



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00179-2019-GG/OSIPTEL

Lima, 13 de agosto de 2019

EXPEDIENTE Nº	:	00022-2017-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN
ADMINISTRADO	:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTOS: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELFÓNICA) contra la Resolución Nº 00082-2018-GG/OSIPTEL (RESOLUCIÓN 82) y el Informe Nº 00111-PIA/2019.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante Informe Nº 00034-GSF/SSDU/2017 (Informe de Supervisión), de fecha 4 de agosto de 2017, contenido en el expediente Nº 00048-2016-GG-GFS (Expediente de Supervisión), la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) emitió el resultado de la supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el numeral 1) y 4) del artículo 8º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (REGLAMENTO), por parte de TELEFÓNICA; concluyendo lo siguiente:

"IV. CONCLUSIÓN

4.1. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido lo dispuesto por los numerales 1) y 4) del artículo 8º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución Nº 047-2015-CD-OSIPTEL, al no haber permitido la presentación del reclamo solicitado por el usuario y/o no haber cumplido con proporcionar el código o número de identificación del reclamo, en diecinueve (19) casos de las sesenta y siete (67) acciones de supervisión.

4.2 Dado que el incumplimiento de los numerales 1) y 4) del artículo 8º del REGLAMENTO, constituye una infracción grave conforme lo establece el numeral 4 del Anexo 1 de la mencionada norma, corresponde iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador en tal extremo (...).

- Mediante carta Nº C.00644-GSF/2017, notificada el 08 de agosto de 2017, la GSF comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS, por la presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el numeral 4 del Anexo 1 del REGLAMENTO, otorgándole el plazo de diez (10) días hábiles para que emita sus descargos por escrito.
- Mediante carta TP-2565-AR-GGR-17, recibida el 23 de agosto de 2017, TELEFÓNICA solicitó a la GSF ampliación de plazo por veinte (20) días hábiles para remitir sus descargos, lo cual fue concedida y comunicada mediante carta Nº C.00774-GFS/2017.



¹ Aprobado mediante Resolución Nº 047-2015-CD-OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

4. TELEFÓNICA mediante carta N° TP-2916-AR-GGR-17, recibida el 27 de setiembre de 2017 remitió sus descargos (Descargos 1).
5. Con fecha 7 de marzo de 2017, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe N° 00035-GSF/2018, conteniendo el análisis de los descargos presentados por TELEFÓNICA (Informe Final de Instrucción).
6. Mediante comunicación N° C.00201-GG/2018, notificada el 27 de marzo de 2018, se puso en conocimiento de TELEFÓNICA el Informe N° 00035-GSF/2018, a fin que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. Mediante Carta N° TDP-1252-AG-ADR-18, recibida el 18 de abril de 2018, TELEFÓNICA remitió sus descargos adicionales (Descargos 2).
8. El 25 de abril de 2018, se llevó a cabo el informe oral, requerido por TELEFÓNICA mediante comunicación N° TDP-1252-AG-ADR-18.
9. Mediante RESOLUCIÓN 82, notificada el 02 de mayo de 2018, se resolvió lo siguiente:

Artículo 1°.- ARCHIVAR el procedimiento administrativo sancionador iniciado a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, respecto de cuatro (04)² actas de supervisión, en el extremo relacionado con el incumplimiento del numeral i) del artículo 8° del REGLAMENTO, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

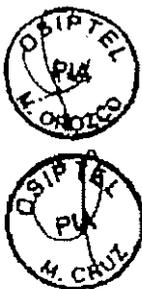
Artículo 2.- MULTAR a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. con SESENTA Y UNO PUNTO TRES (61.3) UIT, al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 4 del Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por haber incumplido con lo estipulado en los numerales 1) y 4) del artículo 8° de la referida norma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

10. A través del escrito N° TDP-1738-AG-ADR-18 presentado el 22 de mayo de 2018, TELEFÓNICA interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 82.
11. Mediante Informe N° 00111-PIA/2019, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución, la Primera Instancia Administrativa se pronuncia respecto de los argumentos planteados por la empresa operadora mediante el Recurso de Reconsideración y remite un proyecto de resolución para su aprobación.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA

De la revisión del Recurso de Reconsideración presentado por la empresa operadora, se verifica que fue interpuesto dentro del plazo legal establecido, y ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación, conforme a lo establecido por los artículos 218° y 219° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG).

² Tumbes, Junín, Huaraz y Ayacucho, entre los días 03/08/2015 y el 12/08/2015





III. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

A efectos de evaluar los argumentos presentados por TELEFÓNICA, esta Instancia se remite integralmente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00111-PIA/2019, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

3.1 Sobre la supuesta vulneración del Deber de Motivación.-

TELEFÓNICA sostiene que esta Instancia en la RESOLUCIÓN 82 no se ha pronunciado respecto a todos los actos alegados por su representada a lo largo del procedimiento, lo cual generaría un estado de indefensión y representaría un acto de arbitrariedad por parte de la Administración, solicitando por tanto la nulidad de la misma.

En particular, TELEFÓNICA indica que en la Resolución impugnada no se emitió pronunciamiento en el extremo referido a que las acciones efectuadas por la GSF no correspondían a acciones de supervisión, toda vez que se habrían realizado fuera de un procedimiento regular de supervisión, siendo incluso incluidas indebidamente en el Expediente de Supervisión con la elaboración del Plan de Supervisión el 10 de febrero de 2016, es decir, siete (7) meses después de haber sido realizadas.

Asimismo, TELEFÓNICA sostiene que no se emitió pronunciamiento respecto de su solicitud de aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, referida a la acción de supervisión del día 26 de octubre de 2015, realizada en la oficina de Madre de Dios; siendo que la GSF en el Informe de Supervisión reconoció que su representada realizó la subsanación de dicha conducta, al brindar el código de reclamo al reclamante antes de culminada la acción de supervisión.

Sobre el particular, se verifica que - contrario a lo señalado por TELEFÓNICA - en la Resolución recurrida se emitió pronunciamiento respecto de la totalidad de alegaciones sostenidas por la empresa operadora a través de sus descargos. En ese sentido, el hecho que TELEFÓNICA no comparta los argumentos expuestos por la Primera Instancia, ello no conlleva que la RESOLUCIÓN 82 vulnere el derecho a la Debida Motivación.

Respecto a que la totalidad de las acciones de supervisión imputadas habrían sido supuestamente realizadas fuera de un procedimiento regular de supervisión, corresponde señalar que, en efecto, a través de los Descargos 1 TELEFÓNICA sostuvo dicho argumento; sin embargo, se advierte que en la Resolución impugnada se analizaron cada una de las diecinueve (19) acciones de supervisión imputadas por la GSF, determinándose el archivo de cuatro (4)³ de ellas, al haberse verificado que las referidas actas versaban sobre el tema de reclamos de calidad en la prestación del servicio y que dicho procedimiento fue modificado a través del REGLAMENTO - vigente desde el 03 de agosto de 2015 - por lo que se consideró que en atención al Principio de Razonabilidad y tomando en cuenta las particularidades del caso, le hubiese correspondido a la GSF haber impuesto una medida de advertencia, por tratarse de una nueva obligación establecida en la norma.

En ese sentido, a diferencia de lo señalado por TELEFÓNICA, la Primera Instancia verificó que las quince (15) acciones de supervisión por las cuales se sancionó a la empresa operadora, contaban con todos los requisitos de validez.

³ Tumbes, Junín, Huaraz y Ayacucho, entre los días 03/08/2015 y el 12/08/2015.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



En cuanto al tiempo transcurrido entre la elaboración del Plan de Supervisión y la realización de las acciones de supervisión; cabe indicar que, conforme al Principio de Discrecionalidad establecido en el Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL (Reglamento de Supervisión), este Organismo es quien determina los planes y métodos de trabajo para la consecución de los fines de supervisión⁴.

Asimismo, se debe tener en consideración que la totalidad de las acciones de supervisión – ochenta y tres (83) – por las cuales se inició la supervisión del presente PAS se encuentran incorporadas en el Plan de Supervisión que obra en el Expediente de Supervisión N° 00048-2016-GG-GFS, y a las cuales TELEFÓNICA tuvo acceso, conforme se verifica del acta de acceso al referido expediente de fecha 10 de agosto de 2017⁵.

Del mismo modo, cabe señalar que el hecho de que las acciones de supervisión se hayan realizado con anterioridad al Plan de Supervisión, ello no contraviene las disposiciones contenidas en el Reglamento de Supervisión, el mismo que contiene las normas que regulan el ejercicio de la función supervisora por parte del OSIPTEL; no advirtiéndose por lo tanto irregularidad alguna al respecto.

Por otro lado, en relación al eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria, se verifica que, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, en la RESOLUCIÓN 82 se emitió un pronunciamiento al respecto, toda vez que se señaló que no correspondía en el presente caso la aplicación de los eximentes de responsabilidad.

Así, mediante el Informe N° 00034-PIA/2019 – que forma parte integrante de la RESOLUCIÓN 82 – se señaló que en tanto en el presente PAS se evaluaba la conducta de la empresa operadora respecto de quince (15) casos y que en la totalidad de estos no se produjo el cese de la conducta infractora, carecía de objeto pronunciarse sobre la concurrencia de las demás circunstancias que configuran la subsanación voluntaria como condición eximente de responsabilidad.

Cabe precisar que, en el caso específico de la acción de supervisión del día 26 de octubre de 2015 realizada en la oficina de Madre de Dios, se sostuvo en el citado informe que en tanto TELEFÓNICA proporcionó el código de reclamo, lo cierto es que realizó dicha acción con posterioridad a la acción de supervisión y una vez que el supervisor del OSIPTEL procedió a identificarse como tal; en esa línea, se indicó que no se verificó el cese de la conducta infractora, toda vez que dentro de los comportamientos normalmente observables no se espera que los usuarios una vez retirados de las oficinas de las empresas operadoras o una vez culminadas las llamadas telefónicas; retornen o vuelvan a llamar a efectos que se subsane la conducta lesiva.

Finalmente, en relación a la Resolución N° 054-2017-CD/OSIPTEL (**Anexo 8**), corresponde señalar que la mencionada resolución fue emitida por el Consejo Directivo en el marco del PAS seguido en el Expediente N° 00074-2015-GG-GFS/PAS, que declaró fundado el Recurso de Apelación interpuesto por Americatel



⁴ Artículo 3.- Principios

El ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL se rige por los siguientes principios:

(...)

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

⁵ La misma que obra en el folio N° 19 del Expediente PAS.



Perú S.A.A. contra la Resolución N° 00029-2017-GG/OSIPTTEL mediante la cual se le impuso una amonestación por el incumplimiento de la obligación contenida en el artículo 44° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶, referida a la prestación continua e ininterrumpida del servicio.

Así, en dicha oportunidad el Consejo Directivo señaló que la Primera Instancia debió desvirtuar los argumentos de la referida empresa operadora, en cumplimiento del Deber de Motivación de los actos administrativos; en particular, indicó que debió sustentarse el motivo por el cual en el citado procedimiento resultaba factible un mecanismo de respaldo, no advirtiéndose dicho análisis.

Como puede apreciarse, el **Anexo 8** invocado por TELEFÓNICA, no resulta aplicable al presente PAS, toda vez que se ha verificado que en la Resolución impugnada se emitió un pronunciamiento sobre la totalidad de los argumentos planteados por la empresa operadora; no evidenciándose por tanto una vulneración al Deber de Motivación.

Por las consideraciones expuestas, la nueva prueba presentada por TELEFÓNICA en este extremo - **Anexo 8** - no constituye un medio probatorio idóneo que permita desvirtuar los argumentos formulados a través de la RESOLUCIÓN 82, careciendo de fundamento lo alegado por la empresa operadora.

3.2 Sobre la muestra utilizada por el OSIPTTEL.-

En su Recurso, TELEFÓNICA señala que la muestra utilizada por este Organismo no cuenta con criterios predecibles para su determinación, análisis y selección, agregando que la adecuada realización y método de muestreo permite la obtención de pruebas válidas a ser destinadas a sustentar si corresponde o no la imposición de actos de gravamen.

Asimismo, TELEFÓNICA alega que el inicio del presente procedimiento se sustenta en la evaluación de una muestra que no es aleatoria.

Agrega TELEFÓNICA que la muestra utilizada no resulta representativa, toda vez que no se han considerado la gran cantidad de reclamos que son presentados por los usuarios, siendo que las acciones de supervisión no se basaron en una técnica o fórmula de muestreo que permita determinar ello, agregando que los incumplimientos advertidos constituyen casos aislados.

TELEFÓNICA indica que existe una fórmula aceptada y utilizada a nivel privado y estatal en nuestro país a fin de calcular porcentajes representativos de elementos más elevados, la misma que además es utilizada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como en distintas acciones de supervisión llevadas a cabo por la GSF.

Del mismo modo, TELEFÓNICA sostiene que este Organismo debió haber basado la supervisión tanto en un universo determinado para luego establecer una muestra a través de una fórmula matemática que permita que sea representativa, debiendo considerarse que su representada brinda información de manera periódica al OSIPTTEL respecto a la cantidad de reclamos que son presentados, siendo que en el



⁶ Aprobado mediante Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

último trimestre del año 2015 se presentaron más de doscientos treinta mil (230 000) reclamos.

Con relación a lo señalado por TELEFÓNICA, esta Instancia considera que la empresa operadora no debe dejar de lado el contenido y principios de la tarea supervisora que desempeña el OSIPTEL la cual "*comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas*"¹³.

En esa línea, conforme se señaló en el acápite anterior, uno de los principios que debe regir el accionar de este Organismo, en el ejercicio de su función supervisora, es el Principio de Discrecionalidad, el cual establece que es el OSIPTEL quien determina los planes y métodos de trabajo para la consecución de los fines de supervisión.

Así, en ejercicio de su función supervisora, el OSIPTEL tiene la facultad legal de determinar sus planes y métodos de supervisión - dentro de los cuales, evidentemente, están comprendidos utilizar o no muestras - máxime cuando la utilización de dicho método es *facultativo* y no obligatorio por parte del supervisor, ello conforme se desprende de la propia redacción del artículo 16¹⁶ del Reglamento de Supervisión.

En el presente caso, se advierte que de conformidad con el artículo 22° del Reglamento de Supervisión, se realizaron con fechas 3 al 17 de agosto, 26 de octubre de 2015, y 1 de marzo y del 8 al 16 de junio de 2016, un total de ochenta y tres (83) acciones de supervisión a través de llamadas de prueba realizadas desde las oficinas del OSIPTEL, acciones de supervisión presenciales y levantamientos de información de la página web de TELEFÓNICA a nivel nacional, a fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto por los numerales 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO; no habiendo sido necesario realizar un muestreo para dicha verificación.

Es importante precisar que el planteamiento de la forma en la que se abordan las supervisiones fluye de la propia naturaleza de la disposición a verificar, la misma que en todos los casos se encuentra alineada al Principio de Discrecionalidad antes citado. Es a partir de lo mencionado que el OSIPTEL puede desplegar su actividad supervisora sin que ello implique una violación a derecho alguno de los administrados.

Es necesario indicar que el uso del método de muestreo no es la única forma de garantizar la obtención de pruebas válidas a ser destinadas a sustentar si corresponde o no la imposición de actos de gravamen; todo lo contrario, las metodologías de supervisión son tan diversas como las disposiciones que componen los cuerpos normativos que supervisa la GSF, y a través del uso de cualquiera de ellas es posible obtener medios probatorios efectivos para acreditar tanto cumplimientos como posibles incumplimientos legales y/o contractuales.



¹³ Artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos

¹⁶ Artículo 16°.- Muestreo

Para las acciones de supervisión, el OSIPTEL podrá determinar que éstas se realicen sobre muestras. Los criterios para la determinación, análisis y selección de la muestra correspondiente, serán establecidos por el Consejo Directivo. (Subrayado agregado)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSIPTEL PIA	FOLIOS 138
----------------	---------------

A partir de lo señalado, se puede concluir que - en el caso particular - no se usaron métodos de muestreo aleatorios dado que los mismos no resultaban necesarios para la supervisión de la disposición materia de análisis, situación que no desvirtúa los resultados obtenidos y plasmados en el Informe de Supervisión, los mismos que determinaron la responsabilidad de TELEFÓNICA, por el incumplimiento de los numerales 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO.

Por otro lado, respecto a lo manifestado por TELEFÓNICA en relación a que los incumplimientos constituyen casos aislados, cabe acotar que para la configuración de la infracción contenida en los numerales 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO no resulta relevante detectar una gran cantidad de incumplimientos o existencia de daño o cualquier otra afectación, para que el OSIPTEL pueda ejercer sus funciones supervisoras y sancionadoras, puesto que para su configuración basta que la empresa operadora no haya permitido la presentación del reclamo solicitado por el usuario, o no haya cumplido con proporcionar el código o número de identificación del reclamo. En ese sentido, basta que la empresa operadora presente un solo supuesto que configure la inobservancia de la normativa legal, contractual o técnica para que el Regulador emprenda una acción de supervisión destinada a verificarla.

Respecto al Anexo 5 - carta N° C.00264-GCC.AI12016 notificada el 16 de diciembre de 2016, a través de la cual este Organismo informa sobre la fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra aleatoria de expedientes tramitados en el TRASU - cabe indicar que el referido medio probatorio no resulta ser de aplicación en el presente caso, puesto que estamos ante acciones de supervisión que, por la naturaleza del bien jurídico a verificar (permitir o aceptar la presentación de reclamos, y entregar a cada usuario el número o código de reclamo), requiere hacer un despliegue a nivel nacional, a diferencia del TRASU que no realiza esa etapa previa, puesto que solo aplica dicha muestra respecto de los casos que han sido elevados a la Segunda Instancia, por lo que su rango de acción es limitado a lo que verifica y analiza el órgano supervisor.

Por otro lado, en relación al Anexo 6 - Indicadores de reclamos de usuarios del cuarto trimestre del año 2015 - esta Instancia verifica que a través del referido documento si bien se aprecia la cantidad de reclamos presentados, desagregado por forma y servicio involucrado; a consideración de esta Instancia el referido medio probatorio no resulta idóneo a fin de demostrar que este Organismo debía de establecer un universo y extraer una muestra representativa, toda vez que al margen de la cantidad de reclamos recibidos en dicho período, no se puede soslayar el hecho de que en quince (15) casos, la empresa operadora no cumplió con la obligación establecida en los numerales 1) y 4) del artículo 8° del REGLAMENTO.

Por las consideraciones expuestas, las nuevas pruebas presentadas por TELEFÓNICA (Anexos 5 y 6), no constituyen medios probatorios idóneos que permitan desvirtuar los argumentos formulados a través de la misma, careciendo de fundamento lo alegado por la empresa operadora, en este extremo.

3.3 Sobre el análisis de la graduación de la sanción.-

Sobre el particular, corresponde indicar que, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, se aprecia que en la Resolución impugnada se desarrolló cada uno de los criterios para la graduación de la sanción; siendo que el hecho de que la empresa operadora no se encuentre de acuerdo con la motivación de la misma no conllevaría a señalar que en la RESOLUCIÓN 82 se hace referencia a expresiones generales.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



En esa línea, nos remitimos al análisis efectuado a través del Informe N° 00111-PIA/2019, mediante el cual se colige que las nuevas pruebas presentadas por TELEFÓNICA - Anexos 4 y 7 - no permiten desvirtuar los fundamentos que sustentaron la expedición de la Resolución impugnada, por lo que corresponde desestimar los argumentos expuestos por la empresa operadora en este extremo.

3.4 Sobre el requerimiento de informe oral.-

TELEFÓNICA a través de su Recurso solicitó la programación de una audiencia de informe oral.

Al respecto, nos remitimos al análisis efectuado a través del Informe N° 00111-PIA/2019, mediante el cual esta Instancia deniega la solicitud de informe oral.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00111-PIA/2019, que esta Instancia hace suyos, acorde con el artículo 6°, numeral 6.2 del TUE de la Ley N° 27444;

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUE de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Denegar la solicitud de informe oral requerida por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Declarar **INFUNDADO** el Recurso de Reconsideración presentado por TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., contra la Resolución de Gerencia General N° 00082-2018-GG/OSIPTEL; y en consecuencia, **CONFIRMAR** la misma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la notificación de la presente Resolución a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., conjuntamente con el Informe N° 000111-PIA/2019 y la Resolución de Consejo Directivo N° 250-2018-CD/OSIPTEL.

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente por CIFUENTES
CASTANEDA Sergio Enrque FAU
20216072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL