



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00316-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 10 de setiembre de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00155-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO: El Informe N° 00058-DFI/2024 de fecha 15 de marzo de 2024, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA)**, por la presunta comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 3° del Anexo 5 del Régimen de Infracciones y Sanciones, del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), por incumplir lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° de la referida norma; así como, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° de las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.”, aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL (Normas Especiales), toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 8° de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00403-DFI/SDF/2023 de fecha 15 de noviembre de 2023 (Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), emitió el resultado de la supervisión realizada a TELEFÓNICA en el Expediente N° 00163-2023-DFI (Expediente de Supervisión), referida a la verificación del cumplimiento por parte de TELEFÓNICA de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, así como de lo dispuesto por el artículo 8° de las Normas Especiales, en relación al plazo para resolver el contrato del servicio por parte de dicha empresa operadora, para el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre del 2022, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

“(…)

VI. CONCLUSIONES

96. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que en **316 220 solicitudes de baja**, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022, no habría cumplido con ejecutar las solicitudes de baja dentro del plazo establecido en la normativa vigente, tal como se desprende del análisis realizado en el numeral 4.3.1. del presente Informe.

97. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 8° de las Normas Especiales, Régimen de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL, toda vez que en **95 830 solicitudes de baja**, correspondientes al servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho componente, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022, no habría cumplido con ejecutar las solicitudes de baja dentro del plazo establecido en la normativa vigente, tal como





se desprende del análisis realizado en el numeral 4.3.2. del presente Informe.
(...)

VIII. RECOMENDACIONES

99. Se recomienda iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, toda vez que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138- 2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, dado que habría incumplido lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del referido cuerpo normativo, de acuerdo a lo detallado en las conclusiones del presente informe.

100. Se recomienda iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, toda vez que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138- 2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, dado que habría incumplido lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del referido cuerpo normativo, de acuerdo a lo detallado en las conclusiones del presente informe.
(...)"

- La DFI, mediante la carta N° C. 03196-DFI/2023 notificada el 15 de diciembre de 2023, comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS, para lo cual le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.
- TELEFONICA, mediante carta N° TDP-5179-AG-ADR-23, recibida el 22 de diciembre de 2023, solicitó se le otorgue una ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles para la presentación de sus descargos, en atención a ello, la DFI, a través de la carta N° C.03314-DFI/2023 notificada el 28 de diciembre de 2023, le concedió una ampliación de diez (10) días hábiles adicionales al plazo originalmente otorgado para la presentación de descargos, el cual venció el 11 de enero 2024.
- Mediante el escrito N° TDP-0167-AR-ADR-24 recibido el 11 de enero de 2024, TELEFÓNICA presentó su escrito de descargos (**Descargos**) y solicitó informe oral, en atención a ello, la DFI mediante la carta N° C. 00200-DFI/2024 notificada el 24 de enero de 2024, denegó a TELEFÓNICA la solicitud de una audiencia de informe oral.
- El 15 de marzo de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00058-DFI/2024 (**Informe Final de Instrucción**), conteniendo el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora.
- A través de la carta N° 00239-GG/2024 notificada el 09 de abril de 2024, la Gerencia General, puso en conocimiento de la empresa operadora el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que presente los descargos que considere pertinentes; sin que a la fecha haya presentado los mismos.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia





General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

A través del presente PAS se imputa a TELEFÓNICA haber incurrido en la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, así como de la infracción tipificada en el artículo 9° de las Normas Especiales, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y 31 de diciembre de 2022, según se detalla en la siguiente tabla:

Norma Incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción ¹	Conducta Final Imputada ²
Numeral (i) del artículo 76° ³ del TUO de las Condiciones de Uso.	Artículo 3° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Muy Grave	TELEFÓNICA, en cuarenta mil quinientos veintiocho (40 528) casos, no habría ejecutado las solicitudes de baja en el plazo establecido en la normativa.
			TELEFÓNICA, en ciento noventa y cuatro mil setecientos cuatro (194 704) casos habría ejecutado las solicitudes de baja antes de la fecha de baja programada por parte del abonado.
			TELEFÓNICA, en treinta y seis mil doscientos cuarenta y cuatro (36 244) casos habría ejecutado las solicitudes de baja después de la fecha de baja programada por parte del abonado.
			TELEFÓNICA, en treinta (30) casos habría ejecutado las solicitudes de baja fuera del plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha en que se realizó la solicitud de baja.
			TELEFÓNICA, en cuarenta dos mil quinientos cuatro (42 504) casos habría ejecutado las solicitudes de baja luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera de plazo establecido.
			TELEFÓNICA, en dos mil seis (2 006) casos habría ejecutado el desistimiento de las solicitudes de baja después de la fecha de baja programada por parte del abonado.
			TELEFÓNICA, en doscientos cuatro (204) casos habría ejecutado el desistimiento de las solicitudes de baja fuera del plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha que realizó la solicitud.
Artículo 8° de las Normas Especiales.	Artículo 9° de las Normas Especiales.	Muy grave	TELEFÓNICA, en cincuenta y dos mil setecientos noventa y tres (52 793) casos no habría ejecutado las solicitudes de baja en el plazo establecido en la normativa.
			TELEFÓNICA, en diecinueve mil ciento veinte (19 120) casos habría ejecutado las solicitudes de baja luego de transcurrido el plazo de un (1) día hábil contado desde la fecha en que se realizó la solicitud de baja.
			TELEFÓNICA, en veintiún mil trescientos once (21 311) casos habría ejecutado las

¹ Calificación realizada en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL y, según lo dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL

² Los casos se encuentran detallados en el Anexo 2 y 4 del Informe de Supervisión

³ Obligación actualmente contenida en el Anexo 2 número 4.2 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



			solicitudes de baja luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera del plazo establecido.
			TELEFÓNICA, en dos mil seiscientos seis (2 606) casos habría ejecutado el desistimiento de las solicitudes de baja luego de transcurrido el plazo de un (1) día hábil contado desde la fecha en que se realizó la solicitud de baja.

Por otro lado, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁴, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 252.3° del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.

Por su parte, el artículo 259° del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a TELEFONICA, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento.

Por consiguiente, corresponde analizar los hechos imputados y los argumentos formulados por TELEFÓNICA a través de sus descargos. respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS. –

1.1 Respecto del cumplimiento de lo establecido en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Al respecto, cabe señalar que en el caso del numeral (i) del artículo 76°⁵ del TUO de las Condiciones de Uso, la infracción se configura cuando la empresa operadora no

⁴ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539.

⁵ "Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada. –El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, sin necesidad de expresión de causa, con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de la referida comunicación. El abonado podrá indicar la fecha en la cual terminará el contrato: en caso contrario, éste quedará resuelto automáticamente luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación respectiva. Para estos efectos, el abonado podrá comunicar su decisión a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 118, estando está





hace efectiva la baja solicitada en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde presentada la solicitud, en caso el abonado no haya indicado una fecha específica; o, cuando la empresa operadora realiza la baja antes o después de la fecha de baja programada por el abonado, en caso este haya indicado una fecha específica para esta finalidad.

Asimismo, es importante señalar que la solicitud de terminación del contrato es un derecho del abonado para dar concluido el contrato celebrado a plazo indeterminado en la oportunidad que este considere conveniente, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación a la oportunidad de la referida comunicación.

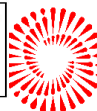
En este caso, para poder evaluar el cumplimiento del numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, resulta necesario tener en consideración las siguientes circunstancias:

- Es menester que se conozca con exactitud la oportunidad (fecha) en que el abonado solicitó la terminación del contrato, a través de cualquiera de los medios correspondientes a los mecanismos implementados para la contratación del mismo servicio.
- Es necesario diferenciar los casos en los que el abonado indicó expresamente una fecha para ejecutar la baja con los casos en los que el abonado no indicó fecha alguna. Para los casos donde el abonado indicó una fecha para ejecutar la baja, se debe tener en consideración que el plazo máximo para esta fecha es de un mes calendario desde la presentación de la solicitud; y, en ningún caso puede exceder este plazo.
- Para los casos donde el abonado no indicó una fecha para ejecutar la baja, la empresa operadora debe tener en cuenta que está obligada a ejecutar la baja del servicio en un plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha en que se presentó la solicitud.
- Asimismo, es necesario que se conozca con exactitud la fecha de ejecución de la baja del servicio. De esta manera, se tomará en consideración tanto la fecha de la solicitud de baja como la fecha de la ejecución de la baja a efectos de verificar si esta fue ejecutada dentro del plazo establecido para cada una de las dos casuísticas, cuando el abonado programa la fecha de baja y cuando no.

Bajo estas consideraciones, como se advierte del análisis realizado en el Informe de Supervisión, a fin de verificar el cumplimiento del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, se han considerado los reportes de las solicitudes de baja del servicio realizado por TELEFÓNICA al Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones⁶ (en adelante, Sistema de Bajas y Migraciones), en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022.

impedida de establecer mecanismos distintos para los actos referidos a la contratación del servicio y terminación del contrato. En los casos que el abonado actúe mediante representante será de aplicación lo establecido en el artículo 2; (...)"
Subrayado agregado.

⁶ Aprobado mediante Resolución N° 111-2021-CD/OSIPTEL





Cabe precisar que las empresas operadoras deben reportar a través del Sistema de Bajas y Migraciones la información de las bajas y migraciones solicitadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora⁷.

En ese sentido, se debe acotar que los plazos previstos en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, se aplican tanto para servicios móviles como para servicios fijos que no incluyan el componente de internet fijo. De esta manera, durante el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022, TELEFÓNICA recibió 510 283 solicitudes de baja de servicio, de acuerdo al siguiente detalle:

Año	Mes	Cantidad de solicitudes
2022	Mayo	22 310
	Junio	30 002
	Julio	51 092
	Agosto	55 852
	Setiembre	50 162
	Octubre	130 085
	Noviembre	90 788
	Diciembre	79 992
Total		510 283

Fuente: cuadro N° 4: Cantidad de solicitudes de baja reportadas por TELEFÓNICA al Sistema de Bajas y Migraciones del Informe de Supervisión

En ese sentido, a partir de la información de los reportes de solicitudes de baja del servicio realizado por TELEFÓNICA y recabada del Sistema de Bajas y Migraciones, se detalla el resultado de la evaluación de cada una de las casuísticas identificadas en el Informe de Supervisión:

Escenario	Cantidad	Cumplimiento
a. Solicitudes atendidas		
a.1. Solicitud con una fecha de baja programada (dentro de rango)		
a.1.1. Solicitud atendida en la fecha programada	39 366	Cumple plazo

⁷ Artículo 3.- Reporte de la información de las solicitudes y ejecución de bajas y migraciones (Resolución N° 111-2021-CD/OSIPTEL)

La empresa operadora debe reportar a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización del OSIPTEL la información de las bajas y migraciones solicitadas por sus abonados o ejecutadas por la empresa operadora, en la forma y detalle establecido en el Instructivo Técnico que, para tal efecto, apruebe el OSIPTEL.

Dicha información según corresponda, contiene:

- Los datos del abonado del servicio,
- El código de pedido, el canal de presentación de la solicitud, la fecha de solicitud,
- El tipo de servicio, número o código de servicio, la modalidad de contrato (prepago, postpago o control), el tipo de contrato (plazo forzoso o indeterminado), el plan contratado (origen y/o destino, según corresponda),
- El tipo de solicitud: baja y migración,
- La fecha programada para la baja y migración,
- La fecha de ejecución de la baja y la migración,
- El motivo de las solicitudes y ejecución de la baja: a solicitud del abonado sin expresión de causa; portabilidad numérica; falta de recarga; falta de pago; fallecimiento del abonado; insolvencia o extinción de la persona jurídica; problemas de calidad de servicio; por aplicación de tarifas distintas a las contratadas; por eliminación de la señal de programación del servicio de televisión de paga; falta de instalación, activación y/o traslado; por no acreditación del mecanismo de contratación; uso indebido; y uso prohibido.
- El motivo de las solicitudes y ejecución de la migración: a solicitud del abonado, desistimiento de la migración y habilitación del tope de consumo.





a.1.2. Solicitud atendida antes de la fecha programada	194 704	No cumple plazo (pre)*
a.1.3. Solicitud atendida después de la fecha programada	36 244	No cumple plazo (post)**
Escenario	Cantidad	Cumplimiento
a.2. Solicitud con una fecha de baja programada (fuera de rango), atendida dentro del mes calendario	1	Cumple plazo
a.3. Solicitud sin una fecha de baja programada		
a.3.1. Solicitud atendida dentro de los 5 días hábiles	255	Cumple plazo
a.3.2. Solicitud atendida después de los 5 días hábiles	30	No cumple plazo (post)**
a.4. Solicitudes atendidas luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera del plazo establecido	42 504	No cumple plazo (post)**
b. Solicitudes desistidas		
b.1. Solicitud con una fecha de baja programada (dentro de rango)		
b.1.1. Solicitud desistida antes de la fecha programada.	97 157	Se excluye por desistimiento dentro del plazo
b.1.2. Solicitud desistida después de la fecha programada.	2 006	No cumple plazo (post)**
b.2. Solicitud sin una fecha de baja programada		
b.2.1. Solicitud desistida antes de los 5 días hábiles.	46 005	Se excluye por desistimiento dentro del plazo
b.2.2. Solicitud desistida después de los 5 días hábiles.	204	No cumple plazo (post)**
c. Solicitud no atendida	40 528	No atendida
d. Solicitud que se traslapa con otra solicitud de baja	11 279	Se excluye por traslape
Total	510 283	

* La solicitud fue atendida antes del plazo de atención correspondiente al escenario analizado (aplicable a solicitudes de baja con una fecha de baja programada dentro del rango establecido en la norma).

** La solicitud fue atendida después del plazo de atención correspondiente al escenario analizado.

Fuente: Cuadro N° 6: Resumen de evaluación de las casuísticas identificadas (TUO de las Condiciones de Uso) del Informe de Supervisión

En atención a lo expuesto, esta instancia en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción ha identificado lo siguiente incumplimientos:

Cantidad de solicitudes de baja	Análisis efectuado del incumplimiento
40 528	Solicitudes que <u>no fueron atendidas</u> por la empresa operadora; por lo tanto, no habría ejecutado las solicitudes de baja en el plazo establecido en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso (apartado c. del Informe de Supervisión).
194 704	Solicitudes con Fecha de Baja Programada dentro del mes calendario de presentada la solicitud, las cuales <u>fueron atendidas antes del día de la fecha de baja programada</u> (apartado a.1.2 del Informe de Supervisión).
36 244	Solicitudes con Fecha de Baja Programada dentro del mes calendario de presenta la solicitud, las cuales <u>fueron atendidas después del día de la fecha de baja programada</u> (apartado a.1.3 del Informe de Supervisión)



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

30	Solicitudes sin fecha de Baja Programada, las cuales fueron atendidas después de los <u>5 días hábiles contados desde la fecha en que se realizaron las solicitudes</u> (apartado a.3.2 del Informe de Supervisión)
42 504	Solicitudes en las que TELEFÓNICA <u>hizo efectiva la baja luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera del plazo establecido</u> (apartado a.4 del Informe de Supervisión)
2 006	Solicitudes de baja desistidas, en los cuales los abonados <u>habrían desistido de su solicitud de baja después de la Fecha de Baja Programada</u> (apartado b.1.2 del Informe de Supervisión)
204	Solicitudes de baja desistidas, en los cuales los abonados <u>habrían desistido de su solicitud de baja después de los 5 días hábiles contados desde la fecha en que se realizó la solicitud</u> (apartado b.2.2 del Informe de Supervisión)
TOTAL: 316 220	Número total de solicitudes en donde se habría incumplido lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso.

Fuente: Tabla N° 2 del Informe Final de Instrucción

En atención a lo expuesto, se ha verificado que TELEFÓNICA ha incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, por lo que queda confirmada la responsabilidad administrativa de la empresa operadora en estos extremos de la imputación.

1.2 Respecto del cumplimiento de lo establecido en el artículo 8° de las Normas Especiales.

En este caso, corresponde citar lo dispuesto en el artículo 8°⁸ de las Normas Especiales, el cual prevé el plazo para que se atiendan las solicitudes de baja del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio. En estos casos, la infracción se configura cuando la empresa operadora no hace efectiva la baja solicitada por el abonado en el plazo de un (1) día hábil contado desde presentada la solicitud.

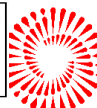
Asimismo, es importante señalar que la solicitud de terminación del contrato es un derecho del abonado para dar concluido el contrato celebrado a plazo indeterminado en la oportunidad que este considere conveniente, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación a la oportunidad de la referida comunicación.

En el presente caso, se han evaluado las solicitudes de baja de los servicios que contienen el componente de internet fijo presentadas en el periodo comprendido entre el 11 de mayo de 2022 y el 31 de diciembre de 2022. En este periodo, TELEFÓNICA recibió 755 998 solicitudes de baja del servicio, de acuerdo al siguiente detalle:

⁸ Artículo 8.- Reglas adicionales para la baja de plan tarifario

La aprobación de la solicitud de baja del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio debe ser comunicada al abonado y realizada en un plazo máximo de un (1) día hábil, posterior a la presentación de la misma.

La solicitud de baja se puede presentar mediante el aplicativo informático o a través de los diferentes mecanismos de contratación existentes siendo aplicable el mismo plazo señalado anteriormente.





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Año	Mes	Cantidad de solicitudes
2022	Mayo	52 136
	Junio	62 065
	Julio	96 573
	Agosto	83 122
	Setiembre	75 470
	Octubre	118 411
	Noviembre	127 930
	Diciembre	140 291
Total		755 998

Fuente: Cuadro N° 9: Cantidad de solicitudes de baja reportadas por TELEFÓNICA al Sistema de Bajas y Migraciones del Informe de Supervisión

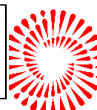
A partir de la información analizada en el Informe de supervisión en cuanto a las solicitudes de las bajas de TELEFÓNICA del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, se identificaron las siguientes casuísticas:

Escenario	Cantidad	Cumplimiento
a. Solicitudes atendidas		
a.1. Solicitud atendida dentro del plazo de 1 día hábil	236 205	Cumple plazo
a.2. Solicitud atendida después del plazo de 1 día hábil	19 120	No cumple plazo (post)*
a.3. Solicitudes atendidas luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera del plazo establecido	21 311	No cumple plazo (post)*
b. Solicitudes desistidas		
b.1. Solicitud desistida dentro del plazo de 1 día hábil.	397 904	Se excluye por desistimiento dentro del plazo
b.2. Solicitud desistida después del plazo de 1 día hábil.	2 606	No cumple plazo (post)*
c. Solicitud no atendida	52 793	No atendida
d. Solicitud que se traslapa con otra solicitud de baja	26 059	Se excluye por traslape

Fuente: Cuadro N° 10: Resumen de evaluación de las casuísticas identificadas (Normas Especiales) del Informe de Supervisión

En atención a lo expuesto, esta instancia en línea con lo señalado en el Informe Final de Instrucción ha identificado lo siguiente incumplimientos:

Cantidad de solicitudes de baja	Análisis efectuado
52 793	Solicitudes que <u>no fueron atendidas</u> por la empresa operadora; por lo tanto, no habría ejecutado las solicitudes de baja en el plazo establecido en el artículo 8 de las Normas Especiales (apartado c. del Informe de Supervisión).





19 120	Solicitudes de Baja, las cuales <u>fueron ejecutadas luego de transcurrido el plazo de 1 día hábil contado desde la fecha en que se realizaron las solicitudes</u> (apartado a.2 del Informe de Supervisión)
21 311	Solicitudes en las que TELEFÓNICA <u>hizo efectiva la baja luego de la presentación de múltiples solicitudes, no traslapadas y fuera del plazo establecido</u> (apartado a.3 del Informe de Supervisión)
2 606	Solicitudes de baja desistidas, en las cuales <u>habría ejecutado el desistimiento luego de transcurrido el plazo de 1 días hábil contado desde la fecha en que se realizó la solicitud de baja</u> (apartado b.2.2 del Informe de Supervisión)
TOTAL: 95 830	Número total de solicitudes en donde se habría incumplido lo dispuesto en el artículo 8° de las Normas Especiales.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>

En atención a lo expuesto, se ha verificado que TELEFÓNICA ha incumplido con lo dispuesto en el artículo 8° de las Normas Especiales, por lo que queda confirmada la responsabilidad administrativa de la empresa en este extremo.

1.3 Respecto a la aplicación del Principio de Razonabilidad en el inicio del presente PAS. –

Sobre este extremo, TELEFÓNICA manifiesta que bajo el enfoque del TUO de la LPAG, la Administración debe guiar sus actuaciones a la luz del esquema Pyramid Enforcement, por el cual la autoridad debe preferir aquellas medidas que sean las menos intrusivas a la esfera jurídica de los administrados, haciendo uso de las medidas más drásticas solo cuando no hayan funcionado las opciones anteriores. Así mismo, sostiene que la autoridad debe de asegurar el no caer en un exceso de punición en el resguardo de los bienes jurídicos tutelados por nuestro ordenamiento, lo que en doctrina se le conoce como over-deterrence.

Señalan que la regulación debe orientar sus patrones de actuación a la búsqueda de esquemas de disuasión total y disuasión óptima. De esta manera, para los casos de las sanciones administrativas, se recomienda un enfoque de disuasión óptima, por lo que se debe buscar que las empresas adecúen su conducta sin necesidad de recurrir a la multa, puesto que esto implica no solo carga para el administrado sino también para la administración, en el sentido que esta también incurre en costos de fiscalización en tanto destina personal y recursos para investigar un asunto.

Asimismo, sostiene que en el ROF (Reglamento de Organización y Funciones) del OSIPTEL en concordancia con los fines de la legislación de simplificación administrativa y el principio de menor lesividad en las actuaciones estatales, estipula que la DFI tiene un claro objetivo preventivo. Es así que, la pretensión en el presente procedimiento debería apuntar al aseguramiento de la adopción de las medidas necesarias a efectos de incentivar el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las empresas operadoras.

Alega que el ius puniendi no solo dota al OSIPTEL la finalidad de reprimir, lo cual se sustenta en una retrógrada idea de que las sanciones son el único medio para asegurar el cumplimiento normativo. Sino que, ahora debe buscar la adopción de medidas colaborativas y preventivas a efectos de lograr el fin público y que al final pueden lograr ser tan o más efectivas que la imposición de sanciones. De esta





Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



manera, manifiesta que dicho rol o potestad punitiva tendrá un ejercicio de ultima ratio y nunca puede ser considerada como una primera opción.

Considera más prudente imponer una medida menos gravosa que una multa pecuniaria para dar cumplimiento normativo, más aún si la empresa ha demostrado a lo largo del procedimiento su pleno compromiso para dar cumplimiento a las exigencias regulatorias.

Señala que la decisión de iniciar el presente PAS, así como continuarlo hasta la imposición de una medida sumamente gravosa en su contra, no se ajustan a los requisitos exigidos por el TUO de la LPAG, en tanto no es adecuada, necesaria ni proporcional. Por lo tanto, solicitan el archivo definitivo del presente PAS.

En atención a los argumentos presentados por TELEFÓNICA, respecto a privilegiar medidas responsivas en concordancia a la modificación de la LPAG con el Decreto Legislativo N° 1272, en el marco de una regulación responsiva, coincidimos con la empresa operadora, en el sentido de que es importante contar con una amplia gama de herramientas administrativas que puedan ser usadas en caso de la ocurrencia de incumplimientos que se configuren en infracciones. No obstante, estas herramientas que son situadas por Braithwaite en una pirámide (Pyramid Enforcement), no constituyen una estructura rígida, sino que funciona de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias concretas.

Al respecto, cabe mencionar que la Responsive Regulation se caracteriza por la flexibilidad en el uso de herramientas con las que se cuenta, dependiendo de las circunstancias y de los actores en particular. De esta manera, si con la observación del Principio de Razonabilidad aplicado al caso en concreto, se llega a determinar que no había una medida más idónea, necesaria y proporcional que la tomada para el caso, no se podría descartar este análisis en pro de una medida menos lesiva en concordancia de lo establecido en la Pyramid Enforcement, pues esta no es una estructura rígida que se deba seguir al pie de la letra, sino se configura en recomendaciones para que las Entidades tengan una amplia gama de elección de medidas a imponer a los administrados para el cumplimiento de sus obligaciones, pero esto debe partir desde un análisis exhaustivo del Principio de Razonabilidad.

De otro lado, TELEFÓNICA señala que a lo largo del procedimiento ha demostrado su pleno compromiso para dar cumplimiento a las exigencias regulatorias; no obstante, se puede observar que a pesar de que las obligaciones estipuladas en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 8° de la Norma Especial son de conocimiento de la empresa operadora, tenemos en el presente PAS una gran cantidad de incumplimientos para ambas normas, en todos los supuestos que se analizaron en los apartados anteriores, por lo que no se puede evidenciar que TELEFÓNICA esté actuando con una debida diligencia ni un compromiso para dar cumplimiento a estas exigencias regulatorias.

Asimismo, corresponde precisar que al ser TELEFÓNICA un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones que opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado, se encuentra sujeta a la regulación del sector por parte de este Organismo Regulador, de tal forma que todas las obligaciones normativas sobre la materia son de su total conocimiento y le son plenamente aplicables.

Bajo este contexto, le correspondía a TELEFÓNICA adoptar todas las medidas pertinentes a fin de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la normativa del

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



sector; mucho más aún, si es que opera en el mercado de las telecomunicaciones mediante un título habilitante, por lo que no es idóneo que solo alegue su pleno compromiso para cumplir con sus obligaciones, sino que materialmente tiene que cumplir con todas y cada una estas, específicamente para este caso en concreto, con las obligaciones enmarcadas tanto en el TUO de las Condiciones de Uso como en la Norma Especial, a fin de no incurrir en hechos que conlleven a la comisión de nuevas infracciones administrativas, situación que no ha ocurrido en el presente caso.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— éste está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, y regula que las decisiones de las autoridades 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.

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

Respecto al juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, y tienen dos efectos: el represivo y el disuasivo. El efecto represivo es entendido como un gravamen a consecuencia de una conducta lesiva a un bien jurídico protegido producido por una infracción administrativa. El efecto disuasivo es el desincentivo para la comisión de futuras infracciones.

En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que, de imponerse la sanción, la empresa operadora asuma en adelante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

Respecto del propósito represivo de la norma, es de considerar que en caso el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, así como del artículo 8° de las Normas Especiales, otorgan derechos a los usuarios para solicitar la terminación del contrato y la baja del servicio haciendo uso de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora.

En este aspecto, se debe tener en cuenta el objetivo y finalidad de la intervención de este Organismo está representado por la relevancia de los bienes jurídicos e intereses que se busca tutelar; de esta manera, en relación al incumplimiento de la obligación contenida en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Uso, ello incide de forma directa en el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar y, por ende, en la ejecución de la baja automática del servicio, luego de transcurrido cinco (5) días hábiles, desde la fecha en que se efectuó la comunicación de la solicitud de terminación del contrato cuando no hay fecha programada, o, en la fecha programada, la cual no debe ser mayor a un mes calendario desde la fecha en que efectuó la comunicación de terminación del contrato.

Por otro lado, respecto a la obligación establecida en el artículo 8° de las Normas Especiales, incide de forma directa en el derecho de los abonados de terminar su contrato respecto del servicio de acceso a Internet fijo o servicios empaquetados con dicho servicio con los que ya no desean contar.

Con lo cual, se busca proteger el derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de culminar la relación contractual con la empresa operadora, desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión. Asimismo, es de considerar que dichos incumplimientos traerían como consecuencia que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean o que no se ajusta a sus necesidades.

Por tanto, esta instancia considera que el inicio del presente PAS por las infracciones imputadas a TELEFÓNICA, constituye una medida adecuada o idóneas pues, se permitirá asegurar que la empresa operadora ajuste su conducta conforme con el marco normativo, para garantizar la adopción de las medidas necesarias para no incurrir nuevamente en los incumplimientos imputados.

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

En este caso, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que TELEFÓNICA adopte las acciones necesarias a fin que no vuelva a incurrir en las infracciones imputadas.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente al momento de la comisión de la infracción materia del presente PAS:

- En cuanto a la Alerta Preventiva, recogida en el artículo 30⁹ del Reglamento de Fiscalización, tal medida faculta al órgano competente realizar actividades de

⁹ "Reglamento General de Fiscalización

Artículo 30.- Alertas Preventivas

El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTel las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada.

El OSIPTel llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a) El nombre de la entidad fiscalizada;
- b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;
- c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;
- d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;
- e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;
- f) El número de expediente de fiscalización.

El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTel.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTel las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse que los incumplimientos atentan contra derechos de los abonados de culminar la relación contractual con la empresa operadora.

- Respecto de la imposición de **Medidas Correctivas** definidas en el artículo 23 del RGIS, cabe precisar que las mismas constituyen una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTel, que modificó el RGIS¹⁰, sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes,

Respecto a los incumplimientos detectados, como se desarrollará más adelante, la probabilidad de detección del mismo es alta, en la medida que la obtención de información necesaria para efectuar dicha verificación se puede obtener del Sistema de Bajas y Migraciones; debiendo considerarse el impacto que tiene esta conducta directamente sobre los abonados, siendo observable por los afectados.

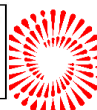
De igual modo, debe considerarse que el beneficio ilícito obtenido por TELEFÓNICA está representado por aquellas ganancias obtenidas al no haber ejecutado las bajas o haberlas ejecutado de forma extemporánea, pues la empresa operadora se mantendría percibiendo ingresos por la “retención” del servicio o ingresos prorrateados por el periodo que tardó en hacer efectiva la baja en relación a los plazos establecidos.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que la imposición de una medida correctiva es una facultad del OSIPTel, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; el incumplimiento vulnera el derecho que tienen los abonados de terminar su contrato respecto de los servicios con los que ya no desean contar.

Cabe mencionar que el Consejo Directivo en relación a la necesidad de optar por el inicio de un PAS, frente a una medida correctiva, consideró la

El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTel o la norma que lo sustituya”.

¹⁰ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTel y sus modificatorias





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



trascendencia del bien jurídico protegido en línea con lo señalado en la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL¹¹.

Asimismo, debe considerarse que los incumplimientos detectados, no se trataron de situaciones excepcionales y aisladas, los mismos se han dado en periodos anteriores al analizado en este procedimiento; en ese sentido, se advierte que no es la primera vez que se inicia un PAS a TELEFÓNICA por los incumplimientos imputados, de acuerdo a lo señalado en el siguiente cuadro:

N° expediente	Periodo de infracción	Incumplimiento detectado	Resolución de sanción	Multa impuesta
00018-2017-GGGFS/PAS.	Febrero, junio y octubre de 2015.	Numeral i) del artículo 76 del TEO de las Condiciones de Uso.	00040-2018-GG/OSIPTEL 00115-2018-CD/OSIPTEL	51 UIT
00012-2021-GGDFI/PAS.	Marzo 2018 a septiembre 2019.	Numerales i) y ii) del artículo 76° del TEO de las Condiciones de Uso.	00222-2021-GG/OSIPTEL 00224-221-CD/OSIPTEL	135 UIT
00015-2022-GG/OSIPTEL	Octubre 2020 a marzo 2021.	Numerales i) y ii) del artículo 76° del TEO de las Condiciones de Uso.	00384-2022-GG/OSIPTEL 096-2023-CD/OSIPTEL	150 UIT
00144-2022-GGDFI/PAS	Julio a octubre de 2021	Numerales i) y ii) del artículo 76° del TEO de las Condiciones de Uso	215-2023-GG/OSIPTEL 263-2023-CD/OSIPTEL	67.1 UIT
00019-2023-GGDFI/PAS	Octubre 2021 a marzo 2022	Numerales i) y ii) del artículo 76° del TEO de las Condiciones de Uso Artículo 8 de las Normas Especiales	00384-2023-GG/OSIPTEL 00027-2024-GG/OSIPTEL 110-2024-CD/OSIPTEL	150 UIT 150 UIT

Fuente: Tabla N° 5 del Informe Final de Instrucción

En atención a lo mencionado, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a TELEFÓNICA a que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de las obligaciones antes mencionadas; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud al **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

¹¹Link de acceso de la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL: <https://www.osiptel.gob.pe/media/p0iie4el/resol081-2022-cd.pdf> en la cual se señala lo siguiente:

“4.2. Sobre la aplicación de una medida menos gravosa

(...) si bien en otros casos se ha tomado en cuenta que las medidas correctivas podrían ser pasibles de ser aplicadas en el caso de reducido beneficio ilícito, probabilidad de detección elevada y en situaciones donde no se han presentado agravantes, no implica que, en otros casos, atendiendo a la relevancia de los bienes jurídicos protegidos en el tipo infractor, pueda descartarse su aplicación. (...)”





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; es decir, generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFONICA sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

En ese sentido, de acuerdo a lo indicado y contrariamente a lo alegado por TELEFÓNICA, esta instancia considera que, conforme al análisis anterior, el inicio del PAS constituye una medida necesaria, adecuada y proporcional adoptada en ejercicio legítimo de las potestades públicas sancionadoras atribuidas al OSIPTEL, ante la verificación de los incumplimientos

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que en tanto se ha observado las tres (3) dimensiones del test de razonabilidad en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

2. EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de las infracciones en el presente caso; corresponde que esta instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257^{o12} del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5^{o13} del RGIS y modificatorias.

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no alegó ni acreditó que los incumplimientos materia de análisis se produjeran como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

¹² **TUO de la LPAG “Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.
(...)"

(Subrayado y resaltado agregado)

¹³ **“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad**

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

i) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
ii) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
iii) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22º. Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.
v) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
vi) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.”





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

OSIPTEL
ANIVERSARIO

- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: En el presente procedimiento, TELEFÓNICA no alegó ni acreditó que los incumplimientos materia de análisis se debieran a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el mismo en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado se advierte que TELEFÓNICA no ha alegado ni acreditado que los incumplimientos materia de análisis se debieran al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente expedida en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: de lo evaluado en el presente procedimiento se advierte que TELEFÓNICA no alegó ni acreditó que las obligaciones incumplidas se generaron por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicha eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias

- i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y que revirtió los efectos derivados de la misma;
- ii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
- iii) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.

Es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma. Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Asimismo, conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://vaps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

En atención al caso en particular, con relación al requisito del cese de la conducta infractora, se verifica que –conforme se expuso en el Informe Final de Instrucción– la empresa operadora no ha alegado ni ha acreditado haber cesado su conducta respecto a los incumplimientos imputados.

En atención a lo expuesto, se advierte que no concurren las circunstancias de la condición eximente por subsanación voluntaria. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido eximente de responsabilidad administrativa.

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

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

3.1 Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocidos por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG. -

En este caso a fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas, se debe tomar en cuenta la “Metodología para el Cálculo de Multas”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL (Metodología de Multas 2021), en concordancia con los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de las conductas sancionables 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 de graduación, cuyo análisis se expone a continuación:

i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la LDFF como beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido (costo evitado) por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

En el caso de los incumplimientos imputados, el cálculo de la multa se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener la empresa como consecuencia de tales conductas.

Así, el beneficio ilícito está constituido por: (i) el costo evitado¹⁴ en el mantenimiento y gestión de un sistema que ejecute correctamente las solicitudes de baja de los usuarios, asociados a servicios móviles y/o fijos según

¹⁴ Para determinar el costo evitado en mención, se usó el parámetro Mantyggest



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

corresponda, (ii) el costo evitado¹⁵ en la capacitación del personal para cumplir con los plazos en la ejecución de solicitudes de baja. Adicionalmente a ello, se ha considerado como parte del beneficio ilícito (iii) el ingreso ilícito¹⁶ que la empresa habría obtenido por no haber ejecutado la baja del servicio o haberlo ejecutado la baja fuera del plazo establecido por la normativa.

Para los ingresos ilícitos, se procedió a separar la cantidad de casos imputados según el tipo de servicio afectado, en base a la información anexada a la multa¹⁷, y luego se sumó para obtener el total de ingresos ilícitos.

Ahora bien, tanto el costo evitado como el ingreso ilícito son evaluados a valor presente, para obtener el beneficio ilícito actualizado. Así, dicho beneficio ilícito es ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

Respecto al caso en particular, la probabilidad de detección de los incumplimientos detectados en el presente PAS es ALTA, debido a que la muestra analizada para verificar el cumplimiento de los artículos 76° del TUO de las Condiciones de Uso y 9° de las Normas Especiales se obtuvo del Sistema de Bajas y Migraciones el cual permite tener un acceso directo a la información. Asimismo, se considera que las conductas detectadas impactan directamente sobre los abonados y esta es observable por los afectados.

iii. Naturaleza y gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Este criterio de graduación hace referencia al criterio, naturaleza y gravedad de la infracción, así como al daño causado por la conducta infractora, referidos en la LDFF.

Respecto al caso en particular, corresponde señalar que el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral (i) del artículo 76° del TUO de Condiciones de Uso y artículo 8° de las Normas Especiales cobran especial relevancia, dado que buscan cautelar el libre ejercicio del derecho que ostentan

¹⁵ Para calcular dicho costo evitado, se empleó el parámetro Conopro.

¹⁶ Para obtener dicho ingreso ilícito, se utilizó: (a) el número de líneas únicas para cada servicio infringido cuya solicitud de baja no fue ejecutada, (b) el ARPU por tipo de servicio afectado del año de infracción (tomado del Punku del OSIPTEL) y (c) el tiempo promedio de retención (en meses), valor obtenida en base al número de días en exceso en que la empresa retuvo cada caso imputada. Los días en exceso fueron proporcionados por la DFI mediante correo electrónico recibido el 22/08/2024.

¹⁷ Información contenida de los archivos Excel adjuntos al Cálculo de Multa denominados: Excel "Anexo 2 (Art. 76 CdU) – Baja móvil" y "Anexo 4 (Art. 8 Normas especiales – Baja Internet fijo)".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de culminar la relación contractual con la empresa operadora, desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen dicha decisión; asimismo, sus incumplimientos traerían como consecuencia que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean o que no se ajusta a sus necesidades.

Sobre el particular, TELEFÓNICA habría incurrido en las infracciones tipificadas en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso y en el artículo 9° de las Normas Especiales, calificadas por el OSIPTel como Muy Graves, por lo que correspondería la imposición de una multa entre ciento cincuenta y uno (151) y trescientos cincuenta (350) UIT, por cada una de ellas, de acuerdo con lo establecido por el artículo 25° de la LDFF.

iv. Perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir al interés público o al bien jurídico protegido frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan cuantificar el perjuicio económico causado por la comisión de las infracciones imputadas, ello no significa que este no se haya producido.

En este caso no debe perderse de vista que, el incumplimiento genera que se siga cobrando a los abonados por un servicio que ya no desean o que no se ajusta a sus necesidades, afectando el patrimonio de estos.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente procedimiento, se advierte la configuración de reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG y en el artículo 18° del RGIS, respecto del siguiente PAS:

Expediente	Norma incumplida	Resolución de Sanción	Resolución de apelación	Fecha de notificación	Sanción impuesta
00012-2021-GGDFI/PAS	Numeral (i) y (ii) del artículo 76	222-2021-GG/OSIPTel	224-2021-CD/OSIPTel	29/11/2021	135 UIT

Fuente: Tabla N° 4 Multa impuesta a TELEFÓNICA por incumplir el numeral i) del artículo 76° de las Condiciones de Uso del Informe Final de Instrucción

Así, considerando lo señalado por el artículo 18° del RGIS¹⁸, la reincidencia se configura siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción.

En efecto, se advierte que la Resolución N° 224-2021-CD/OSIPTel (recaída en el Expediente N° 00012-2021-GG-DFI/PAS) fue notificada el 29 de noviembre de 2021, con la cual se confirmó la multa impuesta a TELEFÓNICA con la Resolución

¹⁸ De acuerdo con la Resolución del Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTel, publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de abril de 2017.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

N° 222-2021-GG/OSIPTEL; por lo que, el periodo del año se computa desde el 29 de noviembre de 2021 al 29 de noviembre de 2022.

Ahora bien, siendo que los hechos que configuran la infracción del presente PAS fueron cometidos en el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022, corresponde incrementar la multa en un 100% para la infracción correspondiente por el incumplimiento del numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, por haberse configurado el agravante de reincidencia, acorde con lo previsto en el RGIS.

Asimismo, cabe mencionar que no se ha configurado la figura de reincidencia, respecto al incumplimiento del artículo 8° de las Normas Especiales.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

En este caso se ha advertido que TELEFÓNICA incumplió con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 76° del TUO de las Condiciones de Uso, al no haber ejecutado las solicitudes de baja dentro de los cinco (5) días hábiles y en la fecha de baja programada por parte del abonado en trescientos dieciséis mil doscientos veinte (316 220) casos correspondientes a servicios móviles y servicios fijos que no incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre al 11 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Respecto el artículo 8° de las Normas Especiales: Cabe señalar que TELEFÓNICA incumplió con lo dispuesto en el artículo 8° de las Normas Técnicas, respecto a noventa y cinco mil ochocientos treinta (95 830) casos correspondientes al servicio de acceso a Internet fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, debido a que no habría ejecutado las solicitudes de baja en un plazo máximo de un (1) día hábil, posterior a la presentación de las mismas, en el periodo comprendido entre al 11 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Por lo expuesto, se advierte que TELEFÓNICA no ha tenido una conducta diligente, toda vez que, a pesar de conocer las obligaciones recogidas en el TUO de las Condiciones de Uso y la Norma Especial, no habría tomado las medidas necesarias con la finalidad de dar estricto cumplimiento a sus obligaciones normativas.

vii. Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

Sobre el particular, en el presente PAS no se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones establecidas en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 9° de las Normas Especiales.

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





- Con una multa de **350¹⁹ UIT** por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso toda vez que incumplió con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del referido cuerpo normativo pues en trescientos dieciséis mil doscientos veinte (316 220) solicitudes de baja, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyan el componente de internet fijo, no habría cumplido con ejecutar las solicitudes de baja dentro del plazo establecido en la norma vigente.
- Con una multa de **350²⁰ UIT** por la comisión de la infracción tipificada en artículo 9° de las Normas Especiales toda vez que incumplió lo dispuesto en el artículo 8° del referido cuerpo normativo, puesto que, en noventa y cinco mil ochocientos treinta (95 830) solicitudes de baja, correspondientes al servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, no ejecutó las solicitudes de baja en un plazo máximo de un (1) día hábil, posterior a la presentación de las mismas.

3.2 Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2 del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: a) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; b) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; c) la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa.

Dichos factores - según el mencionado artículo - se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG. Así procede el siguiente análisis:

- Reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito: En el presente PAS con relación a las infracciones imputadas, TELEFÓNICA no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la respectiva sanción.

¹⁹ La multa base estimada es de 1185 UIT, sin embargo, en aplicación del agravante por reincidencia, la multa estimada sería de 2370 UIT, no obstante, dicho monto ha sido reconducido al valor máximo de la escala de multas de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF. por tanto, considerando que la infracción constituye una infracción MUY GRAVE, la multa no puede superar el tope máximo, por lo que corresponde reconducir la multa a 350 UIT.

²⁰ La multa base estimada es de 3,121.8 UIT, la cual ha sido reconducida al valor máximo de la escala de multas de conformidad con lo establecido en el artículo 25° de la LDFF. por tanto, considerando que la infracción constituye una infracción MUY GRAVE, la multa no puede superar el tope máximo, por lo que corresponde reconducir la multa de 350 UIT.



**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: debe indicarse que TELEFÓNICA no ha acreditado el cese de los actos constitutivos de la dos (2) infracciones imputadas. En tal sentido, no corresponde en este extremo reducir la sanción.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: en este caso no se habrían revertido los efectos de los incumplimientos, materia de análisis del presente PAS, puesto que no se ha acreditado el cese de las conductas imputadas. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.

3.3 Capacidad económica del sancionado. -

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2023, las multas a imponerse no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2022.

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTEL y de acuerdo con el artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; calificada como MUY GRAVE por el OSIPTEL, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 76° del referido cuerpo normativo en trescientos dieciséis mil doscientos veinte (316 220) solicitudes de baja, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° de las “Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.” – Régimen de Infracciones y Sanciones, aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL; calificada por el OSIPTEL como MUY GRAVE, toda vez que incumplió lo dispuesto en el artículo 8° del referido cuerpo normativo en noventa y cinco mil ochocientos treinta (95 830) solicitudes de baja, correspondientes al servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 3°.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, 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 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 4°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, así como los anexos que contienen el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 5°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe); así como en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL
GERENCIA GENERAL

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento
y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 223j=450216X@9



24 | 24
BICENTENARIO
PERÚ
2024