

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL****Nº 00285-2017-GG/OSIPTEL**Lima, **18 de diciembre de 2017**

EXPEDIENTE Nº	:	<b>000060-2015-GG-GFS/PAS</b>
MATERIA	:	<b>Procedimiento Administrativo Sancionador</b>
ADMINISTRADO	:	<b>TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.</b>

**VISTO:** el Informe Nº 00073-GSF/2017 de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), y el Informe Nº 151-PIA/2017, concerniente al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA), por la supuesta comisión de las infracciones tipificadas en artículo 3º y 4º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el segundo y tercer párrafo del artículo 11º de la mencionada norma. Al respecto, se informa lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante carta Nº C.1900-GFS/2015, notificada el 7 de octubre de 2015, la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GSF) comunica a TELEFÓNICA el inicio del PAS por la presunta comisión de las infracciones administrativas tipificadas en el artículo 3º y 4º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el segundo y tercer párrafo del artículo 11º del TUO de las Condiciones de Uso, según lo siguiente:
  - *La empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., habría incumplido en el 67.2% (80 de 119) de las acciones de supervisión realizadas, lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 11º, segundo párrafo del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138- 2012-CD/OSIPTEL, con relación a sus obligaciones referidas al Procedimiento de contratación de líneas, de exigir al abonado la exhibición de su documento legal de identificación y la copia del mismo con el fin del registro respectivo previo a la activación de la línea.*
  - *La empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., habría incumplido en el 52.9% (63 de 119) de las acciones de supervisión realizadas, lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 11º, segundo párrafo del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 138- 2012-CD/OSIPTEL, con relación a la publicación de un cartel o afiche en sus puntos de venta, difundiendo las obligaciones contempladas en el segundo párrafo del artículo citado.*
2. Con carta Nº TP-AR-GGR-3057-15, recibida el 9 de noviembre de 2015, TELEFÓNICA alcanzó sus descargos (descargos 1).





3. Con fecha 12 de junio de 2017, la GSF remite a la Gerencia General el Informe N° 00073-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción).
4. Con carta N° C.01043-GG/2017, notificada el 18 de setiembre de 2017, se pone en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00073-GSF/2017, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos.
5. Con carta N° TP-3083-AR-GGR-17, recibido el 9 de octubre de 2017 y carta TP-3375-AR-GGR-17, recibida el 27 de noviembre de 2017, TELEFÓNICA presenta sus descargos al Informe Final de Instrucción (Descargos 2 y 3).

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

En el presente PAS se advierte que entre el período comprendido del 12 de noviembre al 17 de diciembre de 2014 así como del 27 de enero al 27 de mayo de 2015, se llevaron a cabo ciento diecinueve (119)<sup>1</sup> actas de supervisión a nivel nacional, en puntos de venta de terceros, puntos de venta controlados y centros de atención al cliente; imputándose a TELEFÓNICA la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 3° y 4° del TUO de las Condiciones de Uso, por haber incumplido con las obligaciones establecidas en el segundo y tercer párrafo del artículo 11° de la referida norma – vigente a la comisión de la conducta imputada –, conforme al siguiente detalle:

**Cuadro 1**

Tipo de Establecimiento	Incumplimiento del 2do párrafo del artículo 11°	Incumplimiento del 3er párrafo del artículo 11°
Punto de Venta de Tercero	66	56
Punto de Venta Controlado	14	7
Centro de Atención	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>63</b>

Fuente: Informe de Supervisión

**1. Cuestión Previa**

De la revisión de las actas de supervisión que obran en el Expediente de Supervisión, se advierte lo siguiente:

- a. El Acta de Supervisión<sup>2</sup> de fecha 28 de noviembre de 2014 (10:45 hrs), correspondiente a la Acción de Supervisión llevada a cabo en el punto de venta de tercero de TELEFÓNICA, ubicado en el distrito y provincia de Abancay, departamento de Apurímac; no consigna el número de la dirección del establecimiento donde se realizó la respectiva acción de supervisión.
- b. La fecha consignada en el acta de Supervisión<sup>3</sup> de fecha 28 de enero de 2014, correspondiente a la acción de supervisión llevada a cabo en el punto de venta controlado de TELEFÓNICA, ubicado en el distrito, provincia y departamento de Cusco; no concuerda con la fecha con la que se llevó a cabo la acción de supervisión (28 de enero de 2015) y la indicada en la Boleta de Venta N° 0001-062699, adjunta.

<sup>1</sup> En el caso de la acción de supervisión llevada a cabo en el punto de venta controlado de TELEFÓNICA, el 26 de noviembre de 2014 (16:30 hrs) en el distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín; en tanto el acta de supervisión no consigna la dirección donde se llevó a cabo la acción de supervisión, no se considera válida, no siendo materia de imputación.

<sup>2</sup> Folio 174 al 176 del Expediente de Supervisión

<sup>3</sup> Folio 427 al 430 del Expediente de Supervisión.





De acuerdo a ello, siendo que las actas antes indicadas no cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 19° del Reglamento General de Acciones de Supervisión del cumplimiento de la normativa aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado con Resolución N° 034-97-CD-OSIPTEL (Reglamento de Supervisión) - vigente a la fecha en que se llevaron a cabo las mismas -, no corresponden ser tomadas en cuenta para el análisis del incumplimiento del artículo 11°, segundo y tercer párrafo del TUO de las Condiciones de Uso; correspondiendo su **ARCHIVO**.

En consecuencia, corresponde la evaluación de ciento diecisiete (117) actas de supervisión imputadas, que comprende: sesenta y dos (62) y setenta y ocho (78) incumplimientos del tercer y segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, respectivamente.

## 2. **Análisis de los Descargos**

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por TELEFÓNICA, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 151-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

### 2.1 **Respecto del incumplimiento de la obligación contenida en el segundo párrafo del artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso.**

De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente desde el año 2010, la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones que provea; lo cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.

En el presente caso, la imputación que es objeto del presente PAS consiste en haber efectuado la activación de los servicios móviles prepago sin haber seguido el procedimiento obligatorio previo a fin de verificar la identidad del abonado, a partir de la exhibición y entrega de la copia de su documento legal de identificación, conforme lo establecía el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

Cabe indicar que dicho procedimiento, de cumplimiento obligatorio para las empresas operadoras, se encontró vigente hasta el 4 de junio de 2015 que se aprobó la Resolución N°056, siendo sustituido por otro en el cual también se exige la verificación de identidad del abonado, pero esta vez utilizando otro mecanismo (verificación biométrica).

No obstante, y tal como ha sido reconocido por el Consejo Directivo mediante Resolución N° 043-2017-CD/OSIPTEL, hasta antes de la modificación del mecanismo de verificación, es decir hasta el 4 de junio de 2015 (período dentro del cual, TELEFÓNICA activó las líneas prepago materia de imputación), las empresas operadoras debieron verificar la identidad y registrar los datos del abonado a partir de la copia de su documento de identidad y conservar dicho documento a efectos de acreditar el cumplimiento del procedimiento.

Conforme a lo establecido en el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso – incorporado por la Resolución N° 056 -, se sustituyó la acreditación de identidad del abonado mediante la exhibición física del documento legal de identidad, por la verificación biométrica de huella dactilar o de verificación de identidad no biométrica, a que se refiere el artículo 11-C de dicho cuerpo normativo.





Como se puede advertir, la obligación de acreditar la identidad del abonado en el caso del servicio de telefonía móvil prepago, al momento de la contratación, aún se mantiene. Es más, actualmente, el procedimiento de acreditación de identidad del abonado pre pago reviste mayor rigurosidad.

En el presente caso, la imputación a TELEFÓNICA, está referida al incumplimiento por parte de la empresa operadora del procedimiento de verificación de identidad que debió seguir para la activación de las líneas móviles prepago, conforme lo establecía el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso vigente hasta el 4 de junio de 2015; en consecuencia, el inicio del PAS no vulnera el Principio de Legalidad, en la medida que se refiere al incumplimiento de una norma vigente, el cual se mantiene calificado como una infracción pasible de ser sancionada.

Si bien es cierto, la Resolución N° 056 modificó el mecanismo de verificación de identidad del abonado, ello no implica que se libere de responsabilidad a los incumplimientos cometidos con el anterior procedimiento. Sin perjuicio de haberse modificado el mecanismo aplicable y la numeración del articulado, el incumplimiento del procedimiento de verificación de identidad del abonado de manera previa a la activación del servicio se ha mantenido tipificado como una infracción calificada de muy grave, en el artículo 4° del anexo 2 del TUO de las Condiciones de Uso.

En tal sentido, la conducta imputada a TELEFÓNICA, cumple con el Principio de Legalidad y tipicidad establecido en el artículo 246° del TUO de la LPAG, en la medida que la conducta se encontraba prevista como infracción muy grave al momento en que se cometieron los hechos.

Es pertinente indicar, que el hecho que la imputación de cargos del presente PAS se haya comunicado a TELEFÓNICA en un momento posterior a la fecha de entrada en vigencia del procedimiento de contratación de líneas móviles prepago contenido en la Resolución N° 056, no menoscaba la imputación que es objeto del presente PAS ni vulnera con ello el Principio de Irretroactividad establecido en el TUO de la LPAG, habida cuenta que las normas sancionadoras a aplicarse a un caso particular deben ser aquellas que resulten vigentes al momento en que ocurren los hechos, lo que se ha respetado en el presente caso.

Respecto a la aplicación de Retroactividad Benigna invocada por TELEFÓNICA, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 del artículo 246° del TUO de la LPAG; a partir del análisis efectuado respecto del comparativo general de obligaciones e infracciones de la norma imputada y la Resolución N° 056, esta instancia advierte que -aplicando una evaluación integral- el conjunto de las disposiciones sancionadoras contenidas en la nueva regulación para la contratación de líneas móviles prepago, no resulta ser más beneficioso en relación a las obligaciones vinculadas al segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

En el sentido de lo antes expuesto, se ha pronunciado el Consejo Directivo del OSIPTEL, mediante la Resolución N° 043-2017-CD/OSIPTEL. De acuerdo a ello, el inicio del presente PAS se encuentra justificada en el ejercicio de la Facultad Sancionadora del OSIPTEL ante el incumplimiento de TELEFÓNICA de una obligación tipificada como infracción en el citado artículo, incumplimiento que causa grave lesión al bien jurídico protegido por el artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso, este es el derecho de los abonados tener seguridad en sus contrataciones mediante el correcto y estricto cumplimiento de la obligación contenida en la citada norma.





Por lo expuesto, no corresponde amparar lo alegado por la empresa operadora respecto a este extremo, no existiendo, por tanto, vulneración al Principio de Legalidad, Razonabilidad ni Irretroactividad de la norma.

## **2.2 Respetto del incumplimiento de la obligación contenida en el tercer párrafo del artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso.**

Al respecto, cabe indicar que la obligación contenida en el tercer párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, imputada como conducta infractora, ha sido suprimida del marco regulatoria por la Resolución 56, tanto como obligación como hecho constitutivo de infracción administrativa, razón por la cual, esta instancia, considera – en la línea de la recomendación efectuada por la GSF en su Informe Final de Instrucción – que corresponde la aplicación del Principio de Retroactividad Benigna.

Consecuentemente, debe procederse al archivo del presente PAS en el extremo referido a la comisión de infracción administrativa grave tipificada en el artículo 4 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso por incumplimiento de la obligación prevista en el tercer párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, careciendo de objeto emitir pronunciamiento respecto de los argumentos formulados por la empresa operadora en sus descargos.

## **2.3 Sobre la aplicación de medidas menos gravosas.**

Al respecto, esta instancia considera que independientemente de la cantidad de supervisiones efectuadas en las que se detectó la conducta infractora, el incumplimiento de la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso – y ahora disposiciones vigentes – puede generar una afectación a los usuarios, en el entendido que éstos podrían verse involucrados en investigaciones por actos de ilícitos cometidos mediante el uso de servicios públicos.

Por ello, la necesidad de poder identificar a los abonados que contraten el servicio público móvil tiene por finalidad que: (i) los abonados puedan contar con una mayor protección de sus derechos y (ii) se reduzca la posibilidad que un tercero sea indebidamente involucrado en investigaciones, por la comisión de presuntos ilícitos penales.

Al respecto, corresponde señalar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, el cual es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. Así, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo; por lo que, de imponerse, se espera que las empresas operadoras sean más cautelosas y diligentes en el cumplimiento de sus obligaciones legales, contractuales y técnicas, de forma que no incurran en nuevas infracciones administrativas.

Por consiguiente, considerando la gravedad de la conducta infractora y de la calificación de la infracción cometida por TELEFÓNICA, la imposición de una sanción pecuniaria, busca un efecto disuasivo, de modo tal que la empresa operadora adopte medidas para dar cumplimiento de su obligación de identificar al abonado previo a la activación de la línea del servicio móvil prepago, y con ello, que la información que se





consigne en el Registro de Abonados, permita identificar al verdadero titular del servicio.

#### **2.4 Respecto a la validez de las Actas de Supervisión elaboradas durante el período de supervisión.**

Es preciso indicar que las acciones de supervisión llevadas a cabo por la GSF se realizaron en el marco de la facultad otorgada en el artículo 24° del Reglamento de Supervisión, vigente cuando se cometieron los hechos; a fin de recoger información del comportamiento real y espontáneo de los funcionarios y representantes de la empresa operadora en relación con los usuarios.

Lejos de negar el incumplimiento advertido en la etapa de supervisión, TELEFÓNICA manifiesta en sus descargos que en diez (10) casos, las actas no contienen información suficiente (no se indica detalles sobre el proceso de adquisición del chip) para poder analizar los elementos que constituyeron el incumplimiento del proceso establecido para la contratación de líneas pre pago.

Al respecto, el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso establece que a efectos de instalar y/o activar el servicio, previamente debe cumplirse con lo siguiente: (a) Exigir la exhibición y copia del documento legal de identificación del abonado y (b) Registrar los datos personales del abonado.

En dicho contexto, a efectos de verificar el cumplimiento del segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, resulta válido que las actas de supervisión dejen constancia del procedimiento seguido por la empresa operadora previo a la activación de la línea; situación que se ha cumplido en las actas de supervisión imputadas a la empresa operadora, las mismas que adicionalmente cumplen con los requisitos contemplados en el artículo 19° del Reglamento de Supervisión.

De otro lado, en relación a la responsabilidad atribuida por TELEFÓNICA a sus vendedores, cabe indicar que el cumplimiento del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, debe producirse en cada establecimiento en que los servicios de las empresas operadoras son ofrecidos, así se trate de oficinas comerciales de la empresa bajo gestión directa u otros puntos de venta donde se ofrezca la contratación del servicio, independientemente, de si exista o no una relación comercial, entre la empresa operadora y el proveedor final del producto, toda vez que aquellas personas que celebren un contrato de abonado, formarán parte del Registro de Abonados.

Por lo expuesto, esta instancia considera que argumentar la falta de responsabilidad de la empresa operadora por los incumplimientos que cometen sus “vendedores”, resulta una pretensión que no lo exonera de responsabilidad, máxime cuando las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones son responsables de todo el proceso de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Es un hecho probado que TELEFÓNICA procedió activar las líneas del servicio móvil prepago sin cumplir el procedimiento de activación previsto en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, sin que se haya demostrado que dicho incumplimiento se debió a circunstancias excluyente de su responsabilidad; razón por la cual corresponde desestimar lo alegado por TELEFÓNICA en este extremo.





Contrario a lo alegado por TELEFÓNICA en sus descargos, no se advierte vicios de nulidad en las actas de supervisión de fecha 28 de noviembre de 2014 (10:45Hrs) realizada en el punto de venta ubicado en Av. Diaz Barcenas, distrito y provincia de Abancay; las acciones de supervisión realizadas el 28 de noviembre de 2014 (11:30 hrs) en la provincia de Abancay, departamento de Apurimac, el 17 de diciembre de 2014 (11:10 hrs) en la provincia y departamento de Tacna, el 17 de diciembre de 2014 (12:00hrs) en el distrito de Chimbote, y el 02 de febrero de 2015 (17:25 hrs) en el distrito de Surco, Lima; la acción de supervisión de fecha 31 de enero de 2015 (13:51 hrs.) realizado en el punto de venta ubicado Av. Central, interior 5 Mercado El Porvenir, en el distrito de Los Olivos, el acta de supervisión de fecha 04 de diciembre de 2014 (11:54hrs) en Avenida Laykakota, en la provincia y departamento de Puno.

En el caso del Acta de Supervisión de fecha 28 de noviembre de 2014 (15:50hrs), llevada a cabo en Calle Arica N° 1186-Agencia de Viajes Rendich Tours E.I.R.L en Iquitos, provincia de Maynas, Loreto; esta instancia advierte que existe contradicción en tanto que según lo consignado en dicho documento sí se exigió copia del documento legal de identificación; no obstante ello, la GSF concluye lo siguiente: *“MOVISTAR procedió a exigir al abonado la exhibición de su DNI, mas no la copia del mismo, por lo que no pudo almacenar ni conservar dicha documentación. A pesar de ello, MOVISTAR procedió a realizar la activación de la línea, habiendo registrado previamente los datos personales del abonado en base a la información contenida en su DNI”*. Teniendo en cuenta lo antes señalado, corresponde **ARCHIVAR** la referida acta.

En relación a la aplicación de muestreo señalado por TELEFÓNICA, cabe destacar que el uso de técnicas de muestreo se encuentra dentro del ámbito de discrecionalidad aplicable a la etapa de supervisión, no siendo un requisito para la supervisión, ni encontrándose legalmente establecido que para la configuración de una infracción, deba efectuarse ello. Lo anterior se sustenta en el hecho que es obligación de la empresa operadora con el Estado Peruano el cumplir con la normativa vigente; lo que además, es consistente con el propósito del sistema administrativo sancionador que busca evitar que el autor cometa en el futuro nuevas infracciones.

Debe considerarse que el Reglamento de Supervisión no dispone que el OSIPTEL tenga previa y necesariamente, en todos los casos, que determinar, analizar y seleccionar el universo y la correspondiente muestra representativa, para realizar las acciones de supervisión; puesto que el artículo 16º de dicha norma, señala como posibilidad del OSIPTEL, el determinar que las acciones de supervisión se realicen sobre muestras.

Por lo anteriormente indicado, corresponde desestimar lo argumentado por TELEFÓNICA en este extremo

## **2.5 Respecto a la nueva regulación para la verificación de identidad de los abonados de las líneas móviles prepago.**

En el presente caso, no resulta relevante para los efectos del presente PAS, el hecho que la empresa operadora venga dando cumplimiento al procedimiento contenido en la Resolución N° 056, habida cuenta que se trata de una norma cuya vigencia es posterior al acaecimiento de los hechos típicos que constituyen infracción administrativa.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

### **3. Sobre la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas.-**

Conforme al análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, a través del Informe N° 151-PIA/2017, no procede la aplicación del eximente de responsabilidad establecido en el numeral 1 del artículo 255 del TUO de la LPAG.

### **III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN.**

A efectos de determinar y realizar la graduación de la sanción, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00151-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

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

##### **a. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:**

En la medida que TELEFÓNICA debió implementar en su sistema comercial la verificación de identidad del contratante, obtuvo un beneficio ilícito por el incumplimiento de la obligación de no exigir la exhibición y copia del documento legal de identidad previa a la activación del servicio.

Al respecto, en el presente caso, el beneficio ilícito se encuentra representado por los costos evitados por TELEFÓNICA, al no haber implementado un mecanismo idóneo para la verificación de identidad y registro de datos personales de los contratantes de los servicios móviles prepago de manera previa a la activación del servicio, y con ello dar cumplimiento a la norma en cuestión.

##### **b. Probabilidad de detección de la infracción:**

Dada la naturaleza de la conducta infractora analizada, la probabilidad de detección de la misma es baja en razón que su verificación depende de la ejecución de acciones de supervisión por parte de OSIPTEL, existiendo un alto grado de dificultad que estas acciones abarquen al total de líneas móviles que contrata TELEFÓNICA debido al elevado número de contrataciones de líneas móviles que se ejecuta a nivel nacional; resultando improbable tener conocimiento del total de infracciones cometidas respecto de dicha obligación, siendo en su mayoría detectadas ante reclamos presentados por abonados.

##### **c. La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido**

El incumplimiento del segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, afecta gravemente al interés público así como a los bienes jurídicos protegidos por dicha norma, toda vez que la verificación de la identidad del usuario de una línea móvil prepago al momento de su contratación, permite evitar la realización de fraudes por suplantación de identidades, por lo que su incumplimiento vulnera los derechos de los usuarios al no garantizarse que las líneas su nombre sean aquellas que realmente fueron contratadas por ellos; asimismo se vulnera la seguridad jurídica de las contrataciones comerciales y la seguridad ciudadana.





**d. Perjuicio económico causado**

De la evaluación efectuada no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado y la magnitud de este por la comisión de la infracción prevista en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada con el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso por parte de TELEFÓNICA.

Es de destacar que el haber efectuado la activación de servicios móviles prepago sin seguir el procedimiento obligatorio previo para la verificación de identidad del contratante, favorece la adquisición de líneas móviles por terceros diferentes a quienes figuran como contratantes en el registro; siendo que tales servicios son empleados por terceros ajenos para la comisión de actos ilícitos, lo cual no solo afecta a quienes se ven inmersos en procesos penales por los actos ilícitos cometidos mediante el empleo de tales líneas, sino además, menoscaba la seguridad ciudadana en general.

**e. Reincidencia en la comisión de la infracción**

En el presente caso, no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el artículo 246°, numeral 3), literal e) del TUO de la LPAG.

**f. Circunstancias de la comisión de la infracción**

Al respeto, del análisis de la documentación obrante en el Expediente de Supervisión se verifica que en setenta y siete (77) de un total de ciento (118) acciones de supervisión, TELEFÓNICA no procedió a la verificación de la identidad de los usuarios solicitantes previa a la activación de las líneas móviles prepago, incumpliendo con lo señalado en el segundo párrafo del artículo 11°, del TUO de las Condiciones de Uso.

Adicionalmente, es preciso considerar que mediante la conducta imputada, TELEFÓNICA obtiene una ventaja competitiva frente a otras empresas operadoras que prestan servicios públicos móviles, quienes han incurrido en los costos para implementar mecanismos de seguridad en la contratación de sus productos, a fin de dar cumplimiento a la norma.

**g. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor**

No se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción prevista en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada con el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso.

**3.2 Aplicación de atenuantes de responsabilidad.-**

Conforme al análisis de los factores atenuantes contemplados en el artículo 18° del RFIS, se advierte que TELEFÓNICA no ha presentado reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de la infracción prevista en el artículo 4° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada con el incumplimiento de la obligación contemplada en el artículo 11°, segundo párrafo del TUO de las Condiciones de Uso. En tal sentido, no se advierte que dicha empresa operadora haya reconocido su responsabilidad en los términos exigidos por el TUO de la LPAG.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Sobre el cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa; no se observa un cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa. Asimismo, no se ha acreditado la reversión de los efectos generados.

De igual manera, TELEFÓNICA no ha acreditado la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora referida a incumplir con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso.

### 3.3 Capacidad económica del infractor

De acuerdo con lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2015, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por BITEL en el año 2014.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00151-PIA/2017 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y en aplicación del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador seguido a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, respecto de la comisión de la infracción administrativa tipificada como GRAVE en el artículo 4° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por incumplimiento a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 11° de la misma norma, respecto de las siguientes actas de supervisión:

- a. Acta de Supervisión de fecha 28 de noviembre de 2014 (10:45 hrs), llevada a cabo en el punto de venta ubicado en el distrito y provincia de Abancay, departamento de Apurímac.
- b. Acta de Supervisión de fecha 28 de enero de 2014 (14:30 hrs), correspondiente a la acción de supervisión llevada a cabo en el punto de venta ubicado en el distrito, provincia y departamento de Cusco.
- c. Acta de Supervisión de fecha 28 de noviembre de 2014 (15:50hrs), llevada a cabo en el distrito de Iquitos, provincia de Maynas, Loreto.

**Artículo 2°.- ARCHIVAR** el presente procedimiento sancionador seguido a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A, respecto de la comisión de la infracción administrativa tipificada como GRAVE en el artículo 4° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por incumplimiento a lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 11° de la misma norma, conforme a lo señalado en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 3°.- MULTAR** a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., con TRESCIENTOS CINCUENTA (350) UIT, por la comisión de la infracción muy grave





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

tipificada en el artículo 4º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, al haber incumplido con la obligación establecida en el segundo párrafo del artículo 11º de la misma norma - en setenta y siete (77) acciones de supervisión detalladas en el Anexo 1 -; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

**Artículo 4º.-** La multa que se cancele íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

**Artículo 5º.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa notificar la presente Resolución, conjuntamente con el Informe N° 151-PIA/2017 y la Resolución N° Resolución N° 043-2017-CD/OSIPTTEL, a la empresa operadora.

**Artículo 6º.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, en cuanto quede firme o se agote la vía administrativa.

**Artículo 7º.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con el Informe N° 151-PIA/2017, en la página institucional del OSIPTTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)) en cuanto quede firme o quede agotada la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA  
GERENTE GENERAL

