



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00247-2024-GG/OSIPTEL

Lima, 11 de julio de 2024

EXPEDIENTE N°	:	00165-2023-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.

VISTO: El Informe N° 00060-DFI/2024 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) 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 supuesta comisión de las infracciones administrativas tipificadas, respectivamente, en el artículo 25° y el literal a. del artículo 7° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directiva N°087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (RGIS), por el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-20222-GG/OSIPTEL (Medida Correctiva) y, por cuanto no habría entregado la información requerida, con carácter obligatorio, mediante la carta N°02525-DFI/2022, dentro del plazo perentorio establecido, respectivamente.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Fiscalización N° 00387-DFI/SDF/2023 (**Informe de Fiscalización**), de fecha 3 de noviembre de 2023, la DFI, en el marco del Expediente N° 00187-2022-DFI (**Expediente de Supervisión**), emitió el resultado de la verificación realizada a TELEFÓNICA, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

"(...)

V. CONCLUSIONES

(...)

56. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL dado que realizó las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020 fuera **de plazo establecido conforme a la citada resolución** a 3 59714 líneas por el monto total de S/ 3100,95.

57. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, toda vez que, **no informó dentro de plazo de 10 días hábiles**, contados a partir del vencimiento del plazo de efectuar las devoluciones detalladas en el numeral i), el estado del cumplimiento de obligación referida a realizar las devoluciones de 11 640 líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430, 86.

58. TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incurrido en la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, toda vez que no entregó la información requerida, la que fuera solicitada con carácter obligatorio mediante la carta N° 02525- DFI/2022, dentro del plazo perentorio establecido, el cual venció el 25 de octubre de 2022.

VI. RECOMENDACIONES

(...)

60. Se recomienda que la Dirección de Fiscalización e Instrucción inicie los **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES** contra **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, conforme a lo detallado en las conclusiones 56, 57 y 58 del presente Informe.

(...)"





2. La DFI, mediante carta 00055-DFI/2024 (**Carta de Imputación de Cargos**), notificada el 8 de enero de 2024, comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un PAS seguido por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° y el literal a. del artículo 7° del RGIS, conforme a lo detectado en el Informe de Fiscalización, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. TELEFÓNICA a través de la carta S/N, recibida el 18 de enero de 2024, solicitó una ampliación de plazo de treinta (30) días hábiles, a fin de presentar sus descargos.
4. La DFI, mediante carta C. 00162-DFI/2024 notificada el 18 de enero de 2024, concedió a TELEFÓNICA una ampliación de diez (10) días hábiles para el envío de sus descargos, el cual venció el 29 de enero de 2024.
5. TELEFÓNICA, mediante carta S/N, recibida el 13 de febrero de 2024, presentó sus descargos por escrito con relación a la imputación del presente PAS.
6. Con fecha 19 de marzo de 2024, la DFI remitió el **Informe Final de Instrucción** a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de TELEFÓNICA con carta C. 237-GG/2024, notificada el 09 de abril de 2024, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles, sin que a la fecha, los mismos hayan sido presentados.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado el 02 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 General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

De conformidad con lo expuesto en el Informe de Fiscalización, el presente PAS se inició contra TELEFÓNICA por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS por el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-20222-GG/OSIPTEL (Medida Correctiva); así como también, pues habría incurrido en la comisión de la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del RGIS; tal como se indica a continuación:





Cuadro N°1

N°	Conducta	Norma y/o mandato incumplido	Tipificación	Calificación de la gravedad(*)	Servicio Público asociado
1	TELEFÓNICA no habría efectuado las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020, respecto de 3597 líneas inactivas.	Numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva	Artículo 25° del RGIS	MUY GRAVE	Telefonía móvil y Telefonía Fija
2	TELEFÓNICA no habría informado el estado del cumplimiento de las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020, respecto de 11 640 líneas inactivas, dentro del plazo otorgado.	Numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva	Artículo 25° del RGIS	LEVE	
3	TELEFÓNICA no habría entregado la información requerida, con carácter obligatorio, mediante la carta N° 02525-DFI/2022, dentro del plazo perentorio establecido.	Literal a. del artículo 7 del RGIS	Literal a. del artículo 7 del RGIS	MUY GRAVE	

*Calificación efectuada en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas" ¹ y según se ha dispuesto en el artículo 3° de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones" ²

De acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, 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 perjudicado³, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

De otro lado, conforme 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 iniciados de oficio, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

¹ Aprobada mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.

² Aprobado mediante Resolución N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.

³ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Pág. 539.





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

Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos formulados por la empresa operadora a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

1. ANÁLISIS. –

1.1. Respecto a la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS. –

De manera preliminar, cabe mencionar que, mediante Resolución N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, notificada el 7 de marzo de 2022, la Gerencia General impuso a TELEFÓNICA una Medida Correctiva ordenando la devolución a los abonados afectados por las interrupciones de los servicios correspondientes al primer semestre de 2020.

A. Sobre la obligación establecida en el numeral i) del artículo 4° de la Medida Correctiva

Es pertinente señalar que en el numeral i) del artículo 4° de la Medida Correctiva dispone lo siguiente:

“(...)

Artículo 4°. - IMPONER una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA en los siguientes términos:

(...)

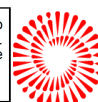
- i) Devolver dentro del plazo de dos (2) meses, contados desde el día siguiente de la notificación de la presente Resolución, los montos que correspondan a **once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430,86**, detalladas en el archivo Excel adjunto a este Resolución.

(...)”

Al respecto, es menester indicar que la medida correctiva impuesta tenía como objetivo que TELEFÓNICA cumpla con completar las devoluciones por interrupciones del primer semestre de 2020, dentro del plazo de dos (2) meses de notificada la resolución respectiva, es decir hasta el 8 de mayo de 2022.

En ese sentido, la DFI procedió a supervisar y verificar si TELEFÓNICA cumplió con realizar la obligación establecida en la Medida Correctiva, considerando la información remitida por esta, obteniendo el siguiente resultado:

- (i) **Respecto a las devoluciones mediante notas de crédito a líneas con deuda pendiente**, TELEFÓNICA remitió las cartas N°TDP-3609-AG-GER-23 y N°TDP-3672-AG-GER-23, en las cuales se advierte que, la empresa operadora efectuó las devoluciones de manera previa a la emisión de la Medida Correctiva, respecto a 8043 líneas inactivas.
- (ii) **Respecto a las devoluciones mediante notas de crédito a líneas sin deuda pendiente**, TELEFÓNICA remitió las cartas N°TDP-3609-AG-GER-23 y N°TDP-3642-AG-GER-23, en las cuales se advierte que, para el caso de los 3 597 abonados se verifica en primer lugar que la empresa cumplió con emitir las notas de crédito con los montos por devolver ordenados en la Medida Correctiva antes del plazo otorgado, es decir antes del 8 de mayo de 2022. Sin embargo, informó dichas notas de crédito después del plazo otorgado en la





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



medida correctiva. Asimismo, solo cumplió con informar de manera directa (a 653 ex abonados) y a los restantes (2 944 ex abonados) realizó una comunicación de manera masiva (diario y pagina web).

Por lo tanto, la citada empresa habría incumplido con lo dispuesto en el numeral i) del artículo 4 de la Medida Correctiva, en el extremo de las devoluciones correspondientes a 3 597 líneas inactivas correspondientes a las interrupciones del primer semestre de 2020.

B. Sobre la obligación establecida en el numeral ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva

Es pertinente señalar que en el numeral i) del artículo 4° de la Medida Correctiva dispone lo siguiente:

“(…)

Artículo 4°. - **IMPONER** una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ SAA en los siguientes términos:

(…)

- ii) Informar a la Dirección de Fiscalización e Instrucción, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo para efectuar las devoluciones antes señaladas, el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i) precedente, para lo cual deberá completar los campos detallados en el archivo Excel adjunto a la presente Resolución.

(…)”

Como se puede advertir del texto citado, la empresa tenía la obligación de informar el estado de cumplimiento respecto a la obligación de realizar las devoluciones de 11 640 líneas inactivas, por el monto de S/9 430,86, hasta el 20 de mayo de 2022. Sin embargo, se advierte que, TELEFÓNICA no cumplió con remitir información sobre el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo otorgado. En consecuencia, habría incumplido con el literal ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva.

Sin perjuicio de ello, la empresa operadora en atención al requerimiento de información realizado mediante carta N°02525-DFI/2022 (CARTA 2525) notificada el 18 de octubre de 2022, remitió información sobre del literal ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva.

Ahora bien, cabe precisar que, en el artículo 5° de la Medida Correctiva⁴, calificó como infracción administrativa el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales i) y ii) del artículo 4° de la citada Medida, por cada numeral, conforme a lo siguiente:

“(…)

SE RESUELVE:

(…)

Artículo 5°.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del Artículo 4° de la presente Resolución constituirá una infracción administrativa, por cada numeral.

(…)”

⁴ “(…)

SE RESUELVE:

(…) Artículo 5°.- En aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, el incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del Artículo 4° de la presente Resolución constituirá una infracción administrativa, por cada numeral.

(…)”





En ese contexto, en lo que corresponde al resultado de la verificación del cumplimiento de la obligación contenida en los numerales i) y ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, se advierte lo siguiente:

- a) En 8 043⁵ líneas, LA EMPRESA habría cumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva dado que realizó las devoluciones por el monto total de S/ 6329,91 antes de plazo establecido conforme a la citada resolución.
- b) En 3 597⁶ líneas, LA EMPRESA habría incumplido con lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva dado que realizó las devoluciones por el monto total de S/ 3100,95 fuera del plazo establecido conforme a la citada resolución.
- c) LA EMPRESA habría incumplido con lo dispuesto en el numeral ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, toda vez que, no informó dentro del plazo de 10 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo de efectuar las devoluciones detalladas en el numeral i), el estado del cumplimiento de obligación referida a realizar las devoluciones de 11 640 líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430, 86.

Por lo expuesto, se ha verificado que TELEFÓNICA ha incumplido lo especificado en el numeral (i) y (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, por lo que queda confirmada la responsabilidad administrativa de la empresa en estos extremos, incurriendo en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS.

1.2. Respecto a la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del RGIS. –

Del Informe de Fiscalización, se desprende que, TELEFÓNICA habría incurrido en la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del RGIS, por cuanto no habría entregado, dentro del plazo perentorio de cinco (5) días hábiles, la información requerida –con carácter obligatorio– por el OSIPTEL a través de la CARTA 2525, que solicitaba indicar el modo de cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4° de la Medida Correctiva, así como la comunicación con la que procedió a informar sobre ello.

Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, la empresa operadora remitió de forma extemporánea parte de la información solicitada, a través del envío de 7 cartas, las cuales fueron detalladas en la Tabla N°5 del Informe de Fiscalización.

Ahora bien, se verifica que el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva ordena a TELEFÓNICA efectuar devoluciones a once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas, por el monto de S/ 9 430,86, mientras que el numeral (ii) establece la obligación de informar el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i), para lo cual debía completar los campos conforme con el detalle del archivo Excel adjunto a la resolución.

Teniendo en consideración ello, se observa que si bien existió un requerimiento de información no cumplido en el plazo por parte de TELEFÓNICA, incurriendo en la infracción del literal a. del artículo 7° del RGIS, lo cierto es que tal requerimiento consiste en una solicitud de información que tenía como objeto verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, y que para dicho efecto ya había sido requerida la información en el numeral (ii) del artículo 4° de la citada

⁵ Detalle en Anexo 01, archivo “informe” hoja “8043” del Informe de Fiscalización

⁶ Detalle en Anexo 01, archivo “informe” hoja “3597” del Informe de Fiscalización.





Medida Correctiva; siendo que el incumplimiento de esta última conducta también se ha imputado a TELEFÓNICA (no cumplir una orden efectuada por el OSIPTEL a través de una Medida Correctiva).

En ese sentido, atendiendo el Principio de Razonabilidad, establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG y lo expuesto en los párrafos precedentes, la DFI en su Informe Final de Instrucción recomienda archivar este extremo del presente PAS.

Por lo tanto, adoptando el análisis desarrollado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, esta Instancia concluye en archivar el PAS iniciado a TELEFÓNICA respecto a la infracción en el literal a. del artículo 7° de RGIS, careciendo de objeto pronunciarse sobre los descargos efectuados por la empresa operadora en relación a este extremo.

1.3. Respetto al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva. –

TELEFÓNICA alega que, el universo de devoluciones ascendía a 11640 líneas, de las cuales en 8043 líneas cumplió con la respectiva devolución, incluso con anterioridad al plazo establecido en la Medida Correctiva, tal y como manifestó también la DFI en el expediente de fiscalización N°00055-2023-DFI.

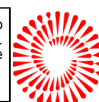
Agrega que, para las 3597 líneas inactivas restantes, su representada cumplió con generar las notas de crédito antes del plazo de dos meses previsto en la medida correctiva; sin embargo, la comunicación se realizó con posterioridad según lo analizado por la Autoridad.

Al respecto, señala que, la DFI solo toma como válidas las comunicaciones realizadas de manera directa (por sms o correo) de 653 líneas y de manera totalmente arbitraria y errada concluye que las 2944 líneas a las que se les informó por web son comunicaciones que no son válidas porque “no se realizaron de manera directa ni tampoco se acreditó la imposibilidad para ubicar a los ex abonados”; sin embargo, no evalúa el hecho de que al tratarse de líneas inactivas su representada se encontraba imposibilitada de realizar las gestiones directas a las que hace alusión debido a que no contaba con mayor información de líneas que al ser inactivas ya no se encontraban dentro de sus “usuarios”.

Así pues, manifiesta que, con ese criterio tan limitativo, la autoridad recae en la vulneración de los Principios de verdad material, presunción de inocencia, licitud e informalismo que rige a todo procedimiento administrativo.

En ese sentido, manifiesta que, el hecho que la autoridad invalide sus comunicaciones - dirigidas a los usuarios de las líneas inactivas de 2944- que se realizaron por web y por diario, les coloca en una especie de indefensión y ante un imposible jurídico, pues pese a no contar con mayor información de dichos ex abonados y haberlo advertido al OSIPTEL, les coloca ante un imposible jurídico al insistir en que la comunicación “debió ser directa”.

De acuerdo a ello, la empresa solicita que se tenga por cumplido dicho extremo de la medida correctiva debido a que su representada fue lo suficientemente diligente porque pese a no contar con mayor información de los ex abonados, informó de las devoluciones a su favor mediante su web y por diario de circulación y, en consecuencia, se declare el archivo de este extremo.





Por otro lado, solicita a la autoridad que en el supuesto negado de que aún considere que su representada es merecedora de una sanción, se aplique la sanción más baja debido a que a la fecha se cumplió con las devoluciones y no se generó ningún perjuicio a los usuarios de las líneas afectadas, motivo por el cual la graduación de la sanción debe ser analizada tomando en consideración lo antes mencionado.

Ahora bien, considerando lo alegado por TELEFÓNICA, cabe traer a colación el artículo 45^{o7} del Texto Único y Ordenado de las Condiciones de Uso (TUO de las Condiciones de Uso) vigente a la fecha de la comisión de la infracción⁸, el cual dispone que, en el caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción. Asimismo, se advierte que, el citado artículo establece no solo la obligación de devolver al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés, sino también la obligación de realizar la devolución en la misma moneda en que se facturó el servicio, por ende, se considerará como cumplida la obligación de devolver solamente cuando la empresa operadora haya realizado la entrega efectiva de los montos correspondientes.

En ese sentido, de acuerdo con lo indicado, TELEFÓNICA se encontraba obligada a efectuar las devoluciones de conformidad con lo establecido en el referido artículo 45^o del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁹ (TUO de las Condiciones de Uso).

Sobre el particular, cabe citar lo indicado por el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N°00139-2023-CD/OSIPTEL¹⁰, de fecha 13 de mayo de 2023:

“Ahora bien, con relación a lo manifestado por ENTEL, en el sentido que no es de su responsabilidad la comisión de la infracción, en la medida que en el caso de líneas desactivadas existiría una imposibilidad, habiendo actuado con diligencia para dar cumplimiento a su obligación, poniendo en conocimiento de sus ex abonados sobre los montos pendientes de devolver a su favor, cabe indicar lo siguiente:

- *El Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos, ha señalado que la baja del servicio por sí misma, no debe ser considerada como una imposibilidad para realizar la devolución. En vista de ello, **la empresa operadora se encuentra en la obligación de ejecutar las acciones destinadas al cumplimiento de su obligación, es decir, poner en conocimiento respecto a los montos a favor de los ex abonados y realizar la devolución dentro del plazo legal.***
(...)
- *Respecto a las devoluciones asociadas a líneas desactivadas, lo exigido a ENTEL es que acredite haber obrado con debida diligencia a fin de acreditar que puso en conocimiento de sus ex abonados los montos pendientes de devolver. En este punto, cabe anotar que, en línea con pronunciamientos previos del Consejo Directivo, en la medida que las empresas*

⁷ TUO DE LAS CONDICIONES DE USO

“Artículo 45.- Interrupción del servicio por causas no atribuibles al abonado

Salvo las excepciones contenidas en la presente norma, en caso de interrupción del servicio debido a causas no atribuibles al abonado o usuario, la empresa operadora no podrá efectuar cobros correspondientes al período de duración de la interrupción, debiendo sujetarse a las siguientes reglas:

(i) Cuando la tarifa o renta fija correspondiente haya sido pagada en forma adelantada, la empresa operadora deberá devolver o compensar al abonado la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio, incluyendo el respectivo interés. En todos los casos, la devolución o compensación al abonado de las sumas que correspondan por dichos conceptos se realizará en la misma moneda en que se facturó el servicio, encontrándose la empresa operadora impedida de realizar dicha devolución o compensación a través de una forma de pago distinta.

(...)

La devolución o compensación se realizará conforme a los plazos establecidos en el artículo 40.

(...)”

⁸ Actualmente, contenido en el artículo 39 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

⁹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

¹⁰ La misma que puede ser consultada en el siguiente link:

<https://www.osiptel.gob.pe/media/y31dnehf/resol139-2023-cd.pdf>





*operadoras tienen pleno conocimiento de la información personal asociada al ex abonado (tales como: correo electrónico, teléfono fijo asociado, domicilio, entre otros); resulta viable el cumplimiento efectivo de su obligación de devolución. En efecto, al contar con dicha información, **ENTEL debió emplear un medio de comunicación más efectivo, como comunicaciones directas a los ex abonados.***

*En virtud a ello, **sobre las publicaciones en la web y en los diarios que alega haber realizado, estas no acreditan que haya agotado las acciones para ponerse en contacto con el ex abonado.***

(...)

(Resaltado agregado)

En atención a ello, se tiene que las publicaciones en la web y en los diarios no acreditan que haya agotado las acciones para ponerse en contacto con sus ex abonados, a fin de hacer efectivas las devoluciones pendientes, siendo además que tampoco TELEFÓNICA acreditó la imposibilidad para ubicar a los ex abonados. Por lo tanto, esta Instancia, en línea con el Informe Final de Instrucción, considera que no es posible considerar como devoluciones efectuadas en el caso de 2944 líneas inactivas, sobre las que efectuó publicaciones en su página web y/o diario de circulación nacional.

Asimismo, cabe precisar que en la Medida Correctiva, ya se daba cuenta de que las once mil seiscientos cuarenta (11 640) líneas inactivas por las cuales se impuso la medida correctiva, contaban con notas de crédito generadas, las mismas que no fueron puestas en conocimiento de los ex abonados hasta dicha fecha, indicándose que no podía darse como cumplida la obligación de devolver solamente con la emisión de notas de crédito o publicación en la web o diario de mayor circulación; siendo que TELEFÓNICA, de cara al cumplimiento de la Medida Correctiva, no acreditó haber desplegado todas las acciones necesarias para cumplir con realizar las devoluciones, ni presentó medio probatorio alguno que permitiera acreditar que el desvío del cumplimiento de su obligación obedeciera a razones justificadas, esto es, que se encuentre fuera de su posibilidad de control.

De acuerdo a ello, no se han vulnerado los principios de verdad material, presunción de inocencia y licitud alegados por la empresa operadora, en tanto que la evaluación efectuada en el Informe de Fiscalización y en el Informe Final de Instrucción se encuentra acorde con lo establecido expresamente en la normativa vigente a la fecha de la comisión de la infracción (artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso).

Asimismo, con relación al principio de informalismo, aludido por TELEFÓNICA, cabe mencionar que éste establece que las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

En el presente caso, se verifica que no cabe la aplicación de dicho principio, en tanto que en el presente PAS no se viene evaluando la comisión de una infracción generada por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, por el contrario, lo que se busca es que la empresa operadora cumpla con su obligación de hacer efectiva las devoluciones pendientes por interrupciones del primer semestre de 2020, conforme a la obligación dispuesta en el TUO de las Condiciones de Uso; en tanto que dicha situación genera un perjuicio a los abonados al no restituírseles los montos cobrados indebidamente, por lo tanto existe una afectación de derechos a los mismos.

En ese sentido, corresponde desestimar los argumentos de TELEFÓNICA en este extremo.



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

1.4. Respecto al incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva. –

TELEFÓNICA reconoce haber atendido el requerimiento fuera del plazo establecido; sin embargo, solicita que, en virtud con lo establecido en el Principio de Razonabilidad, no se le aplique la multa más alta debido a que (i) no existe un perjuicio tangible por la demora en la atención; (ii) a la fecha ya se cumplió con atender el requerimiento; y, (iii) no resulta válido ningún argumento que solo tenga como finalidad generar un mayor perjuicio económico al administrado.

Asimismo, mediante sus descargos recibidos el 13 de febrero de 2024, procede a reconocer expresamente y por escrito su responsabilidad a fin de que el OSIPTEL aplique el atenuante establecido en el literal a del numeral 2 del artículo 257° del TUO de la LPAG y reduzca la sanción administrativa por un porcentaje de 50%.

En ese sentido, solicita se aplique una amonestación o, en su defecto, la sanción más baja y en base a ello se aplique la atenuante correspondiente por reconocimiento.

Ahora bien, en línea con lo desarrollado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, corresponde señalar que, contrario a lo señalado por TELEFÓNICA, existe un perjuicio tangible ocasionado por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva en tanto que, desde el 20 de mayo de 2022, que venció el plazo otorgado para su cumplimiento, se generó una demora en la evaluación del cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la citada Medida, toda vez que la DFI tuvo que efectuar diversos requerimientos de información¹¹ a fin de obtener información necesaria para su verificación, en tanto que TELEFÓNICA no remitió la información requerida en el mencionado numeral (i).

Asimismo, cabe reiterar que el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva ordenó a TELEFÓNICA informar el estado del cumplimiento de la obligación señalada en el numeral (i), para lo cual debía completar los campos detallados en el archivo Excel adjunto en la Medida (Refiere a la imagen N°1 del presente pronunciamiento).

En ese sentido, de la revisión de las cartas detalladas en la Tabla N° 5 del Informe de Fiscalización, se advierte que la información no fue alcanzada conforme a lo solicitado, puesto que ninguna de tales comunicaciones contiene el archivo en Excel que se requirió completar a fin de dar por cumplido lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva.

Por lo tanto, tampoco es correcto afirmar que TELEFÓNICA haya cumplido con atender el requerimiento efectuado, en tanto que la información que presentó no se ajustó a lo requerido en la referida Medida.

De acuerdo a ello, se verifica que, pese a que TELEFÓNICA presentó información con el fin de informar el estado del cumplimiento de la ejecución de las devoluciones, esta generó un perjuicio a la DFI en tanto que no se encontraba sistematizado acorde a lo requerido en la Medida Correctiva, lo cual facilitaría su análisis y verificación.

Por consiguiente, esta Instancia considera desestimar los argumentos plasmados en por TELEFÓNICA en este extremo.

¹¹ Ver cartas detalladas en la Tabla N° 5 del Informe de Fiscalización





Sobre la reducción de la multa en un 50% por reconocimiento de responsabilidad solicitada por la empresa, corresponde señalar que, para efectos de la aplicación del factor atenuante de reconocimiento de responsabilidad, el literal a) del inciso 2 del art. 257° del TUO de la LPAG otorga un margen de discrecionalidad para la determinación de la cuantía de la reducción de la multa, en la medida que establece que en caso se configure dicho factor atenuante se procederá con la reducción de la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

En consecuencia, en el presente caso resulta aplicable el factor atenuante del reconocimiento de responsabilidad a la multa a imponer por la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS, respecto del incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, lo cual será desarrollado con mayor detalle en el punto 3.3 del acápite III del presente pronunciamiento.

Por otra parte, cabe señalar que el principio de razonabilidad será analizado en el siguiente apartado.

1.5. Respetto al Principio de Razonabilidad. –

Respetto a la aplicación del Principio de Razonabilidad debe indicarse que éste se encuentra reconocido a nivel legal a través del numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, por el cual 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 que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa, sin embargo, de ser el caso, la Ley 27336, Ley de Desarrollo y Facultades del OSIPTEL, en su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad; los cuales serán analizados posteriormente en el punto III. del presente análisis.

En lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador, es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad. Así, tenemos:

En relación con el juicio de adecuación, es pertinente indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. 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, TELEFÓNICA 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.

Ahora bien, tomando en cuenta el nuevo enfoque de regulación responsiva o preventiva, corresponde señalar que coincidimos con la empresa operadora en que es importante





contar con una amplia gama de herramientas administrativas que pueden ser usadas en caso de ocurrencia de infracciones, a efectos de salvaguardar los límites que tienen por objeto garantizar los derechos del administrado y preservar el Estado de Derecho.

Sin embargo, estas herramientas deben funcionar de forma flexible a fin de adaptarse a las circunstancias concretas, puesto que la *Responsive Regulation* precisamente se caracteriza por la flexibilidad en el uso de las herramientas con las que se cuenta, dependiendo de las circunstancias y de los actores del caso en particular.

En ese sentido, cabe precisar que, con relación al incumplimiento de lo dispuesto en los numerales (i) y (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, el objeto del inicio del presente PAS está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos ante la imposición de la Medida Correctiva, que consiste en garantizar que TELEFÓNICA corrija su conducta y cumpla efectuar las devoluciones pendientes a los abonados, por interrupciones del primer semestre de 2020 y con remitir información del estado de las devoluciones efectuadas.

Así, el objetivo del inicio del presente PAS tiene por objeto la tutela del bien jurídico protegido, el cual, en el presente caso, está representado por la relevancia de cautelar el cumplimiento de las devoluciones a los abonados que se vieron afectados por interrupciones de sus servicios de telecomunicaciones; para cuyo efecto es necesario contar también con la información completa requerida, en la oportunidad establecida, para que el OSIPTel cumpla adecuadamente el ejercicio de sus funciones.

En el presente caso, el no contar con información en la oportunidad prevista, acerca de las devoluciones que le correspondía efectuar, se afectó el rol fiscalizador de este Organismo, pues se le impide o retrasa la verificación del cumplimiento de sus obligaciones relativas a las órdenes emitidas por el Regulador.

Asimismo, cabe hacer hincapié en que lo que finalmente se busca tutelar, es el derecho de los usuarios a pagar sólo por el servicio efectivamente prestado; por lo que, en caso de haberse realizado cobros correspondientes a periodos de interrupción, las empresas operadoras deben acreditar la devolución, en la misma forma de pago, a los abonados afectados.

Por lo expuesto, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTel ante el incumplimiento de TELEFÓNICA de la obligación contenida en los numerales (i) y (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva; cumpliéndose con el efecto represivo en el presente PAS, en tanto se busca que TELEFÓNICA asuma las consecuencias por su responsabilidad en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS. De igual forma, se cumple con el efecto disuasivo, en tanto se busca que TELEFÓNICA adopte las medidas necesarias para que cumpla cabalmente con las medidas correctivas que se le impongan en el marco de devoluciones por interrupciones.

Por lo que, en el presente caso, esta Instancia considera que se cumpliría con el juicio de idoneidad o adecuación

Respecto del juicio de necesidad, debe verificarse que la medida administrativa elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas que cumplan con similar eficacia, sin dejar de lado las singularidades de cada caso. Por lo que estamos frente a un juicio comparativo entre las medidas legalmente autorizadas a la autoridad competente frente a este tipo de infracciones; en relación con la intensidad de la lesión a aplicarse a los administrados,





siendo que prevalecen aquellas que resulten lo menos restrictivas a sus patrimonios o derechos.

De acuerdo a ello, debe señalarse que frente a la imposición de otras medidas contempladas en el Reglamento General de Fiscalización¹² (en adelante, Reglamento de Fiscalización) debe tenerse en consideración la finalidad perseguida; la misma que en el presente PAS es que TELEFÓNICA despliegue las acciones necesarias a fin de que se disuada de la comisión de las infracciones que son objeto de imputación en el presente PAS.

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al PAS, es de precisar que nuestro Reglamento de Fiscalización contempla las Alertas preventivas como alternativas menos gravosas que el OSIPTEL pudo optar antes del inicio de un PAS. En esa línea cabe precisar que:

Con relación a las Alertas Preventivas, el artículo 30¹³ del Reglamento de Fiscalización establece que el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada.

Como se puede apreciar, se evidencia el carácter facultativo de las alertas preventivas, por lo tanto, esta se aplicará de manera discrecional según corresponda. No obstante, en el caso bajo análisis, la DFI prosiguió con la actividad de fiscalización en el uso de dicha facultad discrecional, por lo cual, se considera adecuado continuar con el PAS, más aún, cuando advertimos que el incumplimiento de la presente obligación conlleva a conculcar derechos de los abonados, respecto a la devolución de los cobros indebidos, por cuanto fueron afectados por interrupciones en el primer semestre de 2020.

Con relación a la Medida Correctiva, cabe precisar que, en tanto las infracciones imputadas por el incumplimiento del artículo 25° del RGIS han sido originadas por el incumplimiento de lo dispuesto en una medida correctiva ordenada por el OSIPTEL, el inicio del presente PAS resulta la medida más idónea, ello con la finalidad que TELEFÓNICA corrija su comportamiento y despliegue las acciones necesarias a fin de evitar incurrir nuevamente en infracciones similares, más aun considerando que la medida correctiva está relacionada a devoluciones generadas por interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020.

Por lo que, atendiendo al daño generado a los bienes jurídicos protegidos descritos líneas arriba, se ha considerado que el inicio de este PAS resulta necesario a fin de que TELEFÓNICA asuma los costos (v.gr. administrativos, económicos, de oportunidad) de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a las órdenes

¹² Aprobado mediante Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

¹³ "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.





establecidas en medidas correctivas relacionadas a devoluciones por interrupciones del servicio; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Finalmente, **con relación al juicio de proporcionalidad**, se busca establecer que el grado de la sanción guarde una relación equivalente o proporcional –ventajas y desventajas- con el fin que se procura alcanzar. Por este juicio, se debe realizar una ponderación o balance de costo-beneficio de la sanción a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que persigue la sanción, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del infractor.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad es de señalar que efectivamente se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin de que la empresa operadora no vuelva a incurrir en la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS.

En efecto, como se ha explicado, el inicio del presente PAS busca generar un incentivo para que en lo sucesivo TELEFÓNICA 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 del eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

En dicho contexto, en línea con lo desarrollado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, en el marco de sus facultades otorgadas, esta Instancia ha dispuesto el inicio del presente PAS respetando el Principio de Razonabilidad que involucra los subprincipios antes desarrollados.

2. RESPECTO A LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD. -

Una vez determinada la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS; corresponde se evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RGIS:

- **Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada:** De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- **Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa:** De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos detectados se hayan producido como consecuencia del cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- **La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competentes, siempre que esta afecte la aptitud para atender la infracción:** Por naturaleza de este eximente, no corresponde su aplicación en este caso.
- **La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones:** De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos se produjeron a su vez por el cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.





- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento, se concluye que TELEFÓNICA no ha acreditado que los incumplimientos 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 administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

Al respecto, 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.

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

En esa línea, Nieto¹⁴ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimiento 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.

Sin perjuicio de lo indicado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

¹⁴ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. P. 424.



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

En ese sentido, corresponde analizar las infracciones cometidas por TELEFÓNICA a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS, así como si la conducta infractora se adecuó a la norma (cesó), y a su vez si los efectos derivados de las referidas conductas fueron revertidos.

Con relación al numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, cabe señalar que TELEFÓNICA no ha acreditado haber cesado su conducta infractora; es decir, haber efectuado la totalidad de las devoluciones pendientes conforme a lo ordenado en la Medida Correctiva; por lo que, al incumplirse con el mencionado requisito, carece de sentido pronunciarnos por las otras condiciones que configurarían el eximente de subsanación voluntaria.

Con relación al numeral (ii) del artículo 4° de la Citada Medida, cabe señalar que TELEFÓNICA no ha cesado su conducta infractora, al no haber presentado la información conforme a lo requerido en el referido numeral; por lo que, al incumplirse con el mencionado requisito, carece de sentido pronunciarnos por las otras condiciones que configurarían el eximente de subsanación voluntaria.

Por tanto, no se ha configurado la condición eximente de responsabilidad administrativa por subsanación voluntaria.

Por lo tanto, en el presente PAS, no corresponde la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

Habiendo previamente determinado que la empresa operadora ha incurrido en la infracción imputada en el presente PAS, corresponde analizar la aplicación de los criterios de graduación de la sanción en virtud de la aplicación del principio de Razonabilidad.

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

A fin de determinar la graduación de las sanciones a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se debe tomar en cuenta la Metodología de Cálculo de Multas (MCM)¹⁵ - 2021 y los criterios establecidos en el artículo 248° del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere los siguientes criterios:

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

Este criterio se encuentra también referido en el numeral f) del artículo 30° de la LDFF (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).

¹⁵ Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aprobada por Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.



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

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 por las empresas para dar cumplimiento a las normas.

Respecto al incumplimiento de numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, el beneficio resultante de la comisión de las infracciones señaladas se encuentra representado, de acuerdo con la MCM, por (a) el costo evitado, calculado a partir del parámetro Mantyggest¹⁶ y (b) ingreso ilícito percibido por los montos que no han sido devueltos.

Posteriormente, se aplica un factor de incremento sobre esta multa original considerando el Factor de Actualización de Medidas Correctivas (FACOM)¹⁷.

Respecto al incumplimiento del numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, el beneficio resultante de la comisión de las infracciones señaladas se encuentra constituido por (a) el costo evitado¹⁸ en la capacitación del personal de la empresa operadora para remitir la información requerida en la Medida Correctiva, dentro del plazo estipulado; y (b) el costo evitado¹⁹ en comunicar, al OSIPTEL, el estado del cumplimiento de las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020.

Así también, debe indicarse que, el valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

Posteriormente, se aplica un factor de incremento sobre esta multa original considerando el Factor de Actualización de Medidas Correctivas (FACOM)²⁰.

¹⁶ Establecido en la MCM (2021).

¹⁷ Es importante considerar que el FACOM ha sido calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expediente resueltos.

Las multas impuestas se agruparon por tipificación empleando el valor sin reconducir de la multa en función a los topes de las categorías vigentes (leve, grave o muy grave). En este punto, es sustancial precisar que el análisis es consecuente con lo establecido en el Reglamento de Calificación de Infracciones, toda vez que no se consideró la tipificación ex ante que guarda la conducta infractora; sino que se está buscando un "driver" que indique el camino hacia una tipificación "esperada".

Luego, dada la dispersión de los niveles de multas, se consideró la mediana de cada uno de los tres grupos conformados, la misma que fue ponderado por la cantidad de multas incluidas en el grupo correspondiente.

Como paso final, se estimó las variaciones de las medianas de una determinada tipificación a una tipificación superior (de leve a grave, de leve a muy grave y de grave a muy grave). Seguidamente, cada una de estas tres variaciones se les da una probabilidad de ocurrencia de 50% (esto es, 50% de que la medida correctiva mencione el cambio de un grado de tipificación a otro) y una probabilidad de no ocurrencia de 50% (esto es, 50% de que la medida correctiva mencione que el grado de tipificación se mantenga igual a la infracción primigenia).

El promedio simple de estas variaciones ponderadas por probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia (50%-50%) permite establecer el valor del FACOM en 2.41.

¹⁸ Para calcular el costo evitado en mención se empleó el parámetro Conopro establecido en la MCM (2021).

¹⁹ Para cuantificar dicho costo evitado se usó el parámetro Comosi establecido en la MCM (2021).

²⁰ Es importante considerar que el FACOM ha sido calculado en base a los valores históricos de las multas estimadas a lo largo del periodo 2019-2021, considerando más de 2 800 multas impuestas concentradas en cerca de 350 expediente resueltos.

Las multas impuestas se agruparon por tipificación empleando el valor sin reconducir de la multa en función a los topes de las categorías vigentes (leve, grave o muy grave). En este punto, es sustancial precisar que el análisis es consecuente con lo establecido en el Reglamento de Calificación de Infracciones, toda vez que no se consideró la tipificación ex ante que guarda la conducta infractora; sino que se está buscando un "driver" que indique el camino hacia una tipificación "esperada".

Luego, dada la dispersión de los niveles de multas, se consideró la mediana de cada uno de los tres grupos conformados, la misma que fue ponderado por la cantidad de multas incluidas en el grupo correspondiente.

Como paso final, se estimó las variaciones de las medianas de una determinada tipificación a una tipificación superior (de leve a grave, de leve a muy grave y de grave a muy grave). Seguidamente, cada una de estas tres variaciones se les da una probabilidad de ocurrencia de 50% (esto es, 50% de que la medida correctiva mencione el cambio de un grado de





b. 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.

Sobre el particular, este Instancia, en línea con lo desarrollado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, considera que la probabilidad de detección del incumplimiento del numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, es **alta**.

Sobre el particular, cabe resaltar que el OSIPTEL requiere, previo a la verificación de las devoluciones realizadas, contar con toda la información sobre la ejecución de las devoluciones, la cual debe ser proporcionada por la propia empresa operadora. Ello se debe a que la información enviada por la empresa operadora no siempre es correcta ni completa; las supervisiones de las devoluciones se encuentran en gran medida limitadas por la disposición con la que cuente la propia empresa operadora respecto de la información requerida.

Respecto del numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, la probabilidad de detección es **muy alta**, dada la naturaleza de la infracción analizada, toda vez que, la misma se verifica de la revisión de la información recibida por el OSIPTEL al término de plazo otorgado.

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

Este criterio está contemplado también en los literales a) y b) del artículo 30° de la LDFF, referidos a la naturaleza y gravedad de la infracción y el daño causado por la conducta infractora.

En el presente caso, TELEFÓNICA ha incurrido en dos (2) infracciones tipificadas en el artículo 25° del RGIS, por el incumplimiento de los numerales (i) y (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, las mismas que han sido calificadas como grave y leve, respectivamente, en atención a lo previsto en aplicación de la “Metodología para el Cálculo de Multas”, y, según se ha dispuesto en el artículo 3°²¹ de la “Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL”; por lo cual, la empresa operadora es pasible de ser sancionada, respectivamente, con una (1) multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta

tipificación a otro) y una probabilidad de no ocurrencia de 50% (esto es, 50% de que la medida correctiva mencione que el grado de tipificación se mantenga igual a la infracción primigenia).

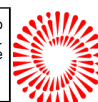
El promedio simple de estas variaciones ponderadas por probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia (50%-50%) permite establecer el valor del FACOM en 2.41.

²¹ Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL

“Artículo 3.- Calificación de la infracción

El OSIPTEL efectúa la calificación de la infracción, acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente, en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas, según el tipo de sanción que corresponda.

(...)”.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



(150) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y una (1) multa entre media (0.5) y cincuenta (50) UIT, según lo establecido en el artículo 25° de la LDFF.

d. Perjuicio económico causado:

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Respecto del incumplimiento del numeral (i) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, se debe precisar que, a la fecha de la emisión del presente informe, TELEFÓNICA mantiene pendiente de devolución el monto total de S/ 3100,95 correspondiente a 3597 líneas, lo cual genera un perjuicio económico a los abonados afectados, a quienes no se les ha devuelto por los cobros indebidos al haberse interrumpido su servicio, por causas ajenas a su responsabilidad.

Respecto del incumplimiento del numeral (ii) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N°00067-2022-GG/OSIPTEL, no se cuenta con información del perjuicio económico causado.

e. Reincidencia en la comisión de la infracción:

De acuerdo con el artículo 18° del RGIS, modificado por la Resolución de Consejo Directivo N°056-2017-CD/OSIPTEL, la reincidencia se configura siempre que exista una 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 este caso, conforme a lo señalado por la DFI, TELEFÓNICA ha sido sancionada anteriormente por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS, por el incumplimiento de una medida correctiva que ordenó la ejecución de devoluciones por interrupciones del servicio, como se detalla a continuación:

Cuadro N°2
Detalle de reincidencia

Expediente	Resolución de GG	Resolución de CD	Fecha de notificación	Estado	Multa impuesta
00002-2021-GG-DFI/PAS	404-2021-GG/OSIPTEL 453-2021-GG/OSIPTEL	037-2022-CD/OSIPTEL	02/03/2022	Firme	51 UIT

Fuente: Informe Final de Instrucción

De acuerdo a ello, se ha configurado la reincidencia respecto de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS, por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, la cual se configuró el 8 de mayo de 2022, es decir, dentro del año de haber quedado firme la Resolución N° 00404-2021-GG/OSIPTEL, debiéndose agravar (100%) la multa base que se fuera a imponer por el incumplimiento mencionado en el presente PAS.





Por otro lado, respecto la comisión de la infracción tipificada en el artículo 25° del RGIS, por el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTTEL, no se detectado la reincidencia, considerando el incumplimiento de una medida correctiva por falta de entrega de información a fin de verificar las devoluciones ordenadas.

f. Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza.

En el presente caso, respecto del numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, se ha advertido que TELEFÓNICA no ha tenido una conducta diligente, toda vez que a pesar de haberse impuesto una medida correctiva a fin de que efectúe las devoluciones pendientes correspondientes a interrupciones del primer semestre de 2020, a la fecha, no ha cumplido con la totalidad de su obligación, ni ha acreditado que el incumplimiento se debiera a causas que no le son imputables.

Asimismo, respecto del numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva, TELEFÓNICA tampoco ha tenido una conducta diligente, toda vez que no ha remitido la información del estado de las devoluciones requeridas, pese a que se trata de información generada por ella misma; siendo que la DFI ha tenido que efectuar diversos requerimientos de información a fin de obtener información que le permita efectuar las verificaciones pertinentes.

Cabe agregar que, como se ha señalado en párrafos precedentes, TELEFÓNICA ha sido sancionado anteriormente por la comisión de infracciones tipificadas en el artículo 25° del RGIS, en materia de devoluciones (no devolver y/o no remitir información del estado de las mismas), inclusive en casos que no constituyen conductas reincidentes, tal como se advierte del siguiente cuadro

Cuadro N°3
Antecedentes de incumplimiento

Expediente	Resolución de GG	Resolución de CD	Fecha de notificación	Estado	Multa impuesta
00002-2021-GG-DFI/PAS	404-2021-GG/OSIPTTEL 453-2021-GG/OSIPTTEL	037-2022-CD/OSIPTTEL	02/03/2022	Firme	51 UIT
00058-2021-GG-DFI/PAS	043-2022-GG/OSIPTTEL	113-2022-CD/OSIPTTEL	19/07/2022	Firme	42.5
00123-2021-GG-DFI/PAS	268-2022-GG/OSIPTTEL	NA	19/08/2022	Firme	113.2
00049-2022-GGDFI/PAS	310-2022-GG/OSIPTTEL	NA	20/09/2022	Firme	150 UIT

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

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

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, y 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” y “probabilidad de detección de la infracción esta Instancia considera que correspondería SANCIONAR a TELEFÓNICA conforme a lo siguiente:

- ✓ Una (1) MULTA base de **26.22²²** UIT por haber incurrido en la infracción calificada por el OSIPTEL como grave y tipificada en el artículo 25° del RGIS, toda vez que incumplió lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva.
- ✓ Una (1) MULTA base de **8.78** UIT por haber incurrido en la infracción calificada como leve y tipificada en el artículo 25° del RGIS toda vez que incumplió lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva.

3.2. Respetto 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, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

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 se procede al siguiente análisis:

- **Respetto del reconocimiento de la responsabilidad:** De los actuados del expediente se advierte que TELEFÓNICA no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito en esta etapa del presente procedimiento, respecto del numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva.

No obstante, sí lo ha hecho respecto del numeral (ii) del artículo 4° de la citada Medida. En tal sentido, atendiendo a la oportunidad del reconocimiento –con los descargos a la Carta de Imputación de Cargos– y considerando lo previsto en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, corresponde reducir la multa en un 5 por ciento (5%); conforme a lo siguiente:

Cuadro N°4

NORMA INCUMPLIDA	Multa	Multa con atenuante por reconocimiento de responsabilidad
Numeral (ii) del artículo 4° Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL	8.78	8.3

²² Multa sin considerar el agravante por reincidencia



- **Respecto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Respecto del incumplimiento del numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva, conforme se señaló de manera precedente, TELEFÓNICA no ha acreditado el cese de su conducta infractora. De igual forma, TELEFÓNICA tampoco ha acreditado el cese de la conducta infractora respecto del incumplimiento del numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva. Por lo tanto, no corresponde la aplicación del referido atenuante.
- **Respecto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, acorde con lo señalado en el párrafo anterior, al no haber cesado las conductas infractoras, no es posible considerar que la reversión de sus efectos. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.

Finalmente, considerando que en este caso corresponde aplicar el agravante por **reincidencia**, respecto del incumplimiento del numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva y que, acorde con lo dispuesto en el artículo 18° del RGIS, en caso de reincidencia, el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%) y que el monto final a imponerse en ningún caso podrá ser inferior o igual al monto de la multa impuesta para la infracción anterior; siendo que en el presente caso, la multa calculada fue 26,22 UIT y que la multa confirmada mediante la Resolución N° 404-2021-GG/OSIPTEL ascendió a 51 UIT; por tanto, la multa a imponerse en el presente caso, asciende a **52,4 UIT**.

3.4. Capacidad económica del sancionado. –

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2021 (considerando que las acciones de supervisión se llevaron a cabo 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°. - **ARCHIVAR** el procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, respecto a la infracción tipificada en el literal a. del artículo 7° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013- CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente resolución.

Artículo 2°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **52,4 UIT** por la comisión la infracción tipificada en el artículo 25° del Régimen General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y modificatoria, y calificada por el OSIPTEL como **MUY GRAVE**, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral (i) del artículo 4° de la Medida Correctiva impuesta por la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, al no haber efectuado las





devoluciones correspondientes a 3597²³ líneas inactivas, correspondientes a interrupciones ocurridas durante el primer semestre de 2020; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **8.3 UIT** por la comisión la infracción tipificada en el artículo 25° del Régimen General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTEL y modificatoria, y calificada por el OSIPTEL como **LEVE**, al haber incumplido lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 4° de la Medida Correctiva impuesta por la Resolución de Gerencia General N° 00067-2022-GG/OSIPTEL, al no haber informado el estado del cumplimiento de las devoluciones por las interrupciones ocurridas en el primer semestre de 2020, respecto de 11 640 líneas inactivas, dentro del plazo otorgado; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20 %) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 5°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 6°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional 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

²³ Detalle en Anexo 01, archivo "informe" hoja "3597" del Informe de Fiscalización.

