



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00478-2016-GG/OSIPTEL**

Lima, 14 de septiembre de 2016

EXPEDIENTE N°	:	<b>00047-2014-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</b>

**VISTO:** el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 718-GFS/2015, concerniente al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** (TELEFÓNICA), antes Telefónica Móviles S.A. <sup>1</sup>, por la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 4° del Anexo 5 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 (TUO de las Condiciones de Uso), ante el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 11° de la misma norma (antes artículo 8°); así como por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

- Mediante el Informe de Supervisión N° 460-GFS/2014 (Informe de Supervisión), la GFS emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA, respecto de la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de abonados que contraten bajo la modalidad prepago; seguido en el expediente de supervisión N° 00162-2012-GG-GFS, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

**IV. CONCLUSIONES**

- La empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 11° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de los abonados que contraten bajo modalidad prepago, tanto para el servicio de telefonía móvil, como para el servicio de telefonía fija "FonoYa".  
(...)
- La empresa TELEFÓNICA MÓVILES S.A. habría incumplido con remitir información completa que le fue requerida a través de la Medida Preventiva que le fue notificada con la carta N° C.1775-GFS/2013, lo cual constituye una infracción grave de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, por lo que corresponde el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en este extremo.

<sup>1</sup> Cabe señalar que mediante la carta N° DR-107-C-1295/CM-14, recibida el 23 de setiembre de 2014, TELEFÓNICA, informó que "...con fecha 18 de setiembre de 2014, ambas empresas a través de sus Juntas Generales de Accionistas respectivas, aprobaron la fusión por absorción de Telefónica Móviles S.A. por parte de Telefónica del Perú S.A.A., la cual entró en vigencia el 1 de octubre de 2014".





2. Mediante carta N° 1290-GFS/2014 notificada el 26 de junio de 2014, se comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO las Condiciones de Uso, al haberse verificado, de acuerdo al Informe de Supervisión, el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11° del TUO las Condiciones de Uso; y el artículo 7° del RFIS.
3. A través del escrito N° TM-925-AR-644-2014 recibido el 24 de julio de 2014, TELEFÓNICA presentó sus descargos.
4. Mediante carta N° 1746-GFS/2014 notificada el 26 de agosto de 2014, se efectuó la rectificación del error material contenido en la comunicación N° 1290-GFS/2014 de imputación de cargos, en cuanto a lo siguiente:

*De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL (en adelante RFIS), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), hace de su conocimiento el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (...), por cuanto no habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 11° de la referida norma; así como también habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS.*

Precisándose que lo que debería decir sería lo siguiente:

*De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL (en adelante RFIS), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), hace de su conocimiento el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (...), por cuanto no habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 11° de la referida norma (antes artículo 8° de las Condiciones de Uso<sup>2</sup>); así como también habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS.*

Asimismo se otorgó a TELEFÓNICA cinco (05) días hábiles para que de considerarlo pertinente, presente sus descargos adicionales.

5. Con fechas 17 de setiembre de 2014 y 27 de enero de 2015, se realizaron las reuniones de trabajo con TELEFÓNICA solicitadas mediante comunicaciones DR-107-C-1225/DF-14 del 12 de setiembre de 2014 y TP-AR-GGR-0038-15 del 08 de enero de 2015, a fin de exponer alternativas para dar cumplimiento a las observaciones planteadas a través de los diferentes PAS iniciados contra dicha empresa operadora.
6. A través de la carta C.1162-GFS/2015 de fecha 22 de junio de 2015, se requirió a TELEFÓNICA informe las medidas o acciones que ha implementado o va a implementar para cumplir con lo dispuesto por el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso; lo cual fue atendido mediante la comunicación TP-AR-GGR-1775-15 del 08 de julio de 2015.
7. Con fecha 10 de julio de 2015, la GFS remitió a la Gerencia General su Informe de análisis de descargos N° 00718-GFS/2015 (Informe de análisis de descargos).

## **II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, este organismo es competente para imponer

<sup>2</sup> Cabe señalar que el nuevo artículo mencionado, guarda correspondencia con el anterior artículo regulado en las Condiciones de Uso, el cual cambió de numeración debido a la sistematización y consolidación del TUO de las Condiciones de Uso, sin embargo, mantiene el mismo contenido esencial.





sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

De conformidad con lo expuesto en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA habría trasgredido lo establecido por el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, antes artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Condiciones de Uso), norma que establece lo siguiente:

**Artículo 11°.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio**

La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado;
  - (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,
  - (iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.(...)
- (Sin subrayado en el original)

En el presente caso, según lo verificado por la GFS, del contraste de la información obtenida como muestra aleatoria sobre la base de la Relación de abonados del registro prepago reportados por TELEFÓNICA, con la información registrada en la página Web del Registro Nacional de Identidad y del Estado Civil – RENIEC<sup>3</sup> para el caso de personas naturales, y en la página Web de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT<sup>4</sup> para el caso de personas jurídicas; se apreció<sup>5</sup> la existencia de datos incorrectos -errados, incompletos, incompletos en cuanto a los dígitos del documento nacional de identidad, cancelados o distintos- en el mencionado registro alcanzado por TELEFÓNICA.

En atención a lo señalado, la GFS evidenció que TELEFÓNICA no contaba con un registro debidamente actualizado de abonados que contratan bajo la modalidad prepago, tanto del servicio de telefonía móvil, como del servicio de telefonía fija “Fono Ya”, incumpliendo de esta manera con su obligación de llevar un registro debidamente actualizado de los abonados bajo la modalidad prepago.

Cabe señalar que el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, se encuentra tipificado como infracción muy grave en el artículo 4°<sup>6</sup> del Anexo 5 de la misma norma.

<sup>3</sup> [www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)

<sup>4</sup> [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe)

<sup>5</sup> La evaluación efectuada por la GFS en las diferentes hojas de trabajo se encuentra contenida en el Expediente de Supervisión 00162-2012-GG-GFS

<sup>6</sup> Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso

**Artículo 4°.- Infracciones muy graves:** Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos (... 11° (...)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

De otro lado, conforme indica el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA no cumplió con presentar al OSIPTEL de manera completa, la información solicitada mediante la carta N° C.1775-GFS/2013 que le impuso una Medida Preventiva notificada el 13 de setiembre de 2013, debido a que se habría advertido que en un total de 5'910,204 abonados, no habría consignado la información del número telefónico, número de documento, ni el tipo de documento legal de identificación.

De esta manera, conforme analiza la GFS en el Informe de Supervisión, a través de la comunicación C.1775-GFS/2013, notificada el 7 de noviembre de 2013, se impuso una Medida Preventiva a TELEFÓNICA, con la que se le otorgó un plazo obligatorio y perentorio de cinco (5) días hábiles<sup>7</sup>, desde su notificación, a fin que cumpla con enviar la información solicitada de forma completa.

Considerando lo indicado, se imputó a dicha empresa operadora la configuración de la infracción grave prevista en el artículo 7° del RFIS, norma que señala lo siguiente:

**Artículo 7°.-** *La empresa 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 plazo perentorio para su entrega.*

Es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (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>8</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos formulados por la empresa TELEFÓNICA a través de sus descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

### 1. Análisis de los Descargos.-

En sus escritos de Descargos, TELEFÓNICA cuestionó el PAS en los siguientes términos:

- (i) En ninguno de los pronunciamientos del OSIPTEL en sus cartas C.1186-GFS/2012, C.1918-GFS/2012, C.1775-GFS/2013 o C. 1290-GFS/2014, relacionadas con las comunicaciones remitidas por TELEFÓNICA, se cuestionó el contenido de la información que había proporcionado.
- (ii) Se le imputa una conducta que no guarda relación directa con el artículo 7° del RFIS, pues la información que se le ha requerido se engloba en una norma especial, como es el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

<sup>7</sup> El mismo que venció el 14 de noviembre de 2013.

<sup>8</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. "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

## 1.1. Sobre el incumplimiento del artículo 11º del TUO de las Condiciones de Uso

TELEFÓNICA señala que cumplió con remitir la información requerida acerca de los distintos registros de abonados que existen para cada modalidad del servicio; no obstante, en ninguno de los pronunciamientos efectuados por el OSIPTEL acerca de la documentación remitida -como las Cartas N° C.1186-GFS/2012, C.1918-GFS/2012, C.1775-GFS/2013 o C.1290-GFS/2014- se cuestionó el contenido de dicha información.

Sobre ello, TELEFÓNICA sostiene que si el OSIPTEL hubiera considerado que desde el año 2012 remitía información inconsistente, insuficiente, desactualizada o en un formato distinto al que pretendía recibir; debió comunicársele oportunamente; con lo cual, se vulnera el Principio de Predictibilidad, en la medida que se pretende manifestar dicha disconformidad recién a través del inicio de un PAS.

Agrega dicha empresa operadora que se vulneraría también el Principio de Razonabilidad, toda vez que el OSIPTEL no cuestionó previo al inicio del PAS, que se estaba remitiendo información presuntamente desactualizada; cuando dicha circunstancia debió ser evaluada en el Intento de Sanción y en el Informe de Supervisión, lo cual no sucedió en el presente caso.

En relación a los argumentos de TELEFÓNICA, y conforme se ha indicado con anterioridad, se le imputa a dicha empresa operadora el haber incumplido con su obligación de llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, entre otros; el mismo que debía contener la siguiente información:

- (i) Nombre y apellidos completos del abonado;
- (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y,
- (iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos. (...)

Según se señala en la Exposición de Motivos de las Condiciones de Uso en relación a dicha disposición, regulada como se ha indicado en el artículo 8º de esta norma, a través de la misma se busca que los datos consignados en el registro permitan identificar al abonado contratante, disminuyendo de esta manera, las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos<sup>9</sup>.

De esta manera, según se señala en el Plan de Supervisión correspondiente al Expediente de Supervisión, la GFS inició acciones de supervisión a fin de verificar si la empresa operadora cumplía con registrar correctamente a cada abonado que hubiera contratado servicios bajo la modalidad prepago.

En el presente caso, según lo verificado por la GFS, del contraste de la información (muestra aleatoria) del registro prepago alcanzada por TELEFÓNICA a través de sus comunicaciones TM-925-AR-413-12 de fecha 22 de agosto de 2012, TM-925-AR-083-13 de fecha 21 de febrero de 2013, TM-925-AR-022-13 de fecha 10 de enero de 2013, TM-925-AR-607-13 de fecha 13 de setiembre de 2013 y TM-925-AR-589-12 de fecha 05 de

<sup>9</sup> La indicada Exposición de Motivos señala sobre el particular lo siguiente:

"También se dispone para estas empresas, la obligación de contar con un registro de sus abonados, el cual deberá contener como mínimo (i) el nombre del abonado, (ii) número de servicio y (iii) documento de identidad del abonado, de tal manera que con estos datos se identifique al abonado, quien podrá ejercer los derechos que esta norma regula, disminuyendo de esta manera, por ejemplo, las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos."





diciembre de 2013; con la información registrada en las páginas Web del RENIEC (para el caso de personas naturales) y SUNAT (para el caso de personas jurídicas); se apreció la existencia de datos incorrectos en el registro alcanzado por TELEFÓNICA.

Como bien se precisa en el Informe de Supervisión, tales datos incorrectos consistían en datos errados, incompletos, incompletos en cuanto a los dígitos del documento nacional de identidad, cancelados o distintos; definiéndose lo indicado en dicho Informe según lo siguiente:

**Respecto a datos incorrectos:** (...) Esta variable comprende:

- **Respecto a los datos errados:** (...) Esta variable comprende los casos en los que el nombre y/o apellidos se encuentran mal escritos.
- **Respecto a datos incompletos:** (...) Esta variable comprende los casos en los que falta un nombre o un apellido.
- **Respecto a los datos distintos:** (...) Esta variable comprende información distinta a la que se visualiza en la RENIEC.
- **Respecto a los Registros Cancelados:** (...) Esta variable comprende los registros que han sido cancelados por fallecimiento del abonado.
- **Otros:** (...) Esta variable comprende aquellos registros que figuran en la RENIEC como usuarios fallecidos.

Considerando lo anterior, la GFS en su Informe de Supervisión presenta el siguiente cuadro resumen de los datos incorrectos detectados, y la proporción de incumplimiento en relación a las muestras aleatorias tomadas de las actualizaciones de la Relación de abonados del registro prepago alcanzadas por TELEFÓNICA en las comunicaciones antes indicadas:

**Cuadro N° 1: Resumen de datos incorrectos**

Registro prepago actualizado al:	Cantidad de muestra analizada	Cantidad de datos incorrectos	Porcentaje
15 de julio de 2012 (móvil)	433	135	31.17%
15 de diciembre de 2012 (móvil)	421	96	22.80%
15 de julio de 2012 (FonoYa)	421	257	61.05%
15 de diciembre de 2012 (FonoYa)	423	239	56.50%
31 de agosto de 2013 (FonoYa)	403	216	53.60

Fuente: Informe de Supervisión

Asimismo, conforme consta en el Informe de Supervisión, con fecha 10 de junio de 2014, se analizaron treinta y siete (37) registros, los cuales no coincidían con las muestras de la información remitida a través de las comunicaciones TM-925-AR-413-12 del 22 de agosto de 2012 y TM-925-AR-083-13 del 21 de febrero de 2013, apreciándose claramente las diferencias entre el nombre del abonado consignado en el registro de abonados prepago alcanzado por TELEFÓNICA y la información que figuraba en la página Web de la RENIEC.

Ahora bien, respecto a las comunicaciones C.1186-GFS/2012<sup>10</sup>, C.1918-GFS/2012<sup>11</sup> o C.1775-GFS/2013<sup>12</sup> mencionadas por TELEFÓNICA, en las cuales el OSIPTEL solicitó información sobre el registro de abonados prepago, se aprecia que en estas se señaló expresamente a TELEFÓNICA la finalidad para la cual se solicitaba dicha información; así como, los datos que como mínimo ésta debería contener (nombre y apellidos completos del abonado, número y tipo de documento legal de identificación del abonado

<sup>10</sup> Folio 2 del Expediente de Supervisión

<sup>11</sup> Folio 34 del Expediente de Supervisión

<sup>12</sup> Folio 92 del Expediente de Supervisión





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

(en adelante, DNI); y, número telefónico o de abonado); siendo tales campos los mismos que requiere el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

Así, cabe citar a manera de ejemplo, la comunicación C.1186-GFS/2012 notificada el 02 de agosto de 2012, en la cual se señaló lo siguiente:

Como es de su conocimiento, las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), aprobadas por Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, dispone en su artículo 8°<sup>13</sup> la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de los abonados que contraten bajo la modalidad prepago.

En tal sentido, en virtud de lo señalado en el párrafo precedente y a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la norma antes citada, requerimos que nos envíen la base de datos de todos los registros de abonados prepago, actualizada al 15 de julio de 2012.

La información solicitada deberá contener como mínimo los siguientes campos, de conformidad con el artículo 8° de las Condiciones de Uso: nombre y apellidos completos del abonado, número y tipo de documento legal de identificación del abonado (en adelante, DNI), debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes; y, número telefónico o de abonado.

De esta manera, no puede alegarse el incumplimiento del Principio de Predictibilidad, pues conforme se puede apreciar, en las comunicaciones remitidas a TELEFÓNICA se dieron los alcances necesarios sobre la información solicitada, como la norma que establecía la obligación de contar con un registro de abonados, el motivo por cual se solicitaba la información, y los campos necesarios que debía tener la misma, en atención a lo dispuesto expresamente en la normativa; siendo obligación de la empresa operadora mantener actualizado su registro, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso (antes artículo 8° de las Condiciones de Uso), así como por el artículo 3°<sup>14</sup> de la referida norma.

En cuanto a la comunicación C.1290-GFS/2014, cabe señalar que ésta corresponde a la imputación de cargos en el presente PAS, en la cual se le comunica los incumplimientos detectados.

<sup>13</sup> **“Artículo 8.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio**

*La empresa operadora se encuentra obligada a llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago.*

*Cada registro deberá ser independiente, debiendo contener como mínimo:*

*(i) Nombre y apellidos completos del abonado; (ii) Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes, los mismos que deberán contener el número y/o la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento; y, (iii) Número telefónico o de abonado, para el caso de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles; o número de contrato o de identificación del abonado, en los demás casos.*

*La información señalada en los numerales (i) y (ii) antes indicados, deberá ser solicitada al abonado al momento de la contratación, debiendo exigirse la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado, con la finalidad que la empresa operadora, en dicha oportunidad, proceda a registrar los datos personales del abonado a través de los mecanismos que hubiera dispuesto para tal fin, debiendo la empresa operadora informar al OSIPTEL acerca de los referidos mecanismos, así como sobre la seguridad de los mismos. La presentación de la copia del documento legal de identificación del abonado, podrá realizarse sobre papel o cualquier otro soporte que permita su almacenamiento y conservación por parte de la empresa operadora. La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo podrá instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente.*

*(...).”*

<sup>14</sup> **“Artículo 3°.- Obligatoriedad de las Condiciones de Uso**

*La presente norma tiene carácter imperativo y es de cumplimiento obligatorio por parte de los abonados, los usuarios y las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvo los casos en que la presente norma permita pacto en contrario.*

*(...).”*





De otro lado, en cuanto a que no se habría informado oportunamente sobre las deficiencias de la información remitida, es preciso indicar que hasta el momento en que la información fue contrastada y verificada por la GFS, recaía sobre ella el Principio de Presunción de Veracidad<sup>15</sup>, en virtud del cual, se presume que la información alcanzada correspondía a la verdad de los hechos declarados.

Asimismo, no resulta jurídicamente adecuado que con tales afirmaciones, TELEFÓNICA pretenda exonerarse de su responsabilidad y de las consecuencias establecidas por el incumplimiento de un deber establecido legalmente y calificado como infracción administrativa, máxime cuando se ha comprobado objetivamente en los hechos la realización de la conducta infractora, y respecto de la cual, la empresa operadora no niega el incumplimiento detectado.

De otro lado, en cuanto al Principio de Razonabilidad<sup>16</sup>, es importante señalar que éste se encuentra recogido en el numeral 1.4 del artículo IV de la LPAG, en virtud del cual *las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.*

En relación a ello, Juan Carlos MORÓN URBINA señala que *“(...) para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen, debe cumplir con:*

- *Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida. Esto es, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen.*
- *Mantener la proporción entre los medios y fines. Quiere decir que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma acción puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal. (...)”<sup>17</sup>*

Asimismo, también es necesario mencionar que el análisis de razonabilidad también se enmarca en una relación lógica y causal, de tal manera que como bien lo indica el Tribunal Constitucional *“el acto estatal debe mantener su justificación lógica y axiológica en los sucesos o circunstancias que fueran. Así, la doctrina exige que se produzca una*

<sup>15</sup> Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.7 Principio de presunción de veracidad.- En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.

(...)

<sup>16</sup> **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.4 Principio de razonabilidad.-** *Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. (...)*

<sup>17</sup> MORON URBINA, Juan Carlos, *“Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”*, Octava Edición, Lima, División de Estudios Administrativos, Gaceta Jurídica, 2001, pág. 32.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*consonancia entre el hecho antecedente “creador” o “motivador” del acto estatal y el hecho consecuente derivado de aquél. En consecuencia, la razonabilidad comporta una adecuada relación lógico-axiológica entre la circunstancia motivante, el objeto buscado y el medio empleado”<sup>18</sup>.*

En ese orden de ideas, una vez verificado un posible incumplimiento, es necesario que la decisión que se adopte respecto del inicio o no de un procedimiento administrativo sancionador, cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva a la observancia de sus tres dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

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

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

En virtud al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, en relación a lo cual, en el presente caso se busca compensar el bien jurídico tutelado, constituido en este caso por el correcto registro de los usuarios prepago, a efectos de poder garantizar que los mismos puedan ejercer sus derechos, así como disminuir las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos.

Asimismo, se busca generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFÓNICA sea más cautelosa en lo que concierne a contar con un registro debidamente actualizado sobre los abonados que hubieran contratado bajo la modalidad prepago. Es decir, resulta mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro a sufrir por la empresa operadora.

Por lo expuesto, se aprecia que el inicio del presente PAS ha observado las tres dimensiones del Test de Razonabilidad que determinan la correcta y adecuada aplicación del procedimiento iniciado.

## **1.2. Sobre la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, por el incumplimiento en la entrega de información obligatoria**

TELEFÓNICA señala que el artículo 7° del RFIS no exige la presentación de información vinculada al número telefónico, número de documento, ni el tipo de documento legal de identificación de sus clientes; por el contrario, únicamente contiene una disposición de carácter general, referida a “información incompleta”, la misma que no ha sido fundamentada ni en el Intento de Sanción ni en el Informe de Supervisión.

<sup>18</sup> En la sentencia recaída en el Expediente N° 0090-2004-AA-TC.





Agrega dicha empresa operadora que se le pretende sancionar por una norma que no resulta aplicable al presente caso, lo cual determina que la imputación de cargos contravenga lo dispuesto por el Principio de Tipicidad, previsto en el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG; toda vez que la imputación de cargos no guarda relación directa con la norma ni con el fundamento que el OSIPTEL utiliza como sustento para pretender sancionarla.

A criterio de TELEFÓNICA, se le imputa el incumplimiento del artículo 7° del RFIS, por no haber consignado información que está englobada en una norma especial como es el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

Al respecto, conforme se ha indicado, de acuerdo a lo verificado por la GFS, TELEFÓNICA no cumplió con presentar al OSIPTEL de manera completa, la información solicitada mediante la carta N° C.1775-GFS/2013 que le impuso una Medida Preventiva, notificada el 7 de noviembre de 2013, en el marco de la verificación del cumplimiento de la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de los abonados que contraten bajo la modalidad prepago.

Así, en dicha carta se detallan las comunicaciones en que se habría solicitado información a la empresa operadora, los incumplimientos en su remisión, solicitándose finalmente lo siguiente:

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos precedentes, y con el objetivo de continuar con la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el presente expediente de supervisión, requerimos a su representada que, de forma obligatoria y en el plazo perentorio de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción de la presente comunicación, proceda a remitir la información solicitada, mediante cartas N° C.1186-GFS/2012, C.1733-GFS/2012 (relación de abonados prepago del servicio "FonoYa" actualizada al 15 de julio de 2012) y C.1434-GFS/2013 (relación de abonados prepago del servicio de telefonía móvil actualizada al 31 de agosto de 2013) en el formato indicado en las mismas. (Subrayados no corresponden al original)

Como es posible advertir la información que se solicitó a TELEFÓNICA en las comunicaciones C.1186-GFS/2012<sup>19</sup>, C.1733-GFS/2012<sup>20</sup> y C.1434-GFS/2013<sup>21</sup> -la

<sup>19</sup> Mediante la comunicación N° C.1186-GFS/2012, se solicitó a TELEFÓNICA la siguiente información: En tal sentido, en virtud de lo señalado en el párrafo precedente y a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la norma antes citada, requerimos que nos envíen la base de datos de todos los registros de abonados prepago, actualizada al 15 de julio de 2012.

La información solicitada deberá contener como mínimo los siguientes campos, de conformidad con el artículo 8° de las Condiciones de Uso: nombre y apellidos completos del abonado, número y tipo de documento legal de identificación del abonado (en adelante, DNI), debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes; y, número telefónico o de abonado. Asimismo deberá remitirse en medios informáticos y en formato texto – txt.

(Sin subrayado en el original)

<sup>20</sup> Mediante comunicación C.1733-GFS/2012 se solicitó a TELEFÓNICA lo siguiente: En ese sentido, mediante la presente requerimos a su representada, envíe la base de datos de todos los registros de abonado prepago de las líneas telefónicas fijas prepago "FonoYa", señalando de manera desagregada el tipo y número del documento legal de identificación, información que deberá ser remitida de manera obligatoria y en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de recepción de la presente.

(Sin subrayado en el original)

<sup>21</sup> Mediante comunicación C.1434-GFS/2013 se solicitó a TELEFÓNICA lo siguiente: En tal sentido, en virtud de lo señalado en el párrafo precedente y a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la norma antes citada, requerimos que nos envíen la base de datos de todos los registros de abonados prepago<sup>21</sup> (base de datos de los abonados del servicio de telefonía móvil prepago y del servicio de telefonía fija FonoYa), actualizada al 31 de agosto de 2013.





misma que al no ser presentada de manera completa originó la imposición de una Medida Preventiva, y el posterior inicio del PAS- estuvo referida a lo siguiente:

- (i) Relación de abonados prepago del servicio “FonoYa” actualizada al 15 de julio de 2012
- (ii) Relación de abonados prepago del servicio de telefonía móvil actualizada al 31 de agosto de 2013.

Al respecto, señala la imputación de cargos que TELEFÓNICA no presentó la información completa solicitada en la comunicación N° C.1775-GFS/2013, puesto que se habría advertido que en un total de 5'910,204 abonados, no habría consignado la información del número telefónico, número de documento, ni el tipo de documento legal de identificación.

Según la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, la Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave; siempre que se hubiere emitido un requerimiento escrito por OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega

En el presente caso, si bien conforme lo dispone el artículo 7° del RFIS, hubo un requerimiento por parte de este Organismo, calificado como obligatorio y perentorio a través de la Medida Preventiva impuesta a TELEFÓNICA, tal requerimiento estuvo circunscrito a verificar el cumplimiento artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

En efecto, si bien TELEFÓNICA remitió su registro de abonados prepago de manera incompleta, es decir, sin haber consignado la información del número telefónico, número de documento, ni el tipo de documento legal de identificación; tal incumplimiento no está referido a la entrega de información incompleta según la infracción regulada en el RFIS, sino a la obligación de no haber llevado su registro de abonados prepago debidamente actualizado, como lo dispone el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

Sobre el particular, corresponde hacer referencia a lo dispuesto por el numeral 4 del artículo 230° de la LPAG, el cual establece lo siguiente:

4. Tipicidad.- Solo constituyen conductas sancionables administrativamente las infracciones previstas expresamente en normas con rango de ley mediante su tipificación como tales, sin admitir interpretación extensiva o analogía. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo pueden especificar o graduar aquellas dirigidas a identificar las conductas o determinar sanciones, sin constituir nuevas conductas sancionables a las previstas legalmente, salvo los casos en que la ley permita tipificar por vía reglamentaria (...)

A decir de NIETO GARCIA<sup>22</sup>, el acto o la omisión castigados deben hallarse claramente definidos como falta administrativa; debiendo rechazarse la interpretación extensiva o analógica de la norma y la posibilidad de sancionar un supuesto diferente de la que la misma contempla pues, contrario sensu, se reconocería a la Administración una facultad creadora de tipos de infracción y de correctivos analógicos con evidente merma de las garantías jurídicas del administrado.

La información solicitada deberá contener como mínimo los siguientes campos, de conformidad con el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso: nombre y apellidos completos del abonado, número y tipo de documento legal de identificación del abonado (en adelante, DNI), debiendo incluirse únicamente el Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte o Registro Único de Contribuyentes; y, número telefónico o de abonado.

<sup>22</sup> NIETO GARCIA, Alejandro. Los principios de tipicidad y culpabilidad en las infracciones en materia de consumo. Disponible en: [http://www.consumo-inc.gob.es/publicac/EC/1984/EC03/Ec03\\_09.pdf](http://www.consumo-inc.gob.es/publicac/EC/1984/EC03/Ec03_09.pdf)



Asimismo, conforme señala MORON URBINA<sup>23</sup>, el Principio de Tipicidad supone la exigencia del cumplimiento de tres (03) aspectos concurrentes: i) la reserva de ley para la descripción de aquellas conductas pasibles de sanción por la Administración; ii) la exigencia de certeza o exhaustividad suficiente en la descripción de las conductas sancionables constitutivas de las infracciones administrativas; iii) la interdicción de la analogía y la interpretación extensiva en la aplicación de los supuestos descritos como ilícitos (desde el punto de vista concreto, la tipificación es de interpretación restrictiva y correcta).

En cuanto al numeral iii), se entiende que para que la tipificación de una infracción resulte válida, el órgano instructor debe subsumir la conducta en el “tipo” que contenga claramente descritos los elementos objetivos y subjetivos que generen una infracción.

Correlativamente, no será satisfactorio con el Principio de Tipicidad cuando la autoridad administrativa subsuma la conducta en cualquiera de los siguientes casos: i) Cuando la descripción normativa del ilícito sea genérica o imprecisa, de modo que no pueda apreciarse verosímilmente cuál es la conducta sancionable; ii) Cuando la descripción normativa del ilícito contenga algún elemento objetivo o subjetivo del tipo que no se haya producido en el caso concreto<sup>24</sup>.

Con lo cual, en el caso en particular, habiéndose determinado un único incumplimiento por parte de TELEFÓNICA -artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso- puesto que la descripción del ilícito contenido en la imputación de cargos en cuanto a la infracción tipificada en el artículo 7° del RFIS, corresponde a la misma infracción por el incumplimiento del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso; por tanto, en atención al Principio de Tipicidad corresponde archivar el presente PAS en el extremo que corresponde a la imputación tipificada en el artículo 7° del RFIS.

## 2. Determinación de la Sanción.-

A fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la Ley N° 27336 – Ley del Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 230° de la LPAG establece, que 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 la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción, las circunstancias de la comisión de la infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

Así, se procede al siguiente análisis:

- (i) Naturaleza y gravedad de la infracción, daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

<sup>23</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. Comentarios de la Ley del Procedimiento Administrativo General. Pág. 708-709

<sup>24</sup> MORON URBINA, Juan Carlos. Ibídem





De acuerdo a lo dispuesto en nuestro Ordenamiento Jurídico, el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso establece la obligación de las empresas operadoras de contar con un registro debidamente actualizado de abonados que contraten bajo la modalidad prepago.

Cabe señalar que, conforme a lo indicado en la Exposición de Motivos de la norma, a través de la misma se busca que los datos consignados en el registro permitan identificar plenamente al abonado contratante, disminuyendo de esta manera, las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos.

Cabe señalar que el artículo 4° del anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso califica como infracción muy grave el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11° de dicha norma.

En consecuencia, de conformidad con lo establecido en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa entre ciento cincuenta y uno (151) hasta trescientas cincuenta (350) UIT.

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

Al respecto, corresponde manifestar que en el presente PAS no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del perjuicio económico causado por parte de TELEFÓNICA.

No obstante, ello es de destacar que el no llevar un registro debidamente actualizado de los abonados prepago, y como consecuencia, que no sea posible la identificación del abonado contratante, puede evidenciar que al momento de la contratación del servicio no se verificó la identidad del solicitante<sup>25</sup>, lo cual favorece las habilitaciones de equipos terminales adquiridos a través de medios ilícitos, así como otras conductas que menoscaban la seguridad ciudadana.

Asimismo, debe considerarse que existe una vinculación entre el cumplimiento de la obligación prevista en el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, y el ejercicio al derecho a la portabilidad numérica; toda vez que las solicitudes de los abonados cuyos datos permanezcan con errores u omisiones, serán rechazados por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP), considerando lo dispuesto por el Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, aprobado por Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL<sup>26</sup>, lo cual requiere se

<sup>25</sup> Según las reglas de verificación que en su oportunidad establecía el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Usola (exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado), vigente al momento de la comisión de la infracción; puesto que a partir del 01 de octubre de 2015, entró en vigencia la Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTEL, la misma que incorporar el artículo 11-A.- que dispone reglas específicas para el registro de abonados de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, estableciéndose la verificación de la identidad del solicitante del servicio, a través de los sistemas de verificación biométrica de huella dactilar, o de verificación de identidad no biométrica.

<sup>26</sup> Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles:

**Artículo 12.- Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal**

Los concesionarios móviles deberán permitir al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea al Registro de Contratos Prepago y al Registro de Contratos Postpago, únicamente al número móvil y al documento legal de identificación del abonado.

Los concesionarios móviles deberán asegurar que la consulta a los registros detallados en el párrafo precedente permita el acceso a información debidamente actualizada, veraz y completa, respecto de la información proporcionada por el abonado. (Sin subrayado en el original)

**Artículo 15.- Evaluación de la solicitud de portabilidad**





inicie un trámite de subsanación, que bien podría generar el desistimiento por parte del abonado.

De otro lado, resulta relevante indicar que TELEFÓNICA es la operadora con mayor cantidad de abonados de servicio público móvil prepago a nivel nacional<sup>27</sup> y, como consecuencia de ello, con mayor cantidad de información almacenada en el registro de abonados prepago; lo cual obliga a desplegar una conducta diligente acorde con dicha participación en el mercado.

(iii) Reincidencia, repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción:

En el presente caso no se ha configurado la figura de reincidencia.

(iv) Circunstancias de la comisión de la infracción, comportamiento posterior del sancionado, atenuantes de responsabilidad:

Cabe señalar que a través de diferentes comunicaciones se solicitó a TELEFÓNICA información actualizada del Registro de abonados prepago, evidenciándose el

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará la solicitud de portabilidad y la calificará como admitida siempre que:

- (i) El número a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número a portar no se encuentre dentro del período mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número a portar corresponda al Concesionario Cedente.
- (iv) El número a portar corresponda a la modalidad de pago contratada.

(v) Adicionalmente, en el caso de las líneas prepago, que el número móvil a portar figure en el Registro de Contratos Prepago del Concesionario Cedente y que corresponda al abonado identificado por su documento legal de identificación.

En caso el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados calificará la solicitud de portabilidad como rechazada. Dicho rechazo deberá ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor a más tardar el día hábil siguiente de registrada la solicitud de portabilidad, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad para que ponga en conocimiento del abonado esta situación y que, de considerarlo conveniente, este último subsane su solicitud.(...) (Sin subrayado en el original)

<sup>27</sup> De acuerdo a los indicadores del servicio de telefonía móvil reportados por las empresas operadoras:

		jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
Líneas Prepago	Telefónica Móviles	17,031,065	17,261,263	17,064,434	17,130,614	11,276,949	11,432,978
	Nextel	623,706	624,346	613,839	759,181	808,230	811,611
	América Móvil	9,599,343	9,620,697	9,697,092	9,987,709	10,031,559	10,197,891

		ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13
Prepago	América Móvil Perú S.A.C.	10,234,277	10,251,683	10,259,050	10,222,195	8,154,258	8,127,140	8,166,730	8,197,939
	Nextel del Perú S.A. (ahora, Entel Perú S.A.)	831,244	851,219	873,043	862,167	854,003	847,682	842,980	836,947
	Telefónica Móviles S.A. (ahora, Telefónica del Perú S.A.A.)	11,886,193	11,944,587	11,908,222	12,229,667	12,302,807	12,329,491	12,297,833	12,210,687





incumplimiento en cuanto al servicio de telefonía móvil, como para el servicio de telefonía fija “FonoYa”; advirtiéndose la infracción de manera continuada, dado que dicha empresa no ha mantenido el nivel de cuidado o diligencia debida para mantener su Registro de Abonados Prepago debidamente actualizado, lo cual se reflejó en la información entregada a través de las comunicaciones TM-925-AR-413-12 de fecha 22 de agosto de 2012, TM-925-AR-083-13 de fecha 21 de febrero de 2013, TM-925-AR-022-13 de fecha 10 de enero de 2013, TM-925-AR-607-13 de fecha 13 de setiembre de 2013 y TM-925-AR-589-12 de fecha 05 de diciembre de 2013.

Asimismo, de las muestras verificadas se apreció que en algunos casos los datos incorrectos se reflejaron en más del 60% de tales muestras, tal y como se advierte a continuación en el siguiente (el mismo que ha sido citado con anterioridad):

**Cuadro N° 1:** Resumen de datos incorrectos

Registro prepago actualizado al:	Cantidad de muestra analizada <sup>28</sup>	Cantidad de datos incorrectos <sup>29</sup>	Porcentaje
15 de julio de 2012 (móvil)	433	135	31.17%
15 de diciembre de 2012 (móvil)	421	96	22.80%
15 de julio de 2012 (FonoYa)	421	257	61.05%
15 de diciembre de 2012 (FonoYa)	423	239	56.50%
31 de agosto de 2013 (FonoYa)	403	216	53.60

Fuente: Informe de Supervisión

(v) Beneficio obtenido por la comisión de la infracción:

No existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del beneficio obtenido por TELEFÓNICA; no obstante éste está representado por todas aquellas acciones que debió realizar dicha empresa operadora a fin de mantener su Registro de abonados prepago debidamente actualizado y que no realizó, omitiendo los costos que ello demanda.

Adicionalmente, como se ha indicado anteriormente, el incumplimiento de tal obligación conlleva una afectación al proceso de portabilidad por parte de las empresas operadoras móviles, al no desplegar las actuaciones necesarias o suficientes que permitan mantener actualizado su registro de abonados; dado que la permanencia de los abonados prepago que se desisten de portar por la inconsistencia de sus datos personales le representa ingresos económicos.

(vi) Intencionalidad en la comisión de la infracción:

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

(vii) Capacidad económica:

La LDFF señala que 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 el presente caso, los incumplimientos que dieron lugar al inicio del presente PAS se supervisaron desde el año 2012, en tal sentido, la multa a imponerse a la empresa TELEFÓNICA no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2011.

<sup>28</sup> Referida a la cantidad de abonados que contiene la muestra.

<sup>29</sup> Referida a la cantidad de abonados cuyos datos son erróneos en el registro prepago de TELEFÓNICA MÓVILES S.A. (Hoy TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

En atención a los hechos acreditados, el Principio de Razonabilidad y los criterios establecidos en la LDFF, corresponde sancionar a la empresa TELEFONICA, con una multa de doscientas veintitrés (223) UIT por la infracción tipificada como muy grave por el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11° de dicha norma (antes artículo 8°), al no llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que contraten bajo la modalidad prepago.

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con DOSCIENTAS VEINTITRÉS (223) UIT, por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido con la obligación de contar con un registro debidamente actualizado de abonados que contraten bajo la modalidad prepago, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11° de la misma norma (antes artículo 8°); de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Dar por concluido el presente procedimiento administrativo sancionador en el extremo referido a la infracción tipificada en el artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 3°.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días computados a partir del día siguiente de notificada la sanción, obtendrá el beneficio de pago reducido del treinta y cinco por ciento (35%) de su monto total, siempre que no sea impugnada, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 18° del actual Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada; y su publicación en el Diario Oficial “El Peruano” cuando ésta haya quedado firme.

Regístrese y comuníquese,



ANA MARIA GRANDA BECERRA  
GERENTE GENERAL