el órgano instructor se haya visto perjudicado en sus labores de supervisión.

Por lo tanto, la administrada considera que dichas circunstancias deben ser valoradas a efectos de determinar la razonabilidad de continuar con el trámite del presente procedimiento.

TELEFÓNICA indica que, incluso aceptando que en uno de los casos no se atendió la migración (caso cliente [REDACTED]), debe valorarse que realizó los ajustes necesarios en las facturaciones del cliente, por lo que no ameritaría la adopción de la medida más gravosa en su contra.

Con ello, TELEFÓNICA alega que la autoridad no puede soslayar que su representada ha cumplido con ejecutar las migraciones (cese de la conducta imputada) y realizar los ajustes en la facturación de los clientes (reversión de cualquier efecto perjudicial). En ese sentido, considera que no puede negarse que la empresa ha demostrado su plena voluntad para dar cumplimiento a las regulaciones impuestas, con lo cual tampoco resultaría acorde con el Principio de Culpabilidad sancionarla por una conducta para la cual no ha demostrado tener una intención trasgresora.

Por lo expuesto, TELEFÓNICA solicita se declare el archivo definitivo del presente extremo, en la medida que el mismo se ha iniciado sin haberse valorado razonablemente los hechos que acarrearán el presente caso.

Respecto a la vulneración del Principio de Culpabilidad, es preciso señalar que, de acuerdo con el inciso 10 del artículo 248<sup>8</sup> del TULO de la LPAG, la responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los supuestos en los que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.

Con relación a lo anterior, Morón Urbina señala que en atención a la responsabilidad subjetiva *“se requiere, además de la comisión de la infracción y de la producción objetiva del resultado, que la acción haya sido cometida con la presencia de un elemento subjetivo: se haya querido o deseado cometer la infracción, o se haya cometido la infracción a partir de un actuar imprudente. (...)”*<sup>9</sup>.

En lo que respecta al dolo (intencionalidad de la conducta), cabe señalar que su ausencia no constituye argumento suficiente para que se concluya que no es sancionable la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TULO de las Condiciones de Uso; toda vez que no se ha previsto que sea la única modalidad de responsabilidad subjetiva para ser sancionada.

<sup>8</sup> TULO de la LPAG

*“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa*

*La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:*

*(...).*

*10. Culpabilidad.- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.*

*(...).”*

<sup>9</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. 12ª Edición. 2018. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. Pág. 449.





En efecto, dado que, –en el marco de la responsabilidad subjetiva–, la conducta infractora tipificada en artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso; también son sancionables conductas por responsabilidad subjetiva a título de culpa, corresponde a esta instancia analizar si TELEFÓNICA infringió el deber de cuidado que le era exigible a efectos de dar cumplimiento al artículo 63° de la referida norma, que dispone que las empresas operadoras deben hacer efectivas las migraciones una vez aceptada la solicitud<sup>10</sup>.

Sobre el particular, se entiende que el mencionado deber de cuidado está directamente relacionado con la conducta adecuada que los administrados deben tener a efectos de evitar incurrir en un posible incumplimiento, máxime cuando se trata de disposiciones normativas cuyo conocimiento y, por ende, debida observancia, resulta exigible al administrado.

Cabe señalar que TELEFÓNICA, por medio de sus descargos, no niega la ocurrencia de los hechos materia de imputación, es decir, el que se haya incumplido lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso al no haber hecho efectivas las migraciones de cinco (5) líneas en el plazo establecido esto es, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, sino que solicita se realice la evaluación de la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y la evaluación del presente caso en atención a lo dispuesto por el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, cabe reiterar que –como se expuso previamente– de acuerdo con lo establecido en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, la responsabilidad por el incumplimiento del plazo para hacer efectiva la migración una vez aceptada la solicitud se encuentra a cargo de las empresas operadoras. Por tanto, el incumplimiento que se le imputa a TELEFÓNICA se encuentra debidamente tipificado en la normativa de modo tal que permite, tanto al administrado como a la administración pública, prever con suficiente certeza lo que constituye el ilícito sancionable.

Al respecto, como se ha desarrollado previamente, TELEFÓNICA no ha remitido información destinada a desvirtuar el incumplimiento detectado. Asimismo, tampoco ha remitido información destinada a acreditar la existencia de un evento de caso fortuito, fuerza mayor o causa externa que pueda demostrar que el incumplimiento en los referidos cinco (5) casos se produjo a pesar de demostrarse un actuar adecuado que la exima de responsabilidad.

En efecto, en el presente caso, habiéndose determinado los hechos constitutivos de infracción, no se advierte que TELEFÓNICA haya cumplido con presentar medios probatorios, que permitan eximir la responsabilidad y desvirtuar la infracción imputada; en concordancia con lo establecido en el inciso 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG, el cual establece que *“corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas o aducir alegaciones”*.

<sup>10</sup> Cabe señalar que, con relación a la responsabilidad subjetiva en el caso de las personas jurídicas, *“la falta de cuidado se evidencia por no haber tomado las medidas necesarias para el correcto desarrollo de sus actividades de conformidad con la normativa, las que hubiesen evitado la producción de infracciones. Al no adoptarlas, nos encontramos en el supuesto de déficit organizacional que acarrea la comisión de la infracción y, por ende, la imposición de una sanción. (...)”*. (MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. 12ª Edición. 2018. Lima, Perú: Gaceta Jurídica. Pág. 450).





En esa línea, al haberse demostrado que TELEFÓNICA incumplió lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber hecho efectiva las migraciones solicitadas respecto a cinco (5) líneas, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, y que dicho incumplimiento es de su responsabilidad y bajo su esfera de control, se evidencia que el inicio del presente PAS no ha vulnerado el Principio de Culpabilidad, correspondiendo desestimar lo alegado por la empresa operadora en ese extremo.

Finalmente, con relación al Principio de Razonabilidad, aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta y reversión de efectos derivados, nos remitimos a lo desarrollado en los acápites 1.3, 2 y 3.2 de la presente Resolución, respectivamente.

Por tanto, de conformidad con los fundamentos expuestos en los párrafos precedentes, corresponde desestimar los argumentos de defensa expuestos por TELEFÓNICA en este extremo del PAS.

## 1.2. Sobre la comisión de la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7 del RGIS.-

Sobre el particular, es pertinente señalar que en el literal a) del artículo 7 del RGIS se dispone lo siguiente:

### ***“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; (...).”*

(Subrayado agregado)

Del citado artículo, se desprende que incurrirá en infracción grave la empresa operadora que no entregue la información siempre y cuando se den los siguientes supuestos:

- i. El OSIPTEL hubiere requerido por escrito la solicitud de información.
- ii. El regulador hubiere indicando la calificación de obligatoria de su remisión.
- iii. Se le hubiera indicado expresamente un plazo perentorio para su entrega.

Al respecto, es necesario indicar que el literal a) del artículo 7 del RGIS busca garantizar 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 (plazos obligatorios y perentorios), sino también tomando en cuenta que la información a ser remitida por los administrados debe condecirse con los términos indicados por el Regulador en la solicitud correspondiente.

Ahora bien, de la revisión de los actuados en la etapa de supervisión, se advierte que la DFI, a través de la carta N° 1934-DFI/2021, notificada el 19 de septiembre de 2021, le requirió a TELEFÓNICA –con carácter obligatorio y en el plazo perentorio





de siete (7) días hábiles-, remitir la relación de todas las solicitudes de migración del servicio, presentadas por sus abonados, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, ciclo de facturación, la fecha de la solicitud de migración de plan tarifario y la fecha de la ejecución de solicitud de migración de plan tarifario a partir del 1 de octubre del 2020 al 31 de marzo del 2021. El plazo para la entrega de dicha información venció el 27 de setiembre de 2021.

En atención a dicho requerimiento, la administrada solicitó a través de la carta N° TDP-3227-AR-ASR-21, recibida el 28 de septiembre de 2021, una ampliación de quince (15) días hábiles; en razón a ello, la DFI con carta N° 2114-DFI/2021, notificada el 6 de octubre de 2021, le concedió una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales, que venció el 13 de octubre de 2021. Cabe precisar que, en la referida carta, la DFI indicó que la entrega de información y el plazo otorgado para su remisión, tienen carácter obligatorio y perentorio. Sin embargo, la empresa operadora no presentó la información requerida.

De lo anterior se desprende que TELEFÓNICA no remitió la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021, limitando con ello la labor supervisora de este Organismo e incumpliendo el literal a) del artículo 7 del RGIS.

Cabe indicar que, una vez acreditados los hechos constitutivos de la infracción administrativa que se atribuye, como ya se dijo anteriormente, 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.

A respecto, TELEFÓNICA en sus descargos señala que ha demostrado en todo momento su apego a las exigencias regulatorias del OSIPTEL, remitiendo de manera íntegra cada uno de los reportes y atendiendo cada uno de los requerimientos de información formulada por el organismo regulador, y además, que debe tenerse presente que la información solicitada amerita un proceso de extracción y procesamiento acorde que se ajusten a los formatos del regulador, razón por la cual para su atención, se deben realizar todas las labores para su extracción, procesamiento, ordenamiento y presentación, destinando recursos humanos y técnicos con tales fines.

La administrada manifiesta que la delimitación de plazos de manera particular por parte del OSIPTEL desconociendo todos estos hechos, no debe ser el único punto de partida para el análisis razonable de los hechos en el marco de un procedimiento de carácter sancionador, con las consecuentes intervenciones gravosas que ellos significan para los administrados.

Sostiene que en el presente caso, su representada se ha encontrado en plena disposición del regulador y asumiendo los costos económicos, humanos e informáticos a efectos de dar pleno cumplimiento de los múltiples requerimientos de información formulados por el organismo, siendo que la información ha sido procesada y presentada en el presente procedimiento, en el marco de lo dispuesto ordenamiento sectorial y el Principio de Colaboración y Buena Fe Procedimental, según nuestra legislación administrativa. De esta manera, TELEFÓNICA presenta





en calidad de Anexo 1 adjunto a los Descargos 2, las solicitudes de migración recibidas entre el 1 de octubre de 2020 al 21 de marzo de 2021.

TELEFÓNICA alega que no existe ánimo de omitir el cumplimiento de las exigencias regulatorias; y que además no se habría generado ningún efecto contrario en las labores de supervisión ni a los usuarios de los servicios públicos, que ameriten la adopción de una medida sumamente gravosa en contra de la empresa operadora, que ampliamente ha demostrado su plena disposición para dar cabal cumplimiento a las exigencias regulatorias.

Por lo expuesto, en virtud del Principio de Razonabilidad, solicita a la instancia valorar la aplicación de una medida menos intrusiva, toda vez que, como habría demostrado, el objetivo regulatorio habría sido cumplido en el presente, siendo que a la fecha la entidad tendría acceso de manera actual a los *logs* de los SMS enviados por la empresa operadora en virtud de las campañas del OSIPTEL.

De igual manera, TELEFÓNICA solicita la aplicación de atenuantes de responsabilidad que resulten aplicables en virtud de lo dispuesto en los artículos 257 del TUO de la LPAG y 18 del RGIS.

Por otro lado, TELEFÓNICA argumenta que, sin perjuicio de sus acciones desplegadas para presentar la información obrante en sus sistemas, en el presente caso, se le está imputando por no haber cumplido con remitir una información respecto de la cual no existía ni existe obligación normativa/legal que lo establezca. Agrega que en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso no existe una obligación de resguardo del listado de solicitudes de migración por un tiempo determinado.

La administrada manifiesta que, si bien el OSIPTEL cuenta con facultades para solicitar información, conforme al artículo 16 de la Ley N° 27336, ello no implicaría que el uso de esta facultad se pueda dar de manera desmedida y sin tomar en cuenta las demás normas del ordenamiento jurídico, encontrando su primer límite en el artículo 8° de la referida ley, que establece que no se podrá solicitar información vinculada al secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones.

Agrega que, en segundo lugar, el OSIPTEL deberá limitar su pedido de información a aquella que se encuentra en poder de su representada y dentro del periodo de almacenamiento obligatorio de la información solicitada.

Así también agrega que, conforme al numeral 4.2 del artículo 4 de la Ley N° 27336, el OSIPTEL, al realizar el requerimiento, deberá explicar cuál es el objetivo de la solicitud, a fin de que los administrados puedan determinar si la información requerida se encuentra válidamente en el ámbito de competencias del OSIPTEL.

TELEFÓNICA, señala que el OSIPTEL formuló un requerimiento que no supera un análisis de razonabilidad, costo-beneficio o costo eficiencia, al requerir e imputar el incumplimiento de una información respecto de la cual no existía ni existe obligación legal de conservar, de ahí que su exigencia resultaría ilegal, más aún cuando, a su consideración, la empresa –sin perjuicio de lo anterior- habría desplegado los esfuerzos necesarios para remitir las solicitudes de migración realizadas por los usuarios con los que cuenta en sus sistemas y plataformas.

En virtud de lo expuesto, la administrada solicita que se declare el archivo definitivo de la presente imputación.





En atención a los argumentos presentados por TELEFÓNICA en el presente apartado, corresponde señalar inicialmente que, uno de los objetivos de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL – Ley N° 27336 (en adelante, LDFF) es definir y delimitar las facultades de este Organismo Regulador para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de su competencia<sup>11</sup>.

En ese sentido, no debe perderse de vista que el ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige, entre otros principios, por el Principio de Discrecionalidad recogido en el literal d) del artículo 3<sup>12</sup> de la LDFF y en el literal d)<sup>13</sup> del artículo 3 del Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL<sup>14</sup> en virtud del cual, la DFI tiene la facultad legal de determinar los alcances y/o términos de sus planes, así como la metodología de trabajo.

En atención a ello, la DFI, a fin de supervisar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, seguido en el marco del Expediente de Supervisión N° 00047-2021-DFI (materia de evaluación del presente PAS), consideró oportuno, realizar –entre otras actuaciones- un requerimiento de información<sup>15</sup> a través de la carta N° 1934-DFI/2021 notificada el 19 de septiembre de 2021, a fin de conocer si TELEFÓNICA cumplió con ejecutar las solicitudes de migración de plan tarifario, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior, desde la aceptación de dichas solicitudes.

#### <sup>11</sup> TÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

###### Artículo 1.- Objetivo de la norma

Es objeto de la presente Ley:

a) Definir y delimitar las facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a su competencia. (...)

#### <sup>12</sup> TÍTULO II

##### FACULTAD SUPERVISORA

###### Artículo 3.- Principios de la supervisión

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

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

###### <sup>13</sup> Artículo 3.- Principios

El ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL, se rige por los siguientes principios: (...)

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

<sup>14</sup> Vigente al momento de los hechos. Denominación modificada por la Resolución de Consejo Directivo N° 259-2021-CD/OSIPTEL, publicado el 07 de enero de 2022.

(...)

##### NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO GENERAL DE SUPERVISIÓN

Artículo Primero.- Sustituir la denominación del Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL, con el siguiente texto: Reglamento General de Fiscalización (...)

###### <sup>15</sup> Reglamento de Fiscalización

###### "Artículo 23.- Requerimientos de información

Los requerimientos de información son acciones de fiscalización que se materializan mediante el requerimiento escrito de determinada información a las entidades fiscalizadas, relacionada con el objeto de la fiscalización.

El OSIPTEL establecerá los plazos, condiciones y formas para la entrega de la información requerida, atendiendo a su naturaleza, disponibilidad y volumen, los cuales serán de cumplimiento obligatorio. Se podrá disponer la entrega de información a través de mecanismos informáticos o de transmisión de datos en línea o similares, así como por medio de servidores o plataformas electrónicas virtuales implementados para tales fines.

La obligación de entregar información incluye aquella producida con el objeto de preservar aspectos de estrategia comercial o secretos industriales de las entidades fiscalizadas y la que, aunque no haya sido producida con ese objeto, los revele de hecho, sólo en tanto tenga relación con el ámbito de la fiscalización.

De presentarse información que corresponda ser declarada como confidencial, se seguirá el procedimiento previsto en la normativa especial emitida por el OSIPTEL.





Ahora bien, en este punto, corresponde verificar si el requerimiento de información formulado por la DFI, a través de la carta N° 01934-DFI/2021, se encuentra acorde con los límites establecidos en el artículo 4 de la LDFF, el cual se cita a continuación:

**“Artículo 4.- Límites a la información requerida**

4.1 OSIPTEL tiene facultad para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de la supervisión, la que sólo podrá ser utilizada para tal fin, salvo lo establecido en el Artículo 5 de la presente Ley.

4.2 OSIPTEL está obligado a informar a la entidad supervisada el objeto de la acción de supervisión, salvo lo establecido en el Artículo 14 de esta Ley”.

Como se puede advertir, el numeral 4.1 del artículo citado, establece que el OSIPTEL tiene facultad para solicitar a las entidades supervisadas todo tipo de información relacionada con el objeto de la supervisión, siendo en el presente caso, el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.

El artículo 4, en su numeral 4.2 establece también que el OSIPTEL está obligado a informar a la entidad supervisada el objeto de la acción de supervisión; en mérito a ello, procederemos a verificar, si en el presente caso, el órgano supervisor informó a TELEFÓNICA el objeto del requerimiento de información efectuado mediante carta N° 1934-DFI/2021:

C. 01934-DFI/2021

SEÑOR  
WALTER CORDOVA CRISANTO  
GERENTE DE GESTIÓN REGULATORIA  
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.  
AV. JUAN DE ARONA N° 786, SAN ISIDRO

Asunto : Requiere información y comunica acción de supervisión

Referencia: Expediente N°00047-DFI/2021

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted, en ejercicio de las facultades otorgadas mediante la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) y a lo establecido en el Reglamento General de Supervisión, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL, con el objeto de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 63° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Fuente: Carta N° 1934-DFI/2021

Del extracto de la carta N° 1934-DFI/2021 podemos observar que –contrario a lo alegado por TELEFÓNICA- el órgano supervisor sí cumplió con informar a la administrada que el objeto de la supervisión era verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, señalando además como referencia el número de expediente en el marco del cual se estaban realizando dichas acciones.

Por otro lado, en relación a que la DFI, en atención a lo dispuesto en el numeral 8.1 del artículo 8 de la LDFF, se encontraba limitada de solicitar información vinculada al secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones, debemos señalar que dicho artículo también establece claramente en su numeral 8.3 lo siguiente: “no





*constituye violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las telecomunicaciones, ni afecta el derecho a la confidencialidad de la información personal, el acceso que tenga OSIPTEL a la información necesaria para cumplir sus funciones".*

En atención a ello, siendo que el requerimiento de información se efectuó a efectos de verificar lo dispuesto en el primer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, materia de competencia del OSIPTEL, no se advierte la existencia de violación del derecho al secreto y la inviolabilidad de las comunicaciones, alegado por TELEFÓNICA.

Ahora bien, en atención al argumento presentado, respecto a que no existía ni existe una obligación normativa que establezca el resguardo del listado de solicitudes de migración por un tiempo determinado, consideramos importante señalar que la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL - Ley N° 27336 (LDFF), en su artículo 16, establece lo siguiente:

**"Artículo 16.- Obligaciones de las entidades supervisadas**

*Las entidades supervisadas se encuentran obligadas a:*

- a) Proporcionar toda la información y documentación que sea solicitada a fin de llevar a cabo la acción de supervisión, dentro de los plazos y formas establecidas por OSIPTEL.*
- b) Permitir el acceso inmediato a los funcionarios autorizados de OSIPTEL y sus colaboradores a sus dependencias, instalaciones y equipos.*
- c) Ejecutar el software necesario para la inspección o verificación de la información correspondiente.*
- d) Realizar o brindar todas las facilidades a los funcionarios de OSIPTEL para ejecutar todas las pruebas técnicas y mediciones solicitadas con motivo de la acción de supervisión, con aparatos y equipos de la propia empresa o, si OSIPTEL lo considera conveniente, con sus aparatos y equipos o los de terceros.*
- e) Conservar por un período de al menos 3 (tres) años después de originada la información realizada con la tasación, los registros fuentes del detalle de las llamadas y facturación de los servicios que explota y con el cumplimiento de normas técnicas declaradas de observancia obligatoria en el país por una autoridad competente, o de obligaciones contractuales o legales aplicables a dichos servicios.*
- f) Proporcionar, en general, todas las facilidades del caso relacionadas con el objetivo de la acción de supervisión".*

Del artículo citado se puede advertir que las entidades supervisadas se encuentran obligadas –entre otros- a conservar por un periodo de al menos tres (3) años después de originada la información realizada con la tasación, los registros fuentes del detalle de las llamadas y facturación de los servicios que explota y con el cumplimiento de normas técnicas declaradas de observancia obligatoria en el país por una autoridad competente, o de obligaciones contractuales o legales aplicables a dichos servicios.

A partir de ello, esta instancia procederá a verificar si el requerimiento de información realizado por DFI, en la etapa de supervisión, a través de la carta N° 1934-DFI/2021, notificada el 19 de septiembre de 2021, cumplió con lo establecido en el artículo 16 de la LDFF:





Cuadro N° 4.- Detalle del requerimiento efectuado por el órgano supervisor

CARTA	FECHA DE NOTIFICACIÓN	INFORMACIÓN REQUERIDA	PERIODO DE INFORMACIÓN REQUERIDA	FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA
1934-DFI/2021	19/09/2021	Remitir la relación de todas las solicitudes de migración del servicio, presentadas por sus abonados, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, ciclo de facturación, la fecha de la solicitud de migración de plan tarifario y la fecha de la ejecución de solicitud de migración de plan tarifario.	01/10/2020 al 31/03/2021	Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso

Del cuadro precedente, podemos advertir lo siguiente:

- La información requerida mediante la carta C.01934-DFI/2021, notificada el 19 de septiembre de 2021, estuvo referida a todas las solicitudes de migración del servicio, presentadas por sus abonados en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2020 al 31 de marzo de 2021, es decir, la información requerida tuvo una antigüedad de aproximadamente once (11) meses de originada, plazo menor al de tres (3) años establecido en la LDFF.
- Su presentación resultaba indispensable para que la DFI, en ejercicio de su facultad fiscalizadora, verifique el cumplimiento de una obligación legal, es decir de lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones, norma que establece las obligaciones y derechos de las empresas operadoras, abonados y usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.
- La migración tiene un impacto directo en la tasación y el detalle de la facturación de los servicios a los abonados de TELEFÓNICA, puesto que, a efectos de que OSIPTEL verifique que la facturación se haya realizado de acuerdo a las condiciones del nuevo plan solicitado por los abonados, le corresponde a la empresa operadora conservar por al menos tres (3) años toda la información referente a las solicitudes de migración del servicio, que incluye información del ciclo de facturación, la fecha de la solicitud de la migración y la fecha en que se hizo efectiva dicha solicitud.

Por lo expuesto, esta instancia considera que TELEFÓNICA se encontraba obligada a proporcionar la información solicitada por el OSIPTEL, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 16 de la LDFF.

Ahora bien, con relación a lo manifestado por TELEFÓNICA que la información solicitada amerita un proceso de extracción y procesamiento acorde con las exigencias del regulador, cabe indicar previamente que en atención al literal a) del artículo 13 del Reglamento General de Supervisión<sup>16</sup> y el artículo 16 de la Ley N° 27336<sup>17</sup>(LDFF), las empresas operadoras están obligadas a proporcionar toda la información y documentación solicitada, de acuerdo a las condiciones, formalidades y plazos establecidos por el OSIPTEL.

<sup>16</sup> Aprobado por Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL

<sup>17</sup> Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL





Adicionalmente, debemos señalar que de acuerdo al criterio establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL a través de la Resolución N° 047-2018-CD/OSIPTEL<sup>18</sup>, la información que deben remitir las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones al Organismo Regulador reviste de suma importancia, toda vez que ésta representa el insumo necesario que el Estado necesita para dotar de dinamismo y el constante monitoreo que el OSIPTEL debe efectuar al mercado de telecomunicaciones, además de constituirse en uno de los medios estratégicos más importantes que sirve como fuente de información para la regulación del sector.

En ese sentido, no es la primera vez que este Organismo Regulador solicita información a TELEFÓNICA para verificar obligaciones contenidas en diversas normativas del sector de Telecomunicaciones, entre las que se encuentra el TUO de las Condiciones de Uso, por lo que debió haber adoptado las medidas necesarias para cumplir con el requerimiento efectuado por el OSIPTEL, a través de la carta N° 1934-DFI/2021 notificada el 19 de septiembre de 2021, cuyo plazo obligatorio y perentorio, incluyendo la prórroga otorgada, venció el 13 de octubre de 2021.

Por tanto, considerando lo señalado anteriormente, se advierte que TELEFÓNICA tuvo tiempo suficiente para extraer, recopilar y procesar la información, a fin de cumplir con la información requerida por el OSIPTEL. A lo señalado, cabe acotar que las acciones de supervisión realizadas por este Organismo se rigen por los principios de Transparencia y Veracidad, entre otros, en virtud de los cuales, las empresas operadoras no sólo deben cumplir con facilitar la información necesaria, sino además ejercer una conducta diligente para el buen desarrollo de los fines de la supervisión.

En ese orden de ideas, sin entrar en el análisis de la magnitud o de la relevancia de la información, aún en el supuesto que se admitiera la posibilidad de que TELEFÓNICA asumió costos económicos, humanos e informáticos a efectos de dar pleno cumplimiento de los múltiples requerimientos de información formulados por este Organismo, se aprecia que éste no resulta excluyente de responsabilidad administrativa, puesto que corresponde a acciones que la empresa operadora debe realizar para recopilar y alcanzar la información al Organismo Regulador, más aun cuando se tiene en consideración el hecho que recae sobre TELEFÓNICA un deber legal de proporcionar información en los plazos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en la LDFP y el RGIS.

En este punto, es importante señalar que el proceso de migración es un derecho de los abonados, a través del cual ellos pueden hacer uso de su facultad de decidir el plan que mejor se les ajuste a sus intereses, necesidades y posibilidades económicas. De este modo, en virtud del rol tuitivo que el OSIPTEL ejerce respecto de la promoción y plena eficacia de los derechos de los abonados -entre los que se encuentra el derecho a la migración- resulta importante monitorear permanentemente que dicho proceso se realice dentro del marco legal establecido y, dada la asimetría informativa en la que se encuentra el regulador, resulta sumamente importante que las empresas operadoras, en virtud de su deber de colaboración, cumplan con atender oportunamente los requerimientos de información obligatoria, situación que conforme ha sido expuesto no se dio en el

<sup>18</sup> Resolución de Consejo Directivo publicada en la página Web del OSIPTEL en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/mo5pf25x/res047-2018-cd.pdf>





presente caso, incurriendo TELEFÓNICA en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7 del RGIS.

Por ende, un pronunciamiento que excluyera de responsabilidad a TELEFÓNICA, podría derivar en una señal inadecuada que privilegiaría el relajamiento del deber mínimo de cuidado exigible a las empresas operadoras de entregar la información calificada como obligatoria y en los plazos establecidos por el OSIPTEL.

Respecto a la falta de afectación por la demora en el envío de la información, conforme ya lo ha indicado el Consejo Directivo en diversos pronunciamientos<sup>19</sup>, el tipo infractor regulado en el artículo 7 del RGIS no incluye, dentro de sus elementos objetivos, que la falta de entrega de información en el plazo afecte alguna función del OSIPTEL. En ese sentido, basta que la empresa operadora no remita la información dentro del plazo establecido para que se configure la infracción, es decir basta la potencial afectación de un bien jurídico protegido por la norma que justifique que se sancione la conducta.

Sin perjuicio de lo señalado, con relación al Principio de Razonabilidad, aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta y reversión de efectos derivados, nos remitimos a lo desarrollado en los acápites 1.3, 2 y 3.2 de la presente Resolución, respectivamente.

Por tanto, de conformidad con los fundamentos expuestos en los párrafos precedentes, corresponde desestimar los argumentos de defensa expuestos por TELEFÓNICA en este extremo del PAS.

### 1.3. Respecto de la aplicación del Principio de Razonabilidad. –

TELEFÓNICA en sus Descargos 1 y 2 señala que el Regulador al momento de adoptar medidas gravosas en contra del administrado debe evaluar su cometido en virtud al principio de Razonabilidad y sus subprincipios de adecuación o idoneidad, necesidad y proporcionalidad.

Considera que los confines de las funciones encomendadas no se han visto materializadas en el presente caso por lo que solicita a la entidad considerar que:

- Atendió todas las solicitudes de migración de los clientes y realizó los ajustes correspondientes en la facturación, de tal forma que no se habrían generado efectos perjudiciales a los mismos.
- Los casos evaluados no representan una conducta generalizada por parte de la empresa operadora, quien sostiene haber asumido el compromiso y destinado, recursos necesarios para optimizar los procesos de atención de las solicitudes de migraciones de los usuarios.
- La empresa constantemente viene desplegando distintos esfuerzos a efectos de asegurar la optimización de los procesos para la atención de migraciones
- La empresa viene implementando mejoras a efectos de optimizar los procesos de atención de las solicitudes de migraciones de los usuarios (Anexo 2 adjunto a los Descargos 2).
- Manifiesta haber corregido la conducta imputada, relativa a la remisión de información de las solicitudes de migración.

<sup>19</sup> Resoluciones Nros. 167-2019-CD/OSIPTEL y 193-2020-CD/OSIPTEL





Así también, sostiene que es más prudente imponer una medida menos gravosa que una multa pecuniaria, que podría ser la disposición de archivo en virtud del Principio de Razonabilidad y/o la aplicación de una medida menos gravosa e igualmente efectiva para el logro de los objetivos del regulador.

TELEFÓNICA concluye que, en el presente caso, habría quedado evidenciado que la decisión de iniciar el presente procedimiento, así como continuarlo hasta la imposición de una medida sumamente gravosa en contra de su representada, no se ajustaría a los requisitos exigidos por el TUO de la LPAG en tanto no sería adecuada, necesaria ni proporcional. En consecuencia, solicita se declare el archivo definitivo del presente procedimiento sancionador.

Por otro lado, TELEFONICA también solicita aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, así como los atenuantes por cese y reversión de los efectos previos al inicio del presente procedimiento.

Respecto a lo indicado por TELEFÓNICA, cabe resaltar que conforme lo establece el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, en virtud al Principio de Razonabilidad las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; asimismo, las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando determinados criterios para su graduación.

Por su parte, el Tribunal Constitucional<sup>20</sup> ha establecido que para tomar una decisión razonable se deben seguir cuando menos las siguientes pautas:

- La elección adecuada de las normas aplicables al caso y su correcta interpretación, tomando en cuenta no sólo una ley particular, sino el ordenamiento jurídico en su conjunto.
- La comprensión objetiva y razonable de los hechos que rodean al caso, que implica no sólo una contemplación en "abstracto" de los hechos, sino su observación en directa relación con sus protagonistas.
- Que la medida adoptada sea la idónea y de menor afectación posible a los derechos de los implicados en el caso.

Con relación al primer elemento, cabe indicar que en atención a lo dispuesto en los artículos 40 y 41° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N°008-2001-PCM, la Gerencia General ostenta la facultad de imponer sanciones por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión; siendo que, de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de dicha institución (ROF) y sus modificatorias vigentes al momento del inicio del PAS, la DFI se constituye en el órgano de instrucción en los procedimientos sancionadores, cuya competencia sea de la Gerencia General.

Respecto al segundo elemento, se observa que, este Organismo Regulador consideró que correspondía iniciar un PAS debido a que la obligación de efectuar las migraciones a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, no era una disposición novedosa que traía el TUO de las Condiciones de Uso, puesto que la misma se encuentra regulada en la Resolución N° 138-2012-

<sup>20</sup> Sentencias del Tribunal Constitucional emitidas en los expedientes N° 2192-2004-AA-TC y N° 3567-2005-AA-TC





CD/OSIPTTEL y modificatorias desde el año 2012, por lo que para TELEFÓNICA debió adoptar las acciones correctivas necesarias para cumplir con la normativa vigente.

No obstante, la DFI detectó que TELEFÓNICA, en cinco (5) casos no hizo efectivas las solicitudes de migración, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, siendo que, en cuatro (4) de ellos, el rango de días transcurridos entre la solicitud y la migración efectiva fue de 82 a 287 días, y en un (1) caso, no se efectuó la migración puesto que el abonado solicitó la baja del servicio al no haberse cumplido con su solicitud inicial.

Siendo que ello no se condice con la diligencia esperable por parte de las empresas operadoras consistente en efectuar las solicitudes de migración en el plazo establecido por el TUO de las Condiciones de Uso.

En cuanto al artículo 7 del RGIS, debe tenerse en cuenta que el no envío de la información requerida afectó la función supervisora del OSIPTTEL, tomando en cuenta que, al no contar con información oportuna, no permitió conocer a dicha fecha, el estado de las solicitudes de migración efectuadas a la empresa operadora, situación que no permitió, de ser el caso, la adopción de medidas necesarias en aras de garantizar la protección de los derechos de los abonados y usuarios.

A lo señalado, corresponde enfatizar que en más de una oportunidad el Consejo Directivo<sup>21</sup> ha puesto de manifiesto la importancia para el OSIPTTEL de contar con la información para el cumplimiento de sus funciones. En el caso de la entrega de información establecida en la norma o en los contratos de Concesión, la importancia se sustenta en el dinamismo y constante monitoreo que el OSIPTTEL debe efectuar al mercado de las telecomunicaciones.

De allí que el inicio del PAS y una eventual sanción impuesta se encuentra plenamente justificada debido a que está destinada a reprimir la conducta infractora de TELEFÓNICA para que, en lo sucesivo, adecúe su conducta, por la cual se solicitó la información a las empresas operadoras y cuál era su objetivo, y era monitorear el cumplimiento oportuno del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, a fin de que el proceso de migración se desarrolle adecuadamente en aras de velar por los derechos de los abonados.

En cuanto al tercer elemento, corresponde determinar si el inicio del PAS era la medida pertinente que correspondía adoptarse en el presente caso, para lo cual deberá aplicarse el test de razonabilidad y verificar si se cumple con sus tres (3) dimensiones, estas son: el juicio de idoneidad, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

Respecto del **juicio de idoneidad o adecuación**, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de 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, a partir de ésta, 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.

<sup>21</sup> Resoluciones Nros. 085-2017-CD/OSIPTTEL y 151-2018-CD/OSIPTTEL.





En dicho marco, se debe precisar que el objetivo y finalidad de la intervención de este Organismo en el caso referente al incumplimiento del **artículo 63 del TEO de las Condiciones de Uso**, está representado por la relevancia de los bienes jurídicos e intereses que se busca tutelar, es decir, el derecho que tienen los usuarios y/o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, pues el espíritu del mencionado artículo es evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario pagando tal vez tarifas altas o contratando paquetes adicionales de servicios.

No obstante, de la revisión de los actuados en el expediente de supervisión, específicamente de la información remitida por la DAPU a través de los Memorandos N° 00272-DAPU/2020, 00461-DAPU/2020, 00092-DAPU/2021, 00269-DAPU/2021 y 00506-DAPU/2020, se ha advertido que TELEFÓNICA, en cinco (5) casos, no hizo efectiva las migraciones, a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, siendo que, en cuatro (4) casos, el rango de días transcurridos entre la solicitud y la migración efectiva fue de 82 a 287 días, y en un (1) caso, no se efectuó la migración puesto que el abonado solicitó la baja del servicio al no haberse cumplido con su solicitud inicial:

Cuadro N° 5

Abonado	Servicio	Problema reportado	Respuesta TELEFÓNICA
	Servicio trío	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio (de Trío a Dúo) de fecha <b>29/12/2019</b> con código de migración N° 100488881272	Refiere haber realizado la migración del servicio con fecha posterior y los ajustes respectivos por la falta de atención a la solicitud de migración. La migración se realizó el <b>08/10/2020</b> .
	Servicio dúo	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio (de Trío a Dúo) solicitada el <b>18/02/2020</b> y reiterada el <b>28/08/2020</b> con código de migración N° 4012984983	Indican no haber realizado la migración del servicio, puesto que la abonada solicitó la baja luego de que no ejecutaran la migración. Ante esta solicitud, la EO dio de baja el servicio el <b>13/10/2020</b> .
	Servicio dúo	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio solicitado el <b>25/02/2020</b> . Por lo que el abonado presentó un reclamo el <b>14.07.2020</b> , declarándosele fundado con resolución RES-767-CIAR-R-A-040959-2020-P4	La empresa operadora menciona que con fecha <b>08/12/2020</b> , se efectuó la solicitud de migración hacia el plan tarifario y realizó los ajustes correspondientes.
	Servicio trío	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio, solicitado el <b>27/09/2020</b> .	Con fecha <b>18/12/2020</b> se concretó la migración.
	Telefonía fija	La empresa no habría atendido la solicitud de migración de su servicio. La fecha de solicitud de migración fue el <b>27/07/2020</b>	Con fecha <b>29/01/2021</b> se concretó la migración.





Abonado	Servicio	Problema reportado	Respuesta TELEFÓNICA
		con Código SRM4008847605, el 24/09/2020 reiteró pedido de migración con Código N° 251434126A 6.	

Fuente: Informe Final de Instrucción.

En ese sentido, correspondía a TELEFÓNICA probar una diligencia debida o, en su caso, la concurrencia de una causa de exculpación, sobre todo teniendo en cuenta que la empresa operadora conocía de su obligación de hacer efectiva la migración a partir del ciclo inmediato posterior de aceptada la solicitud, por lo que se encontraba obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal para garantizar la atención efectiva a sus usuarios y/o abonados.

Ahora bien, en atención al **literal a) del artículo 7 del RGIS**, podemos determinar que la empresa operadora incurrirá en infracción grave cuando no entregue la información requerida dentro del plazo establecido para ello, siempre y cuando se cumplan los siguientes supuestos:

- Que el OSIPTEL hubiere requerido por escrito la solicitud de información.
- Que el OSIPTEL hubiere indicado la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida.
- Que el OSIPTEL hubiere indicado expresamente un plazo perentorio para su entrega.

Por otro lado, conforme se menciona en la Exposición de Motivos del RGIS, "(...) para que se configure el supuesto del tipo, este se circunscribe a cualquiera de las condiciones descritas. Como se indicó precedentemente, se ha precisado el texto, a fin de que se encuentre contenido en el mismo la demora en la entrega de información fuera del plazo establecido, además del supuesto de falta de entrega de la misma, sin perjuicio de que se tome en consideración el comportamiento posterior de la Empresa Operadora para efectos de la graduación de la sanción a ser impuesta".

Cabe señalar que, uno de los presupuestos primordiales para la realización oportuna y eficiente de las funciones del OSIPTEL, es contar con la información idónea, exacta y certera que le permita comprobar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras, considerando que, en principio, son las mismas empresas las que cuentan con dicha información, por lo que, se encuentran obligadas a proporcionar aquella que le es requerida por el Regulador.

Sobre el particular se debe precisar que el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar el interés protegido por el literal a) del artículo 7 del RGIS, el cual incide directamente en la facultad supervisora del OSIPTEL que, al no contar con información, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras. En el caso particular, a raíz de la falta de entrega de la información requerida, no se tuvo la relación de todas las solicitudes de migración del servicio, presentadas por los abonados de TELEFÓNICA, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, ciclo de facturación, la fecha de la solicitud de migración de plan tarifario y





la fecha de la ejecución de solicitud de migración de plan tarifario a partir del 1 de octubre del 2020 al 31 de marzo del 2021.

En este punto es importante señalar que TELEFÓNICA cuenta con un contrato de concesión dichos servicios, se espera que adopte las medidas apropiadas y previsibles para dar para prestar servicios públicos de telecomunicaciones; por lo que, como concesionario para la prestación de estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles (entre ellas, las disposiciones del TUO de las Condiciones de Uso y del RGIS); salvo razones justificadas, y que, efectivamente, se encuentren fuera de su control.

Ahora bien, con relación al nuevo enfoque de regulación responsiva, corresponde señalar que esta Instancia coincide con TELEFÓNICA en que es importante contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de infracciones. Sin embargo, estas herramientas que son situadas por Braithwaite en una pirámide (*Pyramid Enforcement*), no constituyen una estructura rígida, sino que funciona de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias concretas.

Al respecto, si bien algunos autores entienden la pirámide de Braithwaite como un listado de pasos a seguir en el orden estrictamente establecido, lo cierto es que la *Responsive Regulation* precisamente se caracteriza por la flexibilidad en el uso de las herramientas con las que se cuenta, dependiendo de las circunstancias y de los actores del caso en particular.

Tomando ello en cuenta, para determinar el inicio del presente PAS por el incumplimiento del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso y el literal a. del artículo 7 del RGIS, el Órgano instructor consideró la relevancia del bien jurídico protegido por las disposiciones materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de supervisión, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS.

En tal sentido, el inicio del PAS constituye una medida eficaz, que permitirá generar un efecto disuasivo de modo tal que TELEFÓNICA implemente las acciones necesarias a fin de cumplir con hacer efectiva las migraciones solicitadas por sus usuarios y/o abonados a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud (artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso), así como remitir al OSIPTEL, cuando lo solicite, cualquier requerimiento de información (literal a) del artículo 7 del RGIS).

Asimismo, la imposición de una multa en este caso tiene también una finalidad represiva, en tanto las conductas infractoras supusieron una vulneración a los derechos de los usuarios y a la facultad supervisora del OSIPTEL, ello considerando lo expuesto líneas arriba.

Con relación al **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida administrativa elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas que cumplan con similar eficacia, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

En cuanto a la figura de la Comunicación Preventiva, la misma se emitía como resultado de la realización de un monitoreo (el cual tiene como finalidad tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con el anterior artículo





6°<sup>22</sup> del Reglamento General de Supervisión, actualmente Reglamento General de Fiscalización) y no de la etapa de supervisión. Ante ello, cabe resaltar que el presente PAS no se inició como consecuencia de acciones de monitoreo, sino de las supervisiones tramitadas en el Expediente N° 00047-2021-DFI, en el cual se advirtió los presuntos incumplimientos de TELEFÓNICA que son materia de imputación en el caso en concreto.

Respecto de las Medidas de Advertencia, corresponde señalar que el anterior artículo 30<sup>23</sup> del Reglamento General de Supervisión establecía que llevada a cabo la o las acciones de supervisión y constatado uno o varios hechos que constituyan incumplimiento, se podía comunicar a la entidad supervisada una medida de advertencia en la cual se deje constancia del referido hecho y la posibilidad de aplicársele, de persistir en su comisión, las medidas o sanciones que correspondan, conforme a lo dispuesto en el RGIS.

En efecto, se evidencia el carácter facultativo de las medidas de advertencia, así como que, basándose en el Principio de Razonabilidad, el mencionado artículo establecía supuestos en los cuales podría aplicarse una medida de advertencia y en qué casos se excluía la posibilidad de comunicar medidas de advertencia. De la revisión de los supuestos señalados en los literales del “a” al “e” del aludido artículo 30<sup>24</sup>, vigente al momento de desarrollarse la supervisión, se advierte que ninguno se subsumía al caso en particular, respecto tanto del artículo 63 del TUO de las

<sup>22</sup> **“Artículo 6°.- Monitoreo**

Son aquellas actividades que realizara el OSIPTEL de manera facultativa, con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las entidades supervisadas en el mercado de servicios de telecomunicaciones”.

<sup>23</sup> **“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. (...)

<sup>24</sup> **“Artículo 30°.- Medidas de Advertencia**

(...)

Basado en el principio de razonabilidad, la medida de advertencia se podrá emitir en los siguientes casos:

- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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. (...)





Condiciones de Uso, como del literal a) del artículo 7 del RGIS. En consecuencia, no resultaba posible la aplicación de una Medida de Advertencia.

En cuanto a la aplicación de una Medida Correctiva, se debe recordar lo establecido en el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, el cual proscribire que, frente al incumplimiento de normas aplicables, de regulaciones o de obligaciones contenidas en los contratos de concesión, el OSIPTEL puede ejercer su función fiscalizadora y sancionadora imponiendo sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras que se encuentren incurso en este incumplimiento. Así pues, se advierte que el OSIPTEL cuenta con facultades para optar por imponer una medida correctiva o una sanción.

En dicho contexto, el artículo 23 del RGIS establece que las medidas correctivas tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en normas legales o en los contratos de concesión, a través de la cual, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones ordenan a las empresas operadoras que realicen una determinada conducta o se abstengan de la misma, con la finalidad de que cumplan con determinadas obligaciones legales o contractuales. Dichas medidas establecerán mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento; así como el respectivo plazo para que éste se produzca.

En este aspecto, es preciso hacer alusión a la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD-OSIPTEL que modificó el RGIS, la cual sugiere que la misma se aplica en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

Así, el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL – Ley N° 27336 (en adelante, LDFF) donde se establece el siguiente criterio: 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.

El referido criterio sustenta 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 sólo está asociado a las posibles ganancias obtenidas por la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas.

En el presente caso, el beneficio ilícito, respecto al incumplimiento del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentra representado por: i) los costos evitados por TELEFÓNICA, es decir, los costos en los que debió incurrir la empresa operadora con la finalidad de implementar los mecanismos necesarios para cumplir con hacer efectivas las solicitudes de migraciones efectuadas de los usuarios y/o abonados en el tiempo oportuno, es decir a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud; y, ii) los ingresos percibidos por TELEFÓNICA al no haber procedido a migrar de plan tarifario a los abonados que así lo requerían.

Así también, en el caso del literal a) del artículo 7 del RGIS, el beneficio ilícito está representado por los costos en los que debió incurrir la empresa operadora con la finalidad de procesar la información solicitada y remitirla -dentro del plazo establecido- mediante la carta N° 01934-DFI/2021.





Sobre el particular se debe precisar que el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar el interés protegido por el literal a) del artículo 7 del RGIS, el cual incide directamente en la facultad supervisora del OSIPTEL que, al no contar con información oportuna, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras. En el caso particular, a raíz de la falta de entrega de la información requerida, no fue posible evaluar el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso en su totalidad.

Por lo tanto, se evidencia que el beneficio ilícito resultante de la comisión de las infracciones no es reducido.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que las Medidas Correctivas tienen por objetivo corregir el incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o los contratos de concesión, y que su imposición es una facultad del OSIPTEL, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; por lo que, atendiendo al daño generado al bien jurídico protegido descrito líneas arriba y a que el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción no es reducido, se ha considerado que el inicio de este PAS -y la eventual imposición de una sanción- resulta necesario a fin de que TELEFÓNICA asuma los costos (v.g. administrativos, económicos, de oportunidad) de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 63 del TUO de las Condiciones de Uso y 7 del RGIS.

Por tanto, aun cuando TELEFÓNICA señale que desplegó los esfuerzos a fin de presentar la información requerida por el OSIPTEL y que además no existe prueba de afectación en las labores de supervisión del OSIPTEL o a los usuarios, se advierte con lo expuesto que dichos esfuerzos no fueron suficientes para cumplir con remitir la información en el plazo establecido por el Regulador, y además cabe reiterar que el tipo infractor regulado en el artículo 7 del RGIS no incluye, dentro de sus elementos objetivos, que la falta de entrega de información en el plazo afecte alguna función del OSIPTEL o a los abonados, por lo que basta que no remita la información dentro del plazo establecido para que se configure la infracción.

En ese orden de ideas, esta Instancia considera que el inicio de este PAS se ha realizado observando el Principio de Razonabilidad, toda vez que se analizó que la medida a adoptarse sea necesaria, idónea y proporcional; buscando que la empresa operadora asuma los costos (vg. administrativos, económicos, de oportunidad) de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a la normativa de telecomunicaciones vigente; por lo tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

Finalmente, con relación al **juicio de proporcionalidad**, se busca establecer que el grado de la sanción guarde una relación equivalente o proporcional –ventajas y desventajas- con el fin que se procura alcanzar. Por este juicio, se debe realizar una ponderación o balance de costo-beneficio de la sanción a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que persigue la sanción, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del infractor.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad cabe indicar que efectivamente se cumple dicho parámetro en el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar,





a fin de que, la empresa operadora no vuelva a incurrir en el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 63 del TUO de las Condiciones de Uso y literal a) del 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 del eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. Por lo que, en el presente caso, se cumple con los parámetros del juicio de proporcionalidad.

De acuerdo a ello, el inicio del PAS y las medidas administrativas a imponer observan plenamente el Principio de Razonabilidad. En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos presentados por TELEFÓNICA en este extremo.

Sin perjuicio de lo señalado en relación a la evaluación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria y atenuantes de responsabilidad por cese de la conducta, reversión de efectos derivados e implementación de las medidas que aseguren la no repetición de la conducta, nos remitimos a lo desarrollado en los acápite 2 y 3.2 de la presente Resolución, respectivamente

## 2. Respeto de la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad.-

Determinada la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada con el incumplimiento del artículo 63° de la referida norma así como el artículo 7 del RGIS, corresponde que esta Instancia evalúe si en el presente caso, se ha configurado 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:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 7 del RGIS, se produjo 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: en el presente procedimiento, TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 7 del RGIS, se haya producido como consecuencia del 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, siendo que TELEFÓNICA es una persona jurídica no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: TELEFÓNICA no ha acreditado que el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso,





así como del artículo 7 del RGIS se produjo por el 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 el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 7 del RGIS se generó por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253 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 el 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 corresponde al administrado que los plantea.

✓ **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

TELEFÓNICA sostiene en sus Descargos que su representada atendió las cinco (5) solicitudes de migración de los clientes y realizó los ajustes correspondientes de facturación, de tal forma que no se habrían generado efectos perjudiciales a los mismos, por lo que solicita aplicar el eximente de responsabilidad por subsanación voluntarias en el presente PAS debido a que:

Conforme se advierte del **Informe de Supervisión**, de la información entregada por la DAPU a través de los Memorandos N° 00272-DAPU/2020, 00461-DAPU/2020, 00092-DAPU/2021, 00269-DAPU/2021 y 00506-DAPU/2021, se puede observar lo siguiente:

Cuadro N° 6

Nombre de abonado	Nombre de servicio	Fecha de solicitud de migración	Fecha de atención de migración
[REDACTED]	Servicio trío	29/12/2019	08/10/2020





[REDACTED]	Servicio dúo	18/02/2020 (reiterada el 28/08/2020)	Línea dada de baja
[REDACTED]	Servicio dúo	25/02/2020	08/12/2020
[REDACTED]	Servicio trío	27/09/2020	18/12/2020
[REDACTED]	Telefonía fija	27/07/2020	29/01/2021

Fuente: Informe de Final de Instrucción

Del cuadro precedente podemos advertir que, de los cinco (5) casos materia de evaluación del presente PAS, en cuatro (4) de ellos, TELEFÓNICA hizo efectiva la solicitud de migración con una demora de entre tres (3) y nueve (9) meses, no obstante, no efectuó la migración del servicio solicitado por la señora [REDACTED] por lo cual, el cese de la conducta infractora no resulta posible.

En este punto, corresponde señalar que, el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 056-2018CD/OSIPTEL<sup>25</sup>, estableció 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 las que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora. Por lo tanto, en el caso que respecto de algún acto u omisión constitutivo de la infracción no se verifique el cese de la conducta infractora o la reversión de los efectos derivados de dicha infracción, no corresponderá la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

De tal forma, y en concordancia con lo desarrollado en el **Informe Final de Instrucción**, para que en el caso bajo análisis proceda el cese la conducta infractora, ésta debería haberse realizado con las solicitudes de migración efectuados en su totalidad, considerando que se trata de una única infracción (artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso), no obstante, como se puede advertir, la administrada no ha efectuado el cese de la conducta referente a la migración del servicio solicitada por la señora [REDACTED]

En este punto, corresponde precisar que, a pesar de que la solicitud de la señora [REDACTED] fue presentada el día 18 de febrero de 2020, y reiterada el 28 de agosto de 2020, es decir seis (6) meses después, no fue atendida de manera oportuna, siendo que de manera posterior la abonada dio de baja su servicio, debido a la falta de diligencia de la propia TELEFÓNICA. Por ende, en este último caso, la baja del servicio del abonado no representa el cese de la conducta infractora, sino la imposibilidad de la que el administrado infractor ajuste su conducta a derecho por su propia responsabilidad.

Consecuentemente, dado que no se ha producido el cese de la totalidad de actos que configuran la conducta infractora, no concurren los requisitos para la configuración de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria, en este extremo.

<sup>25</sup> Publicado en la página institucional del OSIPTEL en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/res056-2018-cd>





Sin perjuicio de ello, es preciso indicar que la afectación generada al abonado por el retraso de efectuar la migración de plan solicitada, o no haberlo efectuado, no es posible de revertir, pues ello no permitió que el abonado cuente con un plan que se ajuste más a sus necesidades durante un determinado periodo de tiempo, esto es, desde el ciclo de facturación siguiente a su requerimiento de migración.

✓ **Literal a. del artículo 7 del RGIS:**

Sobre el particular, debemos señalar que la empresa operadora, antes de la notificación del inicio del presente procedimiento sancionador (carta N° C.00272-DFI/2022 notificada el 4 de febrero de 2022), no acreditó el cese de la conducta infractora.

En atención a lo expuesto, al no haber concurrido en el presente caso el cese de la conducta infractora, carece de sentido pronunciarse en este extremo sobre las otras condiciones de configuración de la subsanación voluntaria.

En atención a lo expuesto, esta Instancia considera que no procede la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257 del TUO de la LPAG.

### III. DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.-

#### 3.1 Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246 del TUO de la LPAG

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse 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 criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

- a) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción: 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 operadoras para dar cumplimiento a las normas.

➤ **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

La metodología de graduación de la multa que corresponde imponer a la empresa operadora por la comisión del incumplimiento del artículo 63 del





TUO de las Condiciones de Uso, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito obtenido por su conducta, la misma que está constituido por:

- (i) el costo evitado en la implementación y/o mantenimiento de los mecanismos necesarios para cumplir con hacer efectivas las solicitudes de migraciones efectuadas de los usuarios y/o abonados en el tiempo oportuno, es decir a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, y
- (ii) el ingreso ilícito que la empresa habría obtenido como consecuencia de no haber permitido a sus abonados hacer efectiva las solicitudes de migración a partir del ciclo de facturación inmediata posterior de aceptada la solicitud.

El valor estimado del beneficio ilícito es actualizado y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

- **Literal a. del artículo 7 del RGIS:** De acuerdo con la Guía de Cálculo para la determinación de multas de los procedimientos administrativos sancionadores del OSIPTEL<sup>26</sup>, 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 ese caso, de acuerdo con la Guía de Multas, este beneficio se aproxima mediante 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; esto es, la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, siendo que la infracción a la última disposición señalada está calificada como leve.

A continuación, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

- b) **Probabilidad de detección de la Infracción:** Este criterio está representado por la probabilidad de que la infracción sea detectada por el OSIPTEL. 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.

- **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

La probabilidad de detección de la misma es alta, toda vez que la conducta infractora impacta de forma directa a los abonados y es observable por ellos, y puede ser puesta a conocimiento del OSIPTEL vía denuncia por parte de los abonados.

<sup>26</sup> El Informe N° 152-GPRC/2019 se encuentra publicado en la página web del OSIPTEL en el siguiente link: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/inf152-gprc-2019/Inf152-GPRC-2019.pdf>



➤ **Literal a. del artículo 7 del RGIS:**

Se observa que TELEFÓNICA no cumplió con remitir la información solicitada con carácter obligatorio, dentro del plazo perentorio otorgado. En ese sentido, la probabilidad de detección de la misma es muy alta, debido a que el incumplimiento puede verificarse con la revisión de la información ingresada al OSIPTEL vencido el plazo establecido. Asimismo, porque se trata de información que debe ser remitida al OSIPTEL por la empresa operadora en el marco de sus obligaciones.

- c) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido: Este criterio de gradación también hace referencia al criterio naturaleza y gravedad de la infracción referida en la LDFF. Así, TELEFÓNICA habría incurrido en las infracciones tipificadas en el artículo 7 del RGIS, así como en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, las cuales están tipificadas como infracciones grave y leve, respectivamente, haciéndose merecedora de dos (2) multas equivalentes a montos entre cincuenta y uno (51) UIT y ciento cincuenta (150) UIT, y de entre media (0.5) UIT y cincuenta (50) UIT, de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.

Por otro lado, este criterio de gradación también hace referencia a la gravedad del daño causado al interés público y/o bien jurídico protegido, referido en el TUO de la LPAG.

➤ **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

Al respecto, la normativa incumplida en este extremo tiene como finalidad que la empresa operadora haga efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, puesto que dicha migración de plan tarifario es un derecho de los abonados a través del cual, ellos pueden hacer uso de su facultad de decidir cuál es el plan que más se ajuste a sus intereses, a sus necesidades y también a sus posibilidades económicas, y así evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas al instar al abonado a continuar con el mismo plan pagando tal vez tarifas altas o contratando paquetes adicionales de servicios que podrían estar ya incluidos en un plan tarifario mejorado con un solo pago mensual fijo.

- ✓ **Literal a. del Artículo 7 del RGIS.-** En el presente caso, debe considerarse que la información solicitada a TELEFÓNICA a través de la carta N° 1934-DFI/2021, tuvo por finalidad coadyuvar a verificar el cumplimiento de la empresa operadora de lo dispuesto en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso y debido a que, la referida empresa no cumplió con lo requerido, dificultó las labores de este Organismo, especialmente, en cuanto a la adopción de medidas necesarias en aras de garantizar la protección de los derechos de los abonados y usuarios.

Sobre el particular, es oportuno destacar que es obligación de toda empresa operadora de remitir a este Organismo información veraz y completa dentro de los plazos establecidos, en la medida que ella constituye el fundamento o uno de los fundamentos para que ejerza adecuadamente sus funciones.





En este sentido, la no remisión de la información en los plazos establecidos, no solo afecta una o más de las funciones legalmente encomendadas (supervisora, reguladora, sancionadora, etc.) del OSIPTEL, sino también podría afectar negativamente a uno o más de los agentes del mercado o a los abonados, afectación que como resulta evidente, afecta en último término el interés público cuya protección está encomendada al OSIPTEL.

d) Perjuicio económico causado:

➤ **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

Si bien, no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado; no debe perderse de vista que, el incumplimiento atenta contra los derechos de los abonados de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de presentar la solicitud, en este punto, corresponde resaltar, que el espíritu de la norma es evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario pagando tal vez tarifas altas o contratando paquetes adicionales de servicios que podrían estar ya incluidos en un plan tarifario mejorado con un solo pago mensual fijo.

- **Literal a) del Artículo 7 del RGIS.-** Igualmente, en el caso del incumplimiento del RGIS, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico, no debe dejarse de lado que al no contar con información oportuna, no permitió al OSIPTEL verificar –a dicha fecha- el cumplimiento del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, y -en su momento- efectúe alguna acción a fin de que no se perjudique a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

e) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, TELEFÓNICA no ha realizado acciones u omisiones que constituyan la configuración de una reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, y en el artículo 18<sup>27</sup> del RGIS.

f) Circunstancias de la comisión de la infracción:

➤ **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso:**

En el presente caso se advierte que TELEFÓNICA no tuvo una conducta diligente que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido.

Adicionalmente a ello, es de indicar que la comisión de la presente infracción ocasionó una afectación directa al derecho de los abonados de migrar a otros

<sup>27</sup> RGIS

**“Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago**

(...).

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad los siguientes:

a) Reincidencia

Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista 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; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%).





planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, el cual se encuentra establecido en el artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso conforme a lo desarrollado en el **Informe de Supervisión** y en la presente resolución.

Asimismo, se advierte que el comportamiento desplegado por TELEFÓNICA conforme al análisis realizado en el presente PAS, limita y condiciona el accionar de los usuarios y/o abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, toda vez que no se atendió y/o no se atendió de manera oportuna su solicitud de migración establecido expresamente en el TUO de las Condiciones de Uso.

➤ **Literal a. del artículo 7 del RGIS.-**

Conforme se ha evaluado en la presente Resolución, se advierte que TELEFÓNICA no remitió información en el plazo establecido la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021, frustrando la supervisión de otros casos respecto del cumplimiento del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.

Sobre el particular, es oportuno destacar que toda información proporcionada por una empresa operadora a este Organismo debe ser cierta, veraz y completa en la medida que ella constituye el fundamento o uno de los fundamentos para que ejerza adecuadamente sus funciones.

En este sentido, la información no remitida en los plazos establecidos y que sea tomada como base por este Organismo para ejercer una o más de sus funciones legalmente encomendadas (supervisora, reguladora, sancionadora, etc.), podría no solo inducir a error a la Administración Pública, sino afectar negativamente a uno o más de los agentes del mercado, afectación que como resulta evidente, afecta en último término el interés público cuya protección está encomendada al OSIPTEL.

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

En el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG (en específico, a los criterios de “beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción” y la “probabilidad de detección de la infracción”), corresponde sancionar a TELEFÓNICA con:

- Una **MULTA** de **20,9 UIT** por la infracción leve, tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 63 de la referida norma.
- Una **MULTA** de **51 UIT**<sup>28</sup> por la infracción tipificada como grave en el literal a) del artículo 7° del RGIS, por cuanto no habría entregado la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021, dentro del plazo establecido.

<sup>28</sup> Multa reconducida al límite mínimo de la infracción grave, de acuerdo a la Ley N° 27336.





### 3.2 Con relación a la aplicación de atenuantes de responsabilidad.-

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:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) 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. Dichos factores - según el mencionado artículo - se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG y en el RGIS, para lo cual se realizará el siguiente análisis:

- Reconocimiento de responsabilidad: De los actuados del expediente se advierte que TELEFÓNICA no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en ninguna etapa del presente procedimiento.
- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:
  - ✓ En el caso del **artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso**, de acuerdo a lo analizado de manera previa y en línea con lo indicado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, dado que TELEFÓNICA no cesó la conducta infractora respecto de todos los actos u omisiones por las que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora, esta Instancia considera que no corresponde la aplicación del referido atenuante.
  - ✓ En el caso del **literal a. del artículo 7 del RGIS**, conforme se desprende de los actuados, TELEFÓNICA presentó en calidad de Anexo 1 de los Descargos 2, un archivo Excel denominado "MF\_6382\_REPORTE\_ULT", que contendría la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021, notificada el 19 de septiembre de 2021

De la revisión de dicho anexo, y el análisis realizado por la DFI a través del MEMORANDO 733, se advierte que el archivo Excel denominado "MF\_6382\_REPORTE\_ULT", contiene la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021, específicamente información referente a un millón cuarenta y ocho mil quinientos setenta y cinco (1 048 575) registros de solicitudes de migración del servicio, presentadas por sus abonados, a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles, la fecha de la solicitud de migración de plan tarifario y la fecha





de la ejecución de solicitud de migración de plan tarifario a partir del 1 de octubre del 2020 al 31 de marzo del 2021; no obstante, solo remitió información del ciclo de facturación, respecto a seiscientos cuatro mil doscientos setenta y cuatro (604 274) de ellos; conforme se aprecia a continuación:

Tabla N° 1

	Número o código del servicio	Tipo de servicio	Ciclo de facturación	Fecha de solicitud de migración de plan tarifario	Fecha de ejecución de solicitud de migración de plan tarifario
Información presentada	1 048 575	1 048 575	604 274	1 048 575	1 048 575
Información no presentada	0	0	444 301	0	0

Fuente: MEMORANDO 733

Como se puede observar, TELEFÓNICA solo ha remitido información del ciclo de facturación respecto de seiscientos cuatro mil doscientos setenta y cuatro (604 274) registros de migración del total de un millón cuarenta y ocho mil quinientos setenta y cinco (1 048 575) registros de migración, restando cuatrocientos cuarenta y cuatro mil trescientos uno (444 301) de ellos.

A modo de ejemplo, se muestra un extracto del Anexo 1, presentado por TELEFÓNICA, donde se puede observar la información que no fue presentada, respecto al ciclo de facturación:

NUMERO_SERVICIO	TIPO_SERVICIO	INTERNET	CICLO_FACT	FECHA_SOLICITUD	FECHA_EJECUCION
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	04/01/21 14:07:30,000000000	04/01/21 14:08:03,000000000
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	29/12/20 13:58:36,000000000	29/12/20 13:58:53,000000000
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	25/01/21 09:53:31,000000000	25/01/21 09:53:49,000000000
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	15/12/20 22:21:37,000000000	15/12/20 22:22:00,000000000
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	31/01/21 01:38:24,000000000	31/01/21 01:38:45,000000000
[REDACTED]	MOVIL	SI - MONOPRODUCTO	(null)	31/03/21 03:16:07,000000000	31/03/21 03:16:22,000000000

Por lo señalado, en atención a la evaluación del atenuante de cese de la conducta infractora, debe traerse a colación lo resuelto por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 056-2018-CD/OSIPTEL, mediante el cual estableció que el cese de la conducta infractora debe verificarse respecto de todos los actos u omisiones por las que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora. Por lo tanto, en el caso que respecto de algún acto u omisión constitutivo de la infracción no se verifique el cese de la conducta infractora derivados de dicha infracción, no corresponderá la aplicación del atenuante por cese.

En consecuencia, dado que no se ha producido el cese de la totalidad de actos que constituyen infracción administrativa, materia de evaluación del presente PAS, no corresponde por este extremo reducir la sanción.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Tal como se ha analizado en el numeral 2 de la presente Resolución, no se puede efectuar la reversión de los efectos de las conductas imputadas en el presente PAS, debido a que:

- ✓ En el caso del **artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso**, debe precisarse que, la afectación generada al abonado por el retraso de efectuar la migración de plan solicitado, o no haberlo efectuado, no es





posible de revertir, pues ello no permitió que el abonado cuente con un plan que se ajuste más a sus necesidades durante un determinado periodo de tiempo. Ello sin perjuicio de la gravedad que reviste que, en un (1) caso, la migración no pudo concretarse por causa atribuible a TELEFÓNICA.

- ✓ En cuanto al **literal a. del artículo 7 del RGIS**, siendo que el incumplimiento que se le atribuye incide directamente en la facultad supervisora del OSIPTEL que, al no contar con información oportuna, no permitió verificar el cumplimiento del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, a fin de que, -en su momento- efectúe alguna acción a fin de que no se perjudique a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que presentaron sus solicitudes de migración, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre del 2020 al 31 de marzo del 2021
- Implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora:

En atención al presente atenuante, TELEFÓNICA ha presentado en calidad de Anexo 2 adjunto a los Descargos 2, un archivo en PowerPoint denominado “Mejora de atención de Usuarios\_OSIPTEL”, en donde se ha abordado diferentes materias, entre ellas, las mejoras que habría implementado para atender las solicitudes de migraciones de sus usuarios.

Del análisis de dicho medio probatorio, y en línea de lo señalado por la DFI a través del MEMORANDO 733, esta Instancia considera que no corresponde su aplicación, debido a que si bien la empresa alega haber realizado las mejoras expuestas en su archivo en PowerPoint denominado “Mejora de atención de Usuarios\_OSIPTEL”, no ha precisado la fecha del inicio de sus mejoras que habría implementado, así como tampoco ha remitido información que acredite que efectivamente, a la fecha, se vienen ejecutando, y que además, a raíz de ello, ya no ha vuelto a incurrir en la conducta infractora, materia de evaluación del presente PAS.

Dado que no se ha acreditado fehacientemente haber implementado medidas que aseguren la no repetición de las conductas infractoras materias de evaluación del presente PAS, no corresponde por este extremo reducir las sanciones determinadas.

### 3.3 Capacidad económica del infractor

De acuerdo a lo señalado por el artículo 25 de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2020 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2021).

### 3.4 Evaluación de la aplicación retroactiva de Nueva Metodología de Multas. -

Conforme se indicó de manera previa, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el TUO de la LPAG; se establecieron una (1) multa





base de **20,9 UIT** por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, y una (1) multa de **51 UIT** por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7 del RGIS.

No obstante, cabe resaltar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública es el Principio de Irretroactividad, contemplado en el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG, el cual establece que son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes al momento de la comisión de la infracción por parte de los administrados<sup>29</sup>; sin embargo, dicho principio tiene como excepción a la retroactividad benigna.

Al respecto, la aplicación retroactiva de las normas se produce cuando a un hecho, relación o situación jurídica se le aplica una norma que entró en vigencia después de que este se produjera; es decir, en el supuesto de que una nueva norma establezca de manera integral una consecuencia más beneficiosa en comparación con la norma que estuvo vigente cuando se cometió la infracción, debe aplicarse retroactivamente la nueva norma por ser más beneficiosa, pese a que ella no haya estado vigente al momento de la comisión del hecho ilícito. De acuerdo a la precitada disposición del TUO de la LPAG, las disposiciones sancionadoras posteriores deberán referirse a la (i) tipificación de la infracción, (ii) los plazos de prescripción o (iii) la sanción en sí.

Dicho lo anterior, debe de señalarse que con fecha 11 de diciembre de 2021, se publicó la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTTEL a través de la cual se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTTEL (Metodología de Multas - 2021), la cual entró en vigencia el 1 de enero del 2022<sup>30</sup>.

Ahora bien, respecto al análisis de favorabilidad entre la Metodología de Multas - 2021 con la Guía de Cálculo - 2019, siendo que esta última resultaría aplicable, al ser la norma vigente al momento de la comisión de las infracciones, el Consejo Directivo ha señalado que<sup>31</sup>:

*"(...) la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, respecto a las nuevas fórmulas, parámetros y montos fijos, podría fijar una cuantía menor en las multas calculadas bajo la metodología anterior, según las particularidades de cada caso en concreto.*

*En ese sentido, podría darse el caso que la sanción calculada bajo la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 sea menor, inclusive, al tope mínimo legal previsto para el tipo de infracción cometida. En estos casos, en virtud del Principio de Razonabilidad, corresponderá imponer el importe que resulta de la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021; caso contrario, de tener que sujetarse la*

<sup>29</sup> "Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:

(...)

5.- Irretroactividad. - Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables. Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición."

<sup>30</sup> Véase la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTTEL.

<sup>31</sup> Emitida bajo el Expediente 0001-2021-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/u43k1pli/resol065-2022-cd.pdf>.





*nueva multa al tope se vaciaría de contenido al Principio de Retroactividad Benigna.”*

Considerando lo mencionado, en este caso se tiene que en virtud de los criterios contenidos en la Guía de Cálculo – 2019 se calcularon las multas base de las infracciones materia del presente PAS, en los montos señalados precedentemente; y luego se realizó el cálculo de acuerdo con la Metodología de Multas – 2021, obteniéndose lo siguiente:

Infracción	Metodología de cálculo de Multas - 2021	Guía de Multas - 2019
Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por incumplir el artículo 63 de dicha norma.	18,8 UIT	20,9 UIT
Artículo 7 del RGIS	35,2 UIT	51 UIT

Teniendo en cuenta lo mencionado, se advierte que la aplicación de la Metodología de Multas – 2021 resulta ser más beneficiosa para TELEFÓNICA, respecto de las multas estimadas bajo la Guía de Cálculo - 2019. En tal sentido, en virtud al Principio de Retroactividad Benigna y Razonabilidad, esta Instancia considera que corresponde sancionar a TELEFÓNICA con una multa de **18,8 UIT** por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, derivada del incumplimiento del artículo 63 de dicha norma; y, una multa de **35,2 UIT** por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7 del RGIS.

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 de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **18,8 UIT** por la comisión de la infracción leve, 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 la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el artículo 63 de la referida norma, 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 **35,2 UIT** por la comisión de la infracción tipificada como grave en el literal a) del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatoria, por cuanto no habría entregado la información requerida mediante la carta N° 1934-DFI/2021 dentro del plazo establecido, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** 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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
telecomunicaciones

impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 4°.-** Notificar la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., así como el Memorando N° 00214-GG/2022 y el Memorando N° 00733-DFI/2022.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en el diario oficial El Peruano y en la página web del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES  
CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU  
20216072155 soft

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: 1Eg7L\_k695129