

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 008-2012-GG/OSIPTEL**

Lima, 11 de enero de 2012

EXPEDIENTE N°	:	00010-2011-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO el Informe de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL (GFS) N° 521-GFS/2011, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento previo de determinación de infracciones iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 2° y 3° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas mediante Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (Condiciones de Uso), al haber incumplido con lo dispuesto por los artículos 6° y 96° de la referida norma.

I. ANTECEDENTES

1. El OSIPTEL es un organismo de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, creado y regulado por el artículo 77° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, por el artículo 6° de la Ley de Desarrollo Constitucional N° 26285 y por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332.
2. 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, el OSIPTEL es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión. Así también el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General 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.
3. En ejercicio de sus competencias y atribuciones, el Consejo Directivo del OSIPTEL expidió el 11 de febrero de 1999 el RGIS, publicada el 14 de febrero de 1999, que recoge las conductas u omisiones calificadas como infracciones administrativas en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones, y en el que se establece un régimen de sanciones aplicable a las empresas operadoras infractoras. El 7 de setiembre de 2001 y el 1 de octubre de 2005 se publicaron las Resoluciones N° 048-2001-

CD/OSIPTEL y 058-2005-CD/OSIPTEL respectivamente que modifican diversos artículos del RGIS.

4. TELEFÓNICA es una empresa concesionaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, y como tal está obligada a cumplir las disposiciones establecidas en el marco normativo vigente y en sus respectivos contratos, encontrándose dentro del ámbito de la función supervisora del OSIPTEL.

II. HECHOS

1. El 5 de abril de 2011, la GFS emitió el Informe de Supervisión N° 231-GFS/2011 (Informe de Supervisión), en el cual concluyó lo siguiente:

4.1 Conclusiones

La empresa Telefónica del Perú S.A.A. ha incumplido lo dispuesto por los artículos 2º, 6º y 96º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Se recomienda imponer una Medida Correctiva a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. por el incumplimiento del artículo 2º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al haber realizado la migración de planes tarifarios sin el consentimiento del abonado del servicio.

Se recomienda iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador a la empresa Telefónica del Perú S.A.A. por el incumplimiento de los artículos 6º y 96º de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, al no haber brindado a sus usuarios información referida a la capacidad de éstos para efectuar la migración de los planes tarifarios, lo que habría vulnerado el derecho de toda persona a recibir la información necesaria para tomar una decisión o elección adecuadamente informada; así como por omitir solicitar el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que solicita la migración de sus servicios, respectivamente.

De otro lado, cabe señalar que el derecho mencionado en el literal “b” del artículo 5º del Decreto Legislativo N° 716, se encuentra recogido en el primer párrafo del artículo 6º de las Condiciones de uso, norma posterior y de carácter específico, la cual tiene el mismo rango que el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 002-99-CD-OSIPTEL (en adelante RGIS), y que ha recogido en su apartado correspondiente a la tipificación de infracciones (Anexo 5), la integridad del supuesto de hecho contenido en el mencionado literal “b”, sustituyendo en este aspecto específico, la referencia contenida en el RGIS respecto a la calificación de infracción administrativa, no correspondiendo el análisis del cumplimiento formulado en este aspecto específico.

2. Mediante carta N° C.441-GFS/2011, notificada el 11 de abril de 2011, se comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador (PAS) por la presunta comisión de las infracciones tipificadas como leve y grave en los artículos 2º y 3º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6º y 96º, al no haber informado a sus usuarios que éstos no se encontraban

facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, dado que tal posibilidad corresponde únicamente al abonado, lo que habría vulnerado el derecho de toda persona a recibir la información necesaria para tomar una decisión adecuadamente informada en la migración del servicio contratado; así como por no solicitar el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que solicita la migración de sus servicios.

3. TELEFÓNICA a través de la carta N° DR-107-C-0599/DF-11, recibida el 26 de abril de 2011, solicitó un plazo adicional de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos. La GFS mediante correo electrónico de fecha 27 de abril de 2011, concedió la ampliación de plazo solicitada, estableciendo como fecha máxima de presentación de sus descargos el 17 de mayo de 2011.
4. Mediante carta N° DR-107-C-0708/DF-11, recibida con fecha 17 de mayo de 2011, TELEFÓNICA presentó sus descargos.
5. Mediante Informe N° 521-GFS/2011, la GFS concluyó y recomendó lo siguiente:

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

6.1. CONCLUSIONES

97. TELEFÓNICA incurrió en la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 de las Condiciones de uso, al no haber informado a sus usuarios que estos no se encontraban facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, lo que habría vulnerado el derecho de toda persona a recibir la información necesaria para tomar una decisión o elección adecuadamente informada.
98. TELEFÓNICA incurrió en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con solicitar el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que solicita la migración de sus servicios.

6.2. RECOMENDACIONES

99. Se recomienda sancionar a TELEFÓNICA con una MULTA de ciento cuarenta (140) UIT, por la infracción grave de acuerdo a lo establecido en el artículo 3° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso dado el incumplimiento del artículo 6° del mismo cuerpo normativo.
100. Se recomienda sancionar a TELEFÓNICA con una MULTA de diez (10) UIT, por la infracción leve de acuerdo a lo establecido en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso dado el incumplimiento del artículo 96° del mismo cuerpo normativo.

III. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

El presente PAS se inició contra TELEFÓNICA al imputársele el incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6º y 96º de las Condiciones de Uso, normas que establecen lo siguiente:

Artículo 6º.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

(Sin subrayado en el original)

Artículo 96º.- Mecanismos de contratación

Se consideran como mecanismos de contratación a cualquier mecanismo documentado que permita la certeza de la solicitud o aceptación de los actos a los que se refiere el artículo precedente, y particularmente a los siguientes:

(i) Cualquier documento escrito;

(ii) Reproducción de audio o video;

(iii) Medios informáticos, que incluyan la utilización de contraseña o claves secretas que la empresa operadora le hubiere proporcionado previamente al abonado; o,

(iv) Marcación para aquellos servicios cuya tarificación sólo se encuentre sujeta al consumo efectivamente realizado.

(...)

Cuando los actos referidos en el artículo 95º sean realizados utilizando el mecanismo de contratación señalado en el numeral (ii) del presente artículo, la empresa operadora deberá requerir al abonado los datos personales que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyentes), deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento.

Adicionalmente, la empresa operadora podrá solicitar el nombre del padre y/o madre, o alguna contraseña o clave secreta u otros datos que otorguen una mayor seguridad. En cualquier caso, la empresa operadora deberá entregar al abonado, de manera inmediata, un código o número correlativo de identificación del pedido realizado, debiendo mantener un registro de pedidos.

(...)

(Sin subrayado en el original)

De acuerdo al Informe de Supervisión que sustenta el inicio del presente PAS, TELEFÓNICA habría incumplido lo dispuesto en el artículo 6º de las Condiciones de Uso, al

no haber informado a sus usuarios que éstos no se encontraban facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, dado que tal posibilidad corresponde únicamente al abonado, lo que habría vulnerado el derecho de toda persona a recibir la información necesaria para tomar una decisión o elección adecuadamente informada.

Asimismo, habría incumplido lo dispuesto en el artículo 96º de las Condiciones de Uso, al no haber solicitado el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que solicita la migración de sus servicios.

En tal sentido, la GFS consideró que TELEFÓNICA no cumplió con lo dispuesto en el artículo 6º y 96º de las Condiciones de Uso, incumplimientos que se encuentran tipificados como infracción grave en el artículo 3º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso y como infracción leve en el artículo 2º del Anexo 5 de la misma norma, respectivamente⁽¹⁾.

Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), Ley N° 27444, 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⁽²⁾, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Por consiguiente, prosigue analizar los descargos presentados por TELEFÓNICA respecto a la imputación de cargos formulada por la GFS.

1. Análisis de los descargos

1.1. Sobre el artículo 6º de las Condiciones de Uso

TELEFÓNICA afirma que las transcripciones de las veintiocho (28) grabaciones de voz señaladas en el Informe de Supervisión no acreditan el incumplimiento del artículo 6º de las Condiciones de Uso, sino que solamente reproducen el momento en que efectivamente se realiza la contratación de un servicio; manifiesta que las contrataciones realizadas telefónicamente, presentan una fase informativa previa a la contratación en sí misma, que no es grabada debido a su extensión, en tal sentido TELEFÓNICA considera que de los audios transcritos no se podría deducir el incumplimiento imputado.

¹ Así, se observa que el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso establece que, constituye infracción grave los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 8, 10, 17, 27, 30, 31, 32, 56, 57, 58, 63, 68, 73, 78 (tercer párrafo), 79, Sexta Disposición Final y Séptima Disposición Final.

Mientras que el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso establece que constituye infracción leve los incumplimientos de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 7, 8-A, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 16-A, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 40, 40-A, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 48-B, 48-C, 48-E, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 59, 60, 61, 62, 64, 67, 69, 71, 72, 75, 75-A, 76, 77, 80, 82, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 99 y Quinta Disposición Final.

² PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.

Asimismo, TELEFÓNICA señala que en la fase de grabación de voz, los contratantes aceptan haber recibido información suficiente sobre la solicitud que están realizando, situación que destaca para el caso de los siguientes servicios telefónicos: 1-2260804, 56-239697, 1-2638970, 1-2833845, 1-3241230, 1-3562475, 56-402207, 1-4830883, 1-5224699, 1-5315787, 1-5411214, 1-5507320, 41-475177, 43-428797, 44-413141, 51-555031, 52-400072, 56-212253, 62-562908, 64-216793, 66-322596, 74-253130, 82-572989, 2581682, 2582083, 3813263, 64-421235 y 2752302.

En tal sentido, TELEFÓNICA considera que ha quedado acreditado en todas las grabaciones de voz transcritas en el Informe de Supervisión, que previamente existió una fase informativa en la que se explicó las condiciones del producto que se estaba contratando y en ella se absolvió todas las dudas que el contratante pudo haber tenido a efectos de tomar una decisión de contratación, lo cual, indica ha quedado plasmado en la grabación de voz con la aceptación del solicitante, cuando éste confirma haber recibido información suficiente.

Adicionalmente, TELEFÓNICA indica que es de conocimiento del Regulador los argumentarios de contratación utilizados por los asesores comerciales de la empresa operadora para efectuar las contrataciones, habiéndose reconocido que estos cumplen con todos los requisitos establecidos en el artículo 6º de las Condiciones de uso, con lo cual, no podría afirmarse que no se brindó información clara, veraz, detallada y precisa.

Asimismo, TELEFÓNICA manifiesta que en virtud del Principio de Presunción de Inocencia, el cual se manifiesta a través del Principio de Presunción de Licitud, y toda vez que este Organismo no ha evidenciado un incumplimiento de la obligación dispuesta por el artículo 6º de las Condiciones de Uso, se debería desestimar la imputación de la infracción administrativa.

Finalmente, TELEFÓNICA señala que se pretende sostener una reiteración del comportamiento observado, sin embargo, no se ha presentado un incumplimiento sostenido, dado que no se ha acreditado que las sanciones impuestas previamente correspondan a hechos idénticos a los que motivan el presente PAS. Asimismo, menciona TELEFÓNICA que las Resoluciones administrativas que sustentarían el mencionado comportamiento reincidente han sido impugnadas en sede judicial por lo que aún no adquieren la calidad de "cosa juzgada".

Al respecto, cabe señalar que las veintiocho (28) grabaciones de voz acreditan el incumplimiento de los artículos 6º y 96º de las Condiciones de Uso, de acuerdo al siguiente detalle:

Nº	Fecha	Nº de Servicio Telefónico	Persona que autoriza la Migración	Incumplimiento de los artículos:	
				6º	96º
1	12/07/2007	1-2260804	Esposa	x	
2	20/07/2007	56-239697	Hijo	x	
3	20/07/2007	1-2638970	Madre Política	x	

4	05/07/2007	1-2833845	Esposa	x	
5	05/07/2007	1-3241230	Sobrino	x	
6	10/07/2007	1-3562475	Persona Acreditada		x
7	21/07/2007	56-402207	Hijo		
8	10/07/2007	1-4830883	Padre		
9	09/07/2007	1-5224699	Usuaría Acreditada		x
10	05/07/2007	1-5315787	Esposa	x	
11	04/07/2007	1-5411214	Sobrino	x	
12	26/07/2007	1-5507320	Esposa	x	
13	06/07/2007	41-475177	Primo	x	
14	09/07/2007	43-428797	Hijo	x	
15	09/07/2007	41-413141	Hijo	x	
16	21/06/2007 (*)	51-555031	Cónyuge	x	
17	20/07/2007	52-400072	Hijo	x	
18	20/07/2007	56-212253	Hijo Político	x	
19	08/07/2007	62-562908	Concuñada	x	
20	07/07/2007	64-216793	Usuaría Acreditado		X
21	26/07/2007	66-322596	Ahijada	x	
22	30/07/2007	74-253130	Persona Acreditada		X
23	16/07/2007	82-572989	Esposa	x	
24	02/11 (**)	2581682	Titular de la Línea Telefónica		X
25	24/11/2009	2582083	Titular de la Línea Telefónica		X
26	No indica fecha en audio (***)	3813263	Esposa	x	
27	No indica fecha en audio (***)	421235	Persona Acreditada		X
28	18/11/2009	2752302	Esposa	x	

(*) Consta como mes el de junio, no obstante la información solicitada corresponde al mes de julio de 2007.

(**) Audio no indica el año de la grabación, no obstante, corresponde a la información requerida respecto del año 2009.

(***) Audio presenta partes ininteligibles, no obstante, corresponde a la información requerida respecto del año 2009.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que, conforme a lo señalado en el artículo 2º de las Condiciones de Uso, únicamente el abonado o su representante debidamente autorizado, puede modificar o extinguir el contrato de abonado, modificar los sistemas o modalidades tarifarias, así como realizar la contratación de servicios suplementarios, adicionales y demás prestaciones contempladas en la norma citada. En ese sentido, se tiene que sólo los abonados, o su representante debidamente autorizado, se encuentran facultados a realizar

la migración de los planes tarifarios contratados. Asimismo, cabe citar el análisis realizado en el Informe de Supervisión, el cual señala lo siguiente:

(...) En atención a lo señalado, para la satisfacción de este derecho no basta la mera entrega de información, sino que el contenido de la misma deberá permitir al usuario contar con la información relevante para la toma de una adecuada decisión de consumo.

En ese orden de ideas, un consumidor que acude a un número de atención al cliente con la finalidad de contratar o migrar un servicio telefónico, espera como mínimo, como resultado de la comunicación, obtener información relevante sobre las características del servicio que desea adquirir, así como, sobre los requisitos necesarios para contratar a fin de realizar una contratación adecuada de sus servicios. Quien contrata a través de los números de atención al cliente de la empresa operadora, espera que esta sea una contratación que cumpla con todos los parámetros necesarios exigidos por la norma, y que con posterioridad, su contratación no pueda ser cuestionada.

Es por ello necesario, que la empresa operadora, brinde la información correcta a los usuarios que soliciten la migración de sus servicios, a fin de que estos puedan realizar una elección y contratación adecuada. En el supuesto, de que los usuarios sin ser titulares del servicio soliciten la migración, la empresa operadora está en la obligación de informarles que la migración solo puede ser realizada por el abonado titular del servicio. Aceptar el pedido de migración, es inducir a los usuarios al error en la contratación de sus servicios.

De la revisión de las transcripciones realizadas, se puede apreciar que cuando los terceros distintos al titular de la línea, demostraron su intención frente a TELEFÓNICA de migrar de plan, ésta siguió con el procedimiento de migración sin informarles que dicho derecho sólo lo tiene el abonado del servicio. (...)

Por lo expuesto, se considera que la obligación de informar no sólo se limita al pedido de la misma, sino que está debe de ser enfocada en razón de los fines para los cuales se está brindando, es decir, si un usuario solicita la migración de los planes tarifarios de un servicio contratado por un tercero, respecto del cual no se ha acreditado que ha actuado bajo la figura del representante, le corresponde a la empresa operadora informar al usuario que dicha solicitud no puede ser atendida, toda vez que las migraciones de plan tarifario únicamente pueden ser realizadas por el titular del servicio.

En el presente caso, TELEFÓNICA señala que de manera previa a la formalización del contrato, se informó de manera suficiente a los usuarios sobre los alcances del pedido de migración a efectuarse. De ser este el caso nos encontraríamos ante las siguientes situaciones:

- (i) Que en la fase informativa se le haya informado al usuario que él no podría modificar el plan tarifario, toda vez que no era el titular del servicio.

De haber ocurrido ello así, carecería de sentido que el usuario continúe con la denominada "*etapa de formalización del contrato*", es decir, si la empresa cumplió con brindar información necesaria sobre los alcances de la migración y que ésta resultaría jurídicamente posible únicamente en la medida que quien lo solicitara fuera el abonado titular del servicio, resultaría inverosímil que el usuario

hubiera pretendido continuar con el proceso de migración. Incluso, en este supuesto negado, sería objetable que la empresa operadora, concedora de los alcances de la normativa vigente con relación a la migración del servicio, procediera a la formalización del pedido teniendo pleno conocimiento de las consecuencias legales que aparejaría efectuar una migración solicitada por una persona diferente al abonado del servicio.

- (ii) Que en la fase informativa no se le haya informado al usuario sobre los requisitos necesarios para la migración de los planes tarifarios.

De ser esto así, ello se contradeciría con lo señalado por la empresa operadora en sus descargos, en los que asegura expresamente haber proporcionado a los usuarios información sobre los alcances de la migración conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no obstante que no cuenta con el respectivo audio que sustente su afirmación. De ser este el caso, se aprecia que la empresa operadora tuvo la oportunidad de corregir la omisión de información previa a la migración, es decir, dentro de la denominada "*etapa de formalización del contrato*" se encontraba dentro de su esfera de control el proporcionar al usuario contratante información sobre el procedimiento de migración, la cual puede ser efectuada solo por el abonado. De ser así, ello debería constar en el mecanismo de contratación empleado, máxime cuando a partir de las grabaciones se aprecia que las personas que solicitan la migración indican expresamente que no son los titulares del servicio, destacando su condición de sobrino, hijo político, padre, entre otros, respecto del abonado.

Conforme a lo indicado, se tiene que TELEFÓNICA no puede contratar o atender la migración de los planes tarifarios, si es que no cuenta con la aceptación expresa del abonado. En ese sentido ante el pedido del usuario, de migrar el plan tarifario de un servicio respecto del cual éste no contaba con la calidad de abonado titular, TELEFÓNICA estaba en la obligación de informar al usuario sobre la inviabilidad de su solicitud, tanto en la etapa anterior a la celebración del contrato, como durante la grabación de voz que constituye el mecanismo de contratación o aceptación de la solicitud de migración, en la medida que dicha empresa era concedora de los alcances de las disposiciones referidas a la migración.

En tal sentido, se puede concluir que en la denominada "*etapa de formalización del contrato*", el usuario no contaba con la información necesaria sobre los alcances de la migración solicitada. Ello, en la medida que la solicitud de migración se presenta a pesar que el usuario supuestamente tenía pleno conocimiento sobre los alcances del servicio de telefonía fija y de la migración, lo cual resulta contradictorio, pues de haber sido correctamente informado no habría procedido a solicitar la migración.

En todo caso, de haber insistido el usuario con la solicitud de migración –a pesar de haber sido informado previamente sobre los alcances de la misma– TELEFÓNICA se encontraba en la obligación de brindar la información necesaria sobre los alcances de su pretensión de migrar a un plan tarifario distinto no siendo el abonado del servicio, siendo que como se advierte de los audios que son materia del presente PAS, ello no ocurrió así, permitiéndose la migración y omitiéndose brindar al usuario la información necesaria.

A lo señalado se debe agregar que TELEFÓNICA no ha cumplido con probar sus afirmaciones, limitándose a señalar que cumplió con brindar información necesaria sobre los alcances de la migración solicitada en la etapa previa a la denominada “*etapa de formalización del contrato*”, no contando con un audio u otro tipo de medio probatorio que respalde sus afirmaciones; no obstante que, conforme lo dispuesto en el artículo 162.2⁽³⁾ de la LPAG, habiéndose visto satisfecha la carga de la prueba a cargo del OSIPTEL respecto a los hechos constitutivos de la infracción que se imputa, correspondía a TELEFÓNICA la carga de la prueba⁽⁴⁾ respecto a que cumplió con lo dispuesto en la normativa.

En cuanto a la Presunción de Licitud, es preciso hacer referencia a lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 230° de la LPAG:

Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

9. Presunción de licitud.- Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

De acuerdo con la mencionada norma, la Administración Pública debe presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario y ésta sea declarada mediante resolución administrativa firme. En ese orden de ideas, atañe al OSIPTEL la carga de la prueba respecto a la ocurrencia de los hechos constitutivos materia del presente PAS, correspondiendo a TELEFÓNICA la acreditación que actuó conforme a lo dispuesto por la normativa. No obstante, la falta de presentación de descargos o, en todo caso, los medios probatorios que acrediten esto último, aunada a la constatación de los hechos materia de la infracción imputada, resultan suficientes para desvirtuar la presunción de licitud o de inocencia a favor de TELEFÓNICA al que hace referencia la LPAG.

Por otro lado, en lo referente al conocimiento que tendría el OSIPTEL respecto de los argumentarios de contratación utilizados por TELEFÓNICA, es necesario referirse a lo señalado en el Informe de Supervisión:

(...) De otro lado, es preciso señalar que dentro del presente expediente de supervisión se recabó el “argumentario” que utiliza TELEFÓNICA para la atención de sus usuarios, a través de los canales de atención presencial y telefónico. Sin

³ Artículo 162.- Carga de la prueba
(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

⁴ Doctrinariamente se ha reconocido que corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos que introduce en el procedimiento para desvirtuar la alegación de culpabilidad argüida por la Administración:
(...) corresponde a la Administración la prueba de los hechos constitutivos de la acusación para desvirtuar la presunción de inocencia, y corresponde al presunto infractor la prueba de los hechos impeditivos o extintivos que alega y que introduce en el procedimiento administrativo (...) (Sin subrayado en el original) (GALLARDO CASTILLO, María Jesús. Los principios de la potestad sancionadora. 1era Edición. Iustel. Madrid, 2008. P.196).

embargo, si bien es cierto que la información contenida en el argumentario remitido por TELEFÓNICA cumple con ser clara, veraz, detallada y precisa, ésta no es transmitida con dichas particularidades a los usuarios de TELEFÓNICA, conforme se ha evidenciado en el presente informe (...)

En efecto, la importancia de que la información contenida en los argumentarios utilizados por la empresa operadora cumplan con lo dispuesto en el artículo 6º de las Condiciones de Uso, radica en que la información allí plasmada sea la misma que se transmite a las personas que contratan con la empresa operadora a fin que puedan contar con todas las herramientas necesarias que garanticen la toma de decisiones de consumo adecuadas. En base a ello, se busca que el contratante cuente con toda la información necesaria respecto del servicio que requiere, reduciéndose con ello la asimetría de información que existe en la relación empresa operadora-abonado, más aún cuando advertimos que por la naturaleza jurídica de los contratos que se celebran con las empresas operadora, éstos constituyen contratos por adhesión, en los cuales los abonados no tienen ningún nivel de negociación.

En ese sentido, resulta esencial para el contratante conocer el detalle de todas las implicancias del servicio a contratar, máxime cuando ello se encuentre directamente relacionado con la validez de la operación que se pretende efectuar, como ocurre en el presente caso, en el que se aprecia que TELEFÓNICA omitió informar sobre los alcances de las solicitudes de migración si se efectuaban por personas distintas al abonado del servicio, a pesar que dicha empresa operadora tenía pleno conocimiento de que los solicitantes no ostentaban tal situación jurídica.

En consecuencia, la razón de ser de los argumentarios no se agota en la validación de los mismos por parte del OSIPTEL sino que su finalidad se ve traducida cuando la información allí contenida llega de forma correcta a los usuarios y les permite contratar adecuadamente. En el caso en particular, si bien la información contenida en tales argumentarios fue considerada adecuada por este Organismo, de los audios remitidos por TELEFÓNICA no se observa que dicha información haya sido transmitida a los usuarios adecuadamente al permitir que terceros, distintos a los abonados, realicen migraciones de planes tarifarios y/o modificaciones contractuales, por tal motivo, se puede concluir que no se ha dado cabal cumplimiento a lo establecido en el artículo 6º de las Condiciones de Uso.

Asimismo, cabe precisar que de la información consignada en los argumentarios sobre los requisitos para la Migración de Líneas de Telefonía Fija, se aprecia que la empresa operadora consigna la necesidad de acreditar la identidad y la dirección del "cliente"; de igual manera, señala que "las migraciones de línea están autorizadas para ser realizadas por las siguientes personas: titular, cónyuge o usuario acreditado (carta poder)". Es decir, los argumentarios recogen de manera expresa e inequívoca la obligación de acreditar la representación mediante carta poder, cuando la migración sea solicitada por una persona distinta al titular del servicio. De esta manera se acredita que, a pesar que TELEFÓNICA tenía conocimiento que únicamente el titular o su representante debidamente acreditado, se encontraba autorizado para efectuar la migración, dicha empresa operadora realizó las migraciones indebidamente y no cumplió con su obligación de informar adecuadamente a los usuarios.

Finalmente, en lo correspondiente a la reiteración en el comportamiento observado, resulta necesario hacer referencia directa a lo señalado en el Informe de Supervisión:

Asimismo, es importante mencionar que mediante Resolución N° 096-2008-GG/OSIPTEL del 07 de marzo de 2008, Resolución N° 039-2009-GG/OSIPTEL del 20 de febrero de 2009, Resolución N° 341-2009-GG/OSIPTEL del 25 de setiembre de 2009, se resolvió multar a TELEFÓNICA con 100, 85 y 130 UIT, respectivamente, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, en relación al artículo 6° de las Condiciones de Uso. En ese sentido, se puede observar que TELEFÓNICA tiene pleno conocimiento de los alcances de las obligaciones contenidas en el artículo 6° de las Condiciones de Uso y de los efectos jurídicos consecuentes ante su incumplimiento.

Como se advierte, en ningún momento se hace mención al concepto de reincidencia sobre el cual TELEFÓNICA se pronuncia en sus descargos, sino que se menciona las resoluciones antes citadas con el fin de resaltar que la empresa operadora en oportunidades anteriores ha sido informada por este Organismo acerca de los alcances del artículo 6° de las Condiciones de Uso, por lo que no le resultan desconocidos los parámetros sobre su cumplimiento, sino por el contrario, correspondía a TELEFÓNICA extremar las medidas de diligencia a fin de no incurrir nuevamente en la infracción al artículo en cuestión.

1.2. Sobre el artículo 96° de las Condiciones de Uso

TELEFÓNICA indica que en atención al Principio de Razonabilidad y al criterio de oportunidad, este Organismo deberá evaluar la conveniencia de imponer una multa administrativa por la omisión de dos requisitos en el mecanismo de contratación, dado que ello solo habría sucedido en casos aislados, considerando que el comportamiento habitual de TELEFÓNICA es requerir todos los datos establecidos en la norma.

Sostiene TELEFÓNICA que es posible probar la falta de razonabilidad de la actuación del OSIPTEL a través de la revisión de una muestra significativa de grabaciones de voz realizadas durante el año 2010.

De otro lado, TELEFÓNICA afirma que ha tomado las acciones pertinentes para evitar que en adelante vuelvan a producirse situaciones similares a las que se desarrollan en el presente PAS.

Finalmente, dicha empresa operadora afirma que la omisión señalada no constituye o representa una disminución en la calidad del servicio que brinda; más aún cuando el OSIPTEL ha afirmado que cumple con el argumentario para la atención a sus usuarios.

Al respecto, cabe señalar que no son materias discutibles del presente PAS, la calidad del servicio que brinda TELEFÓNICA, ni la calidad de la información contenida en los argumentarios de la empresa operadora. Sin embargo, conforme se ha analizado precedentemente, el hecho de que este organismo señalara que el contenido de los argumentarios es conforme a lo señalado en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, no significa que la empresa operadora cumpla con trasladar dicha información a las personas

que requieren tal información en todos los casos, como se ha verificado en los audios que constituyen el objeto del presente PAS.

En cuanto a la evaluación que a criterio de TELEFÓNICA, debería efectuar el OSIPTEL respecto a la conveniencia de la imposición de una multa administrativa en atención a que los casos detectados se tratan de casos aislados, resulta importante señalar que sobre este aspecto existen pronunciamientos del OSIPTEL al respecto, en los cuales se ha indicado lo siguiente:

Resolución de Gerencia General N° 412-2008-GG/OSIPTEL

Al respecto, es necesario precisar que los dos casos advertidos, de abonados que no se incluyeron en la guía telefónica impresa, fueron comunicados por la Gerencia de Usuarios a la GFS, requiriéndosele información, sobre el particular, a TELEFÓNICA; es decir, no es exacto afirmar que del universo de abonados sólo a dos se haya omitido incluir en la guía telefónica, toda vez que dicho universo no ha sido objeto de supervisión.

Sin perjuicio de ello, alegar que los incumplimientos no obedecen a un hecho generalizado o alegar diligencia debida o falta de intencionalidad; no descartan la configuración de infracción en el presente caso, en tanto no es un requisito para la configuración de la infracción que se trate de un hecho generalizado, al contrario, teniendo en cuenta que las sanciones administrativas tienen una finalidad principalmente de carácter represor; se persigue con las sanciones la represión de la conducta infractora del ordenamiento jurídico y evitar que la conducta se generalice.

Resolución de Consejo Directivo N° 001-2009-CD/OSIPTEL

(...) la empresa Telefónica no consignó dato alguno sobre la existencia de los abonados de los servicios telefónicos N° 044-243336 y N° 044-461275, correspondientes a Funerales Ram'z (15) y Hostal El Malecón, que además son empresas que prestan servicios comerciales.

De otro lado, sobre lo manifestado por Telefónica respecto a que exigirle una actuación mayor supondría un costo excesivo en comparación al daño causado, desconociéndose los principios de análisis costo-beneficio, eficiencia y efectividad; es de indicar que lo señalado por Telefónica no considera que además de la afectación a los abonados de los servicios telefónicos anteriormente citados, quienes no pudieron dar a conocer sus datos en la citada guía telefónica impresa; los abonados receptores de la misma no contaron con información completa sobre los datos de todos los abonados de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija de la correspondiente área de tasación local, conforme lo dispone el tercer párrafo del artículo 78° de las Condiciones de Uso.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que son los usuarios del servicio de telecomunicaciones, el centro de protección del OSIPTEL; por lo que aún cuando para la empresa operadora el costo de adoptar medidas apropiadas para evitar el incumplimiento de las normas vigentes podría ser excesivo, es precisamente la preocupación por el respeto de los derechos de los usuarios y atendiendo a los principios generales alegados por Telefónica, la que informó al legislador para tipificar

como infracción grave el incumplimiento por parte de las empresas operadoras del artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso.

(Sin subrayado en el original)

Asimismo, debe tenerse en consideración que la finalidad del Derecho Administrativo Sancionador no es sólo represiva sino también disuasiva, a efectos que, en lo sucesivo, TELEFÓNICA sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normativa que involucra su actividad. Sobre este aspecto, debe destacarse la importancia que la empresa operadora cuente con la seguridad de que la persona con quien está realizando una operación contractual, sea quien efectivamente ostente una condición jurídica que le permita realizar la contratación.

Además, debe tenerse en consideración que la finalidad de las disposiciones contenidas en el artículo 96° de las Condiciones de Uso, en particular las que son objeto del presente PAS, tienen por finalidad brindar mayor seguridad a la empresa operadora respecto a la correcta identidad de la persona que pretende efectuar una operación contractual empleando los mecanismos de contratación dispuestos en el mencionado artículo 96°. Con ello, se pretende asegurar la certeza de la solicitud o aceptación de los actos dispuestos en el artículo 95° de las Condiciones de Uso, tales como la (i) contratación; (ii) resolución; (iii) modificación de los términos o condiciones de la contratación; (iv) migración a planes tarifarios; o (v) contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

Cabe señalar además que el artículo 96° de las Condiciones de Uso no prevé que para el inicio de un procedimiento sancionador o para la imposición de una sanción a una empresa operadora se requiera una pluralidad de casos en los que se advierta la infracción. En ese sentido, carece de fundamento lo mencionado por TELEFÓNICA respecto de que los casos señalados en el Informe de Supervisión, se tratarían de supuestos aislados, toda vez que no se requiere que el incumplimiento sea generalizado para que sea pasible de considerarse infracción administrativa.

Por último, resulta importante diferenciar dos etapas importantes dentro de un Procedimiento Sancionador. La primera corresponde al análisis de la medida a adoptar por parte de la Administración Pública, y la segunda a la gradación de la multa. Teniendo en cuenta lo señalado, el haber realizado todas las acciones pertinentes por parte de TELEFÓNICA para evitar que en adelante se vuelvan a producir situaciones similares a las analizadas en el presente PAS, no forma parte del análisis referido a la pertinencia de haber iniciado o no un procedimiento sancionador, sino más bien, debe ser tomado en cuenta en una etapa posterior, correspondiente a la gradación de la multa.

2. Determinación de la sanción.

A fin de determinar la gradación de la multa a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), Ley N° 27336, 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⁽⁵⁾.

Con relación a este principio, el artículo 230º 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:

El artículo 6º de las Condiciones de Uso establece que incurrirá en infracción grave, la empresa operadora que no brinde información necesaria a cualquier persona para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

En el presente caso, la empresa TELEFÓNICA no informó a sus usuarios que éstos no se encontraban facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, dado que tal posibilidad corresponde únicamente al abonado.

En consecuencia, la citada empresa ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 3º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por lo que, de conformidad con la escala de multas establecida en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT.

El artículo 96º de las Condiciones de Uso establece que incurrirá en infracción leve, la empresa operadora que al utilizar como mecanismo de contratación la reproducción de audio o video, no requiera a los abonados los datos que acrediten su identidad, para lo cual adicionalmente al número de documento legal de identificación del abonado, deberá solicitar el lugar y fecha de nacimiento.

En el presente caso, la empresa TELEFÓNICA no solicitó el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que

⁵ Ley del Procedimiento Administrativo General. Artículo IV.- Principios del procedimiento 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.

solicita la migración de sus servicios.

En consecuencia, la citada empresa ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por lo que, de conformidad con la escala de multas establecida en la LDFF, corresponde la aplicación de una multa entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT.

(ii) Magnitud del daño causado, perjuicio económico:

En el presente caso no existen elementos objetivos que permitan determinar la magnitud del daño causado, ni el perjuicio económico. Sin perjuicio de lo señalado, existiría un daño potencial en perjuicio del abonado en relación a contrataciones no deseadas respecto del servicio telefónico del cual él es el titular y quien únicamente puede disponer del mismo.

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

Respecto, del artículo 6º de las Condiciones de Uso, cabe precisar que ha quedado acreditado que la conducta de TELEFÓNICA se ha realizado de manera continuada y/o repetitiva desde el 5 de julio de 2007, fecha del primer audio transcrito, hasta el 18 de noviembre de 2009, fecha del último audio considerado a efectos del análisis del presente PAS. Asimismo, se aprecia que con anterioridad al presente PAS, TELEFÓNICA ha incumplido lo dispuesto por el artículo citado, conforme se aprecia en los Expedientes números 21-2007-GG-GFS/PAS, 2-2008-GG-GFS/PAS y 30-2008-GG-GFS/PAS, en atención a ello, se puede concluir que la empresa operadora tenía pleno conocimiento de los alcances de dicha disposición puesto que fue sancionada con anterioridad por incumplir su deber de información.

Cabe destacar que la Resolución N° 341-2009-GG/OSIPTEL, fue confirmada en todos sus extremos por la Resolución N° 451-2009-GG/OSIPTEL y por la Resolución N° 004-2010-CD/OSIPTEL de fecha 11 de febrero de 2010. En dicha oportunidad TELEFÓNICA fue sancionada con una multa de ciento treinta (130) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 6º de las Condiciones de Uso, advirtiéndose que al igual que en el presente procedimiento administrativo sancionador, los actos constitutivos de la infracción fueron el no brindar la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada.

Respecto del artículo 96º de las Condiciones de Uso, cabe precisar que ha quedado acreditado que la conducta de TELEFÓNICA se ha realizado de manera reiterativa desde el 7 de julio de 2007, fecha del primer audio transcrito, hasta el 24 de noviembre de 2009, fecha del último audio considerado a efectos del análisis del presente PAS.

Finalmente, cabe señalar que no se ha verificado la existencia de reincidencia respecto de los incumplimientos de los artículos 6º y 96º de las Condiciones de Uso.

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

Respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de las Condiciones de Uso, es preciso reiterar que TELEFÓNICA conocía la importancia de garantizar el derecho a los usuarios a contar con información necesaria para tomar una decisión, toda vez que este Organismo en diversas oportunidades se ha manifestado sobre la necesidad de que las personas, en general, cuenten con la información idónea para tomar decisiones adecuadas de consumo.

Por otro lado, en lo correspondiente al incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 96° de las Condiciones de Uso, TELEFÓNICA admite que no ha cumplido cabalmente con lo dispuesto en el artículo antes mencionado, precisando únicamente que se trataría de casos aislados.

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

No existen elementos objetivos para determinar el beneficio obtenido por TELEFÓNICA MÓVILES en el presente caso. Sin embargo, es claramente verificable que la empresa operadora obtiene beneficios económicos al acceder a realizar contrataciones de los servicios que ofrece, no obstante de tomar conocimiento que las personas con las cuales contrata no tienen la condición de abonados del servicio.

(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, las acciones de supervisión que dieron lugar al inicio del procedimiento administrativo sancionador se realizaron en el año 2007, en tal sentido, la multa a imponerse a TELEFÓNICA no podrá exceder del 10% de los ingresos brutos obtenidos en el año 2006.

En atención a los hechos acreditados, a los criterios establecidos en la LDFF y al principio de razonabilidad, corresponde sancionar a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con una multa de Ciento Cuarenta (140) UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6° de la misma norma; y con una multa de Diez (10) UIT, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 96° de la misma norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., con CIENTO CUARENTA (140) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS, por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber

incumplido lo dispuesto en el artículo 6° de la norma mencionada puesto que no informó a los usuarios que éstos no se encontraban facultados para efectuar la migración de los planes tarifarios, lo que habría vulnerado el derecho de toda persona a recibir la información necesaria para tomar una decisión o elección adecuadamente informada; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., con DIEZ (10) UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS, por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 96° de la misma norma puesto que no solicitó el lugar y fecha de nacimiento del abonado, a fin de acreditar la identidad del titular del servicio que solicita la migración de sus servicios; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa involucrada.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión coordine con la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución, cuando haya quedado firme, y ponga en conocimiento de la Gerencia de Administración y Finanzas las multas impuestas para los fines pertinentes.

Regístrese y comuníquese.

MARIO GALLO GALLLO
Gerente General