



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00012-2025-GG/OSIPTEL

Lima, 14 de enero de 2025

|               |   |                                          |
|---------------|---|------------------------------------------|
| EXPEDIENTE Nº | : | 00041-2024-GG-DFI/PAS                    |
| MATERIA       | : | Procedimiento Administrativo Sancionador |
| ADMINISTRADO  | : | TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.               |

**VISTO:** El Informe Nº 159-DFI/2024, de fecha 9 de julio de 2024, emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador iniciado a la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9<sup>1</sup> de las "Normas Especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo aplicables a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A." (en adelante, Normas Especiales) aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo Nº 138-2020-CD-OSIPTEL, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en los numerales (i), (iii), (iv) y (v) del artículo 5<sup>2</sup> de la referida norma; así como, el literal a) del artículo 7<sup>3</sup> del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (en adelante, RGIS), aprobado mediante Resolución Nº 087- 2013-CD/OSIPTEL y modificatorias.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión Nº 00026-DFI/SDF/2024, de fecha 29 de enero de 2024 (en adelante, Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI), en el marco del Expediente Nº 00055-2022-DFI (en adelante, Expediente de Supervisión), emitió el resultado de la verificación de lo dispuesto en los numerales (i), (iii), (iv) y (v) del artículo 5 de las Normas Especiales, por parte de TELEFÓNICA, cuyas conclusiones y recomendaciones fueron las siguientes:

<sup>1</sup> "Artículo 9.- Régimen de infracciones y sanciones

La empresa operadora que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos (...) 5, (...) incurrirá en una infracción GRAVE".

<sup>2</sup> "Artículo 5.- Reglas adicionales para la aplicación de incrementos tarifarios

Cuando se trate de los incrementos tarifarios señalados en el artículo 4, la empresa operadora está obligada a cumplir con las siguientes reglas:

(i) Registrar la información de la nueva tarifa en el Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT del OSIPTEL, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario.

(...)

(iii) Informar a sus abonados el incremento de la Tarifa Establecida que se aplica de manera continua y automática por periodos iguales o mayores a treinta (30) días calendario.

(...)

La información debe ser remitida: i) al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa y ii) a los diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa.

(...)

(iv) En el primer recibo donde se aplique el incremento, se debe informar, claramente, de la existencia del mismo e incluir un vínculo mediante el cual el abonado o usuario pueda acceder a más información sobre este, las opciones de migración hacia otros planes tarifarios y terminación del contrato.

(v) Con la misma periodicidad señalada en el numeral (iii), enviar un mensaje de texto, en caso la empresa operadora cuente con un número de teléfono móvil asociado al abonado, a través del cual se le informe sobre la fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario; y que, además, incluya un enlace que brinde mayores detalles al abonado, según el contenido mínimo señalado en el numeral (iii)".

<sup>3</sup> "Artículo 7.- Incumplimiento de entrega de información

La Empresa Operadora que, dentro del plazo establecido, incumpla con la entrega de información o entregue información incompleta, incurrirá en infracción grave, siempre que: a. Se hubiere emitido un requerimiento escrito por el OSIPTEL que indique la calificación de obligatoria de la entrega de la información requerida, incluyendo el plazo perentorio para su entrega; (...)"



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



"(...)

## V. CONCLUSIONES

112. *TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. no habría cumplido con lo dispuesto en artículo 5 de las Normas Especiales, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00138-2020 CD/OSIPTEL, según lo analizado en los numerales 3.1, 3.2.1, 3.2.2, 3.3 y 3.4, conforme al detalle de la Tabla N° 9.*
113. *TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. habría incurrido en la infracción descrita en el artículo 7 del RGIS, según lo descrito en los numerales 3.5 y 4.2 del presente informe.*

## VI. RECOMENDACIONES

114. *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 9 de las Normas Especiales, aprobado por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL, dado que habría incumplido lo dispuesto en el artículo 5 del referido cuerpo normativo, tal como se desprende del análisis realizado en el numeral 4.1 del presente Informe.*
115. *Se recomienda iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A., dado que habría incurrido en la infracción descrita en el artículo 7 del RGIS, según lo descrito en los numerales 3.5 y 4.2 del presente informe. (...)"*

2. La DFI mediante la carta C. 1157-DFI/2024 (en adelante, Carta de imputación de cargos), notificada el 19 de abril de 2024, comunicó a TELEFÓNICA el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (en adelante, PAS) por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 de las Normas Especiales, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en los numerales numerales (i), (iii), (iv) y (v) del artículo 5 de la referida norma, así como el literal a) del artículo 7 del RGIS; para lo cual se le otorgó un plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.
3. TELEFÓNICA por medio de la carta N° TDP-1690-AR-ADR-24, recibida el 25 de abril de 2024, solicitó una ampliación de plazo de quince (15) días hábiles, a fin de presentar sus descargos. Ante lo cual, a través de la carta C.1197-DFI/2024, notificada el 29 de abril de 2024, la DFI le concedió una ampliación de diez (10) días hábiles, el mismo que venció el 13 de mayo de 2024.
4. Cabe indicar, que TELEFÓNICA no presentó sus descargos con relación a la imputación de cargos realizada en la Carta C. 1157-DFI/2024.
5. Con fecha 9 de agosto de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 159-DFI/2024 (en adelante, Informe Final de Instrucción) que analiza los incumplimientos imputados a TELEFÓNICA.
6. Posteriormente, mediante la carta N° TDP-3216-AG-ADR-24 (en adelante, Descargos 1), recibida el 20 de agosto de 2024, TELEFÓNICA solicitó la aplicación de la atenuante de reconocimiento de la conducta infractora correspondiente a la infracción del literal a) del artículo 7 del RGIS.
7. Por medio de la carta C. 710-GG-2024, notificada el 23 de setiembre de 2024, la Gerencia General remitió a TELEFÓNICA el Informe Final de Instrucción, otorgándole un plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos.





PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



8. TELEFÓNICA mediante la carta N° TDP-3985-AG-ADR-24, recibida el 14 de octubre de 2024, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (en adelante, Descargos 2).
9. Posteriormente, mediante la carta N° TDP-4260-AG-ADR-24, recibida el 7 de noviembre de 2024, presento descargos adicionales contra el Informe Final de Instrucción (en adelante, Descargos 3)

## 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, 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 Supervisión, el presente PAS se inició a TELEFÓNICA por presuntamente haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 25 del RGIS, por cuanto habría incumplido lo dispuesto por los numerales i) y ii) del artículo 1 de la RESOLUCIÓN 365, conforme al siguiente detalle:

**Cuadro N° 1: Relación de incumplimientos imputados a TELEFÓNICA**

| Incumplimiento                                       | Tipificación                        | Calificación       | Conducta                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales   | Artículo 9 de las Normas Especiales | Grave <sup>4</sup> | ➤ En 13 <sup>5</sup> planes (que se corresponden a la misma cantidad de códigos SIRT), TELEFÓNICA no habría realizado el registro de la información de la nueva tarifa en el SIRT con al menos treinta días calendarios antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario. |
| Numeral iii) del artículo 5 de las Normas Especiales |                                     |                    | ➤ TELEFÓNICA no habría cumplido con los plazos de notificación al abonado del incremento tarifario, para el caso de 19 807 líneas con mecanismo de notificación virtual.                                                                                                          |
| Numeral iv) del artículo 5 de las Normas Especiales  |                                     |                    | ➤ TELEFÓNICA en 1 caso no habría incluido un vínculo por el cual el abonado o usuario habría podido acceder a más información sobre el incremento.                                                                                                                                |
| Numeral v) del artículo 5 de las Normas Especiales   |                                     |                    | ➤ TELEFÓNICA en 1 caso no habría cumplido con enviar el mensaje de texto al abonado según lo establecido en las Normas Especiales.                                                                                                                                                |

<sup>4</sup> Calificado por el Osiptel como infracción muy grave, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021CD/OSIPTTEL (en adelante, Metodología de multas) y, según lo dispuesto en el artículo 3 de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTTEL.

<sup>5</sup> Ver hoja "Grupo 1\_Desagregado por códigos" del Anexo 1 del Informe de Supervisión.



Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



| Incumplimiento                     | Tipificación | Calificación | Conducta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Literal a) del artículo 7 del RGIS |              | Grave        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ TELEFÓNICA dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C. 552-DFI/2022 – plazo ampliado mediante la carta C. 690-DFI/2022 – habría remitido información incompleta.</li> <li>➤ TELEFÓNICA no habría remitido la información obligatoria solicitada mediante la carta C. 2005 DFI/20227 en el plazo perentorio establecido.</li> </ul> |

Fuente: Informe de supervisión

De otro lado, es oportuno indicar que de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que ésta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>6</sup>, 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.

De acuerdo a ello, 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 presentados por la referida empresa a través de sus Descargos respecto a la imputación de cargos formulada por la DFI.

## I. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS.-

### 2.1. Respecto al incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales.-

Con relación al numeral i), de acuerdo a lo expuesto en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA mediante las cartas N° TDP-0997-AR-GER-22, N° TDP-1022-AG-GER-22 y N° TDP-1325-AR-GER-22, informó que el 1 y 18 de abril de 2022, se realizaron dos (2) incrementos tarifarios los cuales impactarían al servicio de Internet Fijo, ya sea este brindado bajo la modalidad individual o en paquete.

Así, se tendrían dos grupos de planes los cuales tendrían un incremento tarifario aplicado al servicio de Internet Fijo:

#### Cuadro N° 2.- Relación de planes que tuvieron incremento tarifario

<sup>6</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.







Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



| Materia                                   | Grupo 1            | Grupo 2             |
|-------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| Incremento tarifario vigente a partir de: | 1 de abril de 2022 | 18 de abril de 2022 |
| Incremento tarifario vigente a partir de: | 509 <sup>7</sup>   | 37                  |
| Cantidad de códigos SIRT:                 | 511                | 37                  |

Fuente: Informe Final de Instrucción

Conforme se advierte del Cuadro, y de acuerdo a lo indicado en el Informe de Supervisión, TELEFÓNICA respecto al Grupo 1, correspondiente a trece (13) planes<sup>8</sup> (que se corresponden a la misma cantidad de códigos SIRT), no realizó el registro de la información asociada al incremento tarifario en el SIRT el 1 marzo de 2022.

Asimismo, de acuerdo a lo expuesto en el Anexo 1 del Informe de Supervisión, las conexiones afectadas por el incremento tarifario fueron un total de 52 030, tal como se muestra a continuación:

### Cuadro N° 3.- Planes tarifarios del Grupo 1 que tuvieron incremento tarifario sin comunicación

| Códigos SIRT    | Tipo de Plan | Renta Mensual anterior | Nueva Renta Mensual | Monto aumentado | Conexiones con aumento tarifario por plan (1) |
|-----------------|--------------|------------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------------------|
| TECNV2020000595 | Dúos         | 580.91                 | 592                 | 11.09           | 7                                             |
| TECNV2016000438 | Dúos         | 210.9                  | 217                 | 6.1             | 24                                            |
| TECNV2016001586 | Tríos        | 176.33                 | 186                 | 9.67            | 4                                             |
| TECNV2016000352 | Tríos        | 142.9                  | 151                 | 8.1             | 144                                           |
| TECNV2019002481 | Dúos         | 125.89                 | 130                 | 4.11            | 2665                                          |
| TECNV2016001298 | Dúos         | 120.89                 | 125                 | 4.11            | 3                                             |
| TECNV2017001716 | Dúos         | 110.91                 | 115                 | 4.09            | 2036                                          |
| TECNV2020000767 | Dúos         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 1863                                          |
| TECNV2020000762 | Dúos         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 5185                                          |
| TEINT2020000117 | Mono         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 2482                                          |
| TEINT2020000116 | Mono         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 10851                                         |
| TECNV2020001191 | Dúos         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 6859                                          |
| TECNV2020001186 | Dúos         | 105.91                 | 110                 | 4.09            | 19907                                         |

Fuente: Anexo 1 – “Grupo 1\_Desagregado por planes” del Informe de Supervisión

Por lo tanto, de acuerdo a lo señalado, se advierte que TELEFÓNICA incumplió con lo establecido en el numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales en la medida que las nuevas tarifas de los trece (13) planes tarifarios que presentaron un incremento tarifario, no fueron registradas en el SIRT, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 9 del cuerpo normativo citado.

Con relación al numeral iii) del artículo 5 de las Normas Especiales, conforme se advierte del Informe de supervisión, TELEFÓNICA debía informar a sus abonados el incremento de la tarifa establecida.

No obstante, conforme se advierte del Informe de Supervisión, la DFI detectó que TELEFÓNICA no habría cumplido con lo establecido en el numeral (iii) del artículo 5

<sup>7</sup> Sin considerar 15 códigos SIRT, ya que, en atención a información complementaria remitida por TELEFÓNICA mediante carta N° TDP-1347-AR-GER-22, se tiene que estos no pertenecen a los planes incluidos en el Grupo 1, dado que tendrían un incremento vigente a partir de 18 de abril. Cabe señalar que, TELEFÓNICA rectificó los códigos SIRT reportados y se verificó que estos se encuentran incluidos en el Grupo 2 de planes impactados por un incremento tarifario, además que en la etapa de fiscalización se constató que TELEFÓNICA registró en el SIRT una modificación para los planes en cuestión, siendo la fecha de inicio de la vigencia el 18 de abril de 2022.

<sup>8</sup> Detallados en la hoja “Grupo 1\_Desagregado por códigos” del Anexo 1 del Informe de Supervisión





Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



de las Normas Especiales, en cuanto se refiere a los plazos de notificación al abonado del incremento tarifario, para el caso de 19 807 líneas con mecanismo de notificación virtual, toda vez que:

- TELEFÓNICA no cumplió realizar la primera ni la segunda comunicación dentro del plazo establecido a 15 462 líneas.
- TELEFÓNICA realizó solo la primera comunicación a 4339 líneas.
- TELEFÓNICA realizó solo la segunda comunicación a 6 líneas.

Así se advierte del siguiente Cuadro:

**Cuadro N° 4.- Cuadro resumen de líneas sin comunicación conforme a las Normas Especiales**

| Escenario                                                   | Grupo 1 <sup>9</sup> | Grupo 2 <sup>10</sup> | Total         |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|---------------|
| TELEFÓNICA solo realizó la primera comunicación             | 4339                 | -                     | 4339          |
| TELEFÓNICA solo realizó la segunda comunicación             | 6                    | -                     | 6             |
| TELEFÓNICA no realizó la primera ni la segunda comunicación | 15 461               | 1                     | 15 462        |
| <b>Total General</b>                                        | <b>19 806</b>        | <b>1</b>              | <b>19 807</b> |

Fuente: Tablas N° 2 y N° 5 del Informe de Supervisión

Con relación al numeral iv) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA en el primer recibo donde se aplique el incremento, debía informar, claramente, de la existencia del mismo e incluir un vínculo mediante el cual el abonado o usuario pueda acceder a más información sobre este, las opciones de migración hacia otros planes tarifarios y terminación del contrato.

De acuerdo al Informe de Supervisión, se observa que TELEFÓNICA en un (1) servicio<sup>11</sup> no cumplió con lo establecido en el numeral iv) del artículo 5 de las Normas Especiales, toda vez que no habría incluido un vínculo por el cual el abonado o usuario habría podido acceder a más información sobre el incremento.

En cuanto al numeral v) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA en el plazo de treinta (30) días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa y a los diez (10) días calendarios antes de la entrada en vigencia de la nueva tarifa, debía enviar un mensaje de texto al abonado, a través del cual se le informe sobre la fecha de entrada en vigencia del incremento tarifario; y que, además, incluya un enlace que brinde mayores detalles al abonado, según el contenido mínimo señalado en el numeral iii) del artículo de la referida norma.

Sin embargo, conforme se desprende del Informe de Supervisión, de una muestra aleatoria de 420 líneas, solicitada mediante la carta C. 2005-DFI/2022, la DFI detectó que (1) caso<sup>12</sup>, TELEFÓNICA no cumplió con enviar el mensaje de texto al abonado según lo establecido en el numeral v) del artículo 5 de las Normas Especiales.

Teniendo en cuenta lo mencionado a lo largo de este extremo, debe tenerse en cuenta que una vez acreditados los hechos constitutivos de las infracciones administrativas que se atribuyen, corresponde al administrado aportar elementos

<sup>9</sup> Ver Anexo 3 columna "escenario" del Informe de Supervisión

<sup>10</sup> Ver Anexo 3 columna "escenario" del Informe de Supervisión

<sup>11</sup> Ver Anexo 7 del Informe de Supervisión

<sup>12</sup> Ver Anexo 8 del Informe de Supervisión





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



para la valoración del contenido subjetivo de su comportamiento; debiendo considerarse adicionalmente que para efectos de configurar una causa no imputable al administrado, el evento que determina la inejecución de la obligación a cargo de éste último, deberá ser extraordinario, imprevisible e irresistible, es decir, de una naturaleza tal, que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.

No obstante, de la revisión de los Descargos presentados por TELEFÓNICA en este extremo, no niega el incumplimiento detectado, avocándose solo a cuestionar la vigencia de la facultad sancionadora del Osiptel; en tal sentido, en los siguientes acápite se analizará los descargos presentados por la empresa operadora.

## 2.2. Respetto a la supuesta prescripción de la conducta.-

TELEFÓNICA señala que la infracción habría prescrito conforme a la nueva calificación que le corresponde por aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas y a la Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL (en adelante, Norma de Calificación de Infracciones), dado que la sanción estimada no supera las 50 UIT, por lo que se encontraría calificada como una infracción leve, cuyo plazo de prescripción es de dos años.

Asimismo, TELEFÓNICA agrega que mediante Ley N° 31839, publicada el 18 de julio de 2023, se modificó el artículo 25 de la Ley N° 27336, estableciendo nuevos límites de las multas por infracciones administrativas, siendo que en el caso de las infracciones leves dicho límite se estableció en 100 UIT. En ese sentido, dado que la multa calculada por la DFI al momento de notificar la imputación asciende a 89.7 UIT, se encuentra dentro del rango de las infracciones leves, por lo que la infracción estaría prescrita, correspondiendo el archivo del PAS.

Sobre el particular, en primer término, es preciso señalar que la Metodología de Cálculo para la determinación de Multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel<sup>13</sup> (en adelante, Metodología de Cálculo de Multas) no contiene reglas respecto a la calificación de infracciones. Por el contrario, es la Norma de Calificación de Infracciones, que entró en vigencia conjuntamente con la Metodología de Cálculo de Multas, la que establece un nuevo régimen de calificación de infracciones.

Ahora bien, la Segunda Disposición Complementaria Final de la Norma de Calificación de Infracciones expresamente prevé que el nuevo régimen de calificación de infracciones (calificación por cada caso en particular al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS), será aplicable a las posibles infracciones que se configuren a partir de su entrada en vigencia, la cual se produjo el 1 de enero de 2022.

Asimismo, la Única Disposición Complementaria Transitoria de dicha norma estipuló que para las infracciones que se hayan configurado antes de su entrada en vigencia, continuaba siendo aplicable la calificación jurídica de las infracciones que estuvo vigente en ese momento (calificación predeterminada por la propia norma).

En ese sentido, se aprecia que, en estricto, a través de la Norma de Calificación de Infracciones no se destipifica conducta infractora alguna. Tampoco se reduce la

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

<sup>13</sup> Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



sanción que corresponde a determinada conducta infractora. Asimismo, no se reduce ningún plazo de prescripción, ya que estos se mantienen en dos (2), tres (3) y cuatro (4) años, según el tipo de infracción, conforme a lo previsto en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel (en adelante, LDFF).

En efecto, la Norma de Calificación de Infracciones incide en la sanción que se impondrá finalmente al infractor, en el sentido que, con motivo del acto de calificación de la infracción que ahora se produce al iniciar un PAS, esta podría situarse en cualquiera de los niveles que establece la LDFF. Sin embargo, no por ello dicha calificación deja de ser una actuación procedimental al tratarse de una etapa del procedimiento sancionador.

En consecuencia, aun cuando no puede negarse que la regulación contenida en la Norma de Calificación de Infracciones incide en la tramitación de un PAS, de conformidad con lo establecido en el TUO de la LPAG, la jurisprudencia<sup>14</sup> y la doctrina<sup>15</sup>, esta no constituye propiamente una disposición sancionadora que deba ser considerada para un eventual análisis de favorabilidad en aplicación de la retroactividad benigna. Además, ir más allá de los supuestos expresamente previstos en el TUO de la LPAG para aplicar de manera retroactiva una norma, supondría contravenir el Principio de Legalidad.

Ahora bien, respecto a la Ley N° 31839, que estableció los nuevos límites de las multas por infracciones administrativas, establecida en la LDFF, cabe acotar que resulta de aplicación a las infracciones cometidas a partir del 19 de julio de 2023, al tratarse de una disposición sancionadora. No obstante, siendo que la comisión de las infracciones detalladas en los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales se cometieron el 1, 18 y 22 de marzo de 2022, y el 8 de abril de 2022, no corresponde aplicar los nuevos límites dispuestas en la referida Ley.

Por consiguiente, al no haber prescrito la facultad del Osiptel para sancionar las infracciones derivadas del incumplimiento de los numeral i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales, corresponde desestimar los argumentos de TELEFÓNICA.

### 2.3. Respeto a la presunta vulneración de los Principios de Legalidad, Debido Procedimiento y de Predictibilidad o de Confianza Legítima.-

Con relación al incumplimiento del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA sostiene que la DFI ha considerado indebidamente valores no contemplados en la Metodología de Multas, para el cálculo del ingreso ilícito, sin mayor sustento. Particularmente la referida empresa se refiere a la “variación tarifaria de S/. 3 y S/. 4 para los sectores B2B y B2C”, por lo que debe declararse nula la imputación en la medida que los documentos de cálculo de multa no contienen el sustento de los valores para dicho cálculo, lo que, además, vulnera su derecho de defensa.

Por otra parte, respecto al incumplimiento del literal a) del artículo 7 del RGIS, TELEFÓNICA señala que la DFI ha calculado el monto de la posible sanción

<sup>14</sup> “Guía Práctica sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador”

<sup>15</sup> Rebollo Puig, Manuel. “Sucesión de normas administrativas sancionadoras: irretroactividad y excepciones”. REALA. Nueva Época – N° 16, octubre 2021. pp. 6-32. 6

Morón Urbina, Juan Carlos. “Los principios delimitadores de la potestad sancionadora de la Administración Pública en la Ley Peruana”. Revista Advocatus N° 13, 2005, pp. 237-238.





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

utilizando una metodología que no es consistente con el régimen de calificaciones del Osiptel. En efecto, agrega TELEFÓNICA que la Metodología de Multas señala que para la cuantificación de infracciones asociadas a artículos del RGIS se considera la estimación del beneficio ilícito mediante un enfoque estadístico basado en el método de clúster o de agrupación. No obstante, establecer una tabla de graduación mediante un enfoque estadístico sin ser consecuente con el nuevo régimen de calificación de infracciones, esto es, sin reconocer que las multas impuestas entre 2019 y 2021 no eran proporcionales cuando debían reconducirse al límite inferior, afecta el Principio de Razonabilidad.

Sobre el particular, esta Instancia considera que la DFI -a través del Informe Final de Instrucción- efectuó un análisis de todos los criterios de graduación de la sanción contemplados en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG. En esa línea, el hecho que TELEFÓNICA discrepe del análisis realizado por la DFI no implica que el referido Órgano haya efectuado un análisis indebido en la graduación de la sanción.

Asimismo, es pertinente indicar que el análisis vertido por la DFI al momento de graduar la multa en el Informe Final de Instrucción, constituye una recomendación para el Órgano Resolutor, siendo competencia de la Gerencia General evaluar y determinar la comisión de la infracción, así como la imposición de la sanción que corresponda.

Sin perjuicio de ello, en cuanto a lo alegado por TELEFÓNICA sobre los criterios de la graduación de la sanción -tales como el beneficio ilícito - nos remitimos al análisis contenido en el numeral 3.1 de la presente Resolución.

Finalmente, corresponde precisar que, en el presente PAS se ha cumplido con las exigencias establecidas en los artículos 254 y 255 del TUO de la LPAG, en tanto se efectuó -debidamente- la notificación de imputación cargos, se otorgó a la empresa operadora el plazo de ley para remitir sus descargos y aportar medios probatorios, se notificó el Informe Final de Instrucción -otorgándose el plazo correspondiente para la presentación de los descargos- y se están evaluando sus descargos en la presente Resolución.

En tal sentido, corresponde desestimar los argumentos vertidos en este extremo, así como la nulidad invocada por TELEFÓNICA.

## **2.4. Respecto a que las imputaciones se originan por la presunta vulneración de disposiciones con nombre propio.-**

TELEFÓNICA señala que el artículo 103 de la Constitución Política del Perú, exige que toda regla de conducta debe ser general y abstracta, general en el sentido que el destinatario de la norma no sea un individuo singular, sino una clase de individuos, y abstracta en el sentido que la regla no se aplica a un supuesto de hecho singular, sino a una clase de supuestos de hecho, a fin de realizar los valores de predictibilidad y el valor de la equidad, y con ello establecer si las acciones se subsumen en ellas y si tratarán los casos de manera igual.

En ese contexto, agrega TELEFÓNICA que las Normas especiales sí están referidas a la calidad de una persona, dado que su finalidad no es otorgar un tratamiento diferenciado a los sujetos que cumplan con determinadas condiciones, sino específicamente a Telefónica del Perú S.A.A., siendo que la propia denominación de la norma contiene la indicación que únicamente es aplicable a Telefónica del Perú S.A.A., sin que se haya realizado un análisis de proveedores

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://aposs.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



importantes respecto del mercado N° 12, mercado referido al acceso a internet fijo minorista, dado que el Osiptel ni siquiera lo ha considerado como un “mercado prioritario”, ni ha condicionado la vigencia de la norma a un periodo temporal, lo que evidencia una clara voluntad de legislar con nombre propio, especialmente si se considera que la norma cuyo incumplimiento se le imputa tiene casi cuatro años de vigencia y las condiciones del referido mercado N° 12 se han visto modificadas.

Con relación a lo manifestado por TELEFÓNICA, es preciso señalar que no escapa al conocimiento de la empresa operadora, que el Osiptel en el ejercicio de su función normativa puede dictar las normas referidas a obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios<sup>16</sup>, con la finalidad de que el mercado continúe desarrollándose y a su vez, los usuarios sigan manteniendo incólume el ejercicio de sus derechos.

Por su parte, los artículos 76 y 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, disponen que el Osiptel tiene competencia para regular el comportamiento de las empresas operadoras, así como mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.

Así también, el artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, establece que en aquellos mercados donde no exista competencia efectiva en la prestación de determinados servicios, el Osiptel puede establecer la regulación de los mismos a través de la fijación de tarifas o de otros instrumentos regulatorios, determinando el alcance de dicha regulación, así como el mecanismo específico a ser implementado, de acuerdo con las características, la problemática de cada mercado y las necesidades de desarrollo de la industria.

Asimismo, el artículo 33 del Reglamento General del Osiptel, establece que, mediante resoluciones tarifarias, el Osiptel puede, entre otros, establecer sistemas de tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.

Como se advierte, el Osiptel se encontraba facultado a establecer normas de carácter particular con el objetivo de incrementar la competencia en este mercado de servicio de acceso a internet fijo, reduciendo los costos de transacción, asociados a la información y a la contratación del servicio.

Es así que, en atención a dichas facultades normativas, se determinó a través del Informe N° 100-GPRC/2020 que sustenta las Normas Especiales, que TELEFÓNICA es un operador dominante, con una escala no replicable por sus competidores, alta capacidad financiera, con la mayor cobertura y cuota de mercado muy superior a la del resto de sus competidores. Asimismo, se identificó que se trataba de un operador que emplea barreras estratégicas (contenidos exclusivos y empaquetamiento), el cual lo mantiene hasta la fecha, y que ha obtenido significativas ventajas por ser el “incumbente” en el mercado de telefonía fija y por haber ingresado al mercado de TV Paga durante su etapa inicial.

<sup>16</sup> Artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Tal es así que, y contrariamente a lo indicado por TELEFÓNICA, luego de realizar el Osiptel una evaluación en el año 2012, se determinó que dicha empresa operadora era Proveedor Importante en el mercado mayorista de acceso de Internet fijo y dicha condición se ha ratificado en revisiones<sup>17</sup> posteriores. Todas esas ventajas sobre otros operadores tuvieron como consecuencia que TELEFÓNICA pueda incrementar sus precios de manera sostenida sin que pierda significativamente cuota de mercado.

En ese sentido, resultaba razonable, el establecimiento de las medidas especiales para TELEFÓNICA, en la medida que dicha empresa operadora tiene capacidad para actuar de forma independiente de sus competidores en función de su alta participación de mercado, mayor cobertura, acceso a infraestructura esencial, integración vertical en el mercado mayorista y minorista, barreras estratégicas entre otros factores. Siendo así, la emisión de las Normas Especiales se considera proporcional con los fines perseguidos.

Por ende, esta Instancia, no advierte alguna vulneración al Principio de Legalidad, en la medida que la regulación establecida en las Normas Especiales, resultaban proporcionales con los fines perseguidos. Asimismo, no se advierte que la referida norma haya restringido la Libertad Comercial de TELEFÓNICA, puesto que tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia<sup>18</sup>, “(...) el contenido esencial de las denominadas libertades económicas que integran el régimen económico de la actual Constitución (libertad contractual, libertad de empresa, libre iniciativa privada, libre competencia, entre otras), cuya real dimensión, en tanto límites al poder estatal, no puede ser entendida sino bajo los principios rectores de un determinado tipo de Estado y el modelo económico al cual se adhiere. En el caso peruano, esto implica que las controversias que surjan en torno a estas libertades deban encontrar soluciones sobre la base de una interpretación constitucional sustentada en los alcances del Estado social y democrático de derecho (artículo 43 de la Constitución) y la economía social de mercado (artículo 58 de la Constitución)” (subrayado agregado).

Por lo tanto, como se desprende de la Jurisprudencia, la libertad de empresa debe de ser ejercida acorde al orden público y el bien común. Por ello, es importante resaltar que las Normas Especiales buscaban promover la competencia y establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, lo cual también tiene un ámbito de protección constitucional<sup>19</sup>.

En efecto, las Normas Especiales establecen pautas y plazos aplicables a efectos de salvaguardar el bienestar de los consumidores y su derecho a poder elegir un plan de acuerdo con sus necesidades y de contar con alternativas. No obstante, TELEFÓNICA siempre ha mantenido la libertad de desarrollar los procesos de

<sup>17</sup> Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 154-2019-CD/OSIPTEL se aprobó la Determinación de los mercados relevantes en el Mercado N° 25 - Acceso Mayorista para Internet y Transmisión de Datos (servicios mayoristas de origen fijo).

<sup>18</sup> Fundamento 3 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01963-2006-AA/TC, Fundamento 12 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01405-2010-PA/TC y Fundamento 5 de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 3479-2011-PA/TC.

<sup>19</sup> Constitución Política del Perú

**“Libre competencia**

**Artículo 61.-** El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.”

**“Protección al consumidor**

**Artículo 65.-** El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.”





PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



migración según su estrategia comercial, considerando los plazos establecidos y la información necesaria a brindar.

Asimismo, conforme lo establece el Informe N° 100-GPRC/2020, el Osiptel estimó el beneficio de la implementación de la Norma, considerando parámetros sociales publicados por el Ministerio de Economía y Finanzas, y la información remitida por TELEFÓNICA como parte del procedimiento de Contabilidad Separada, reflejando un valor positivo de 9.7 millones de soles en un horizonte de cinco (5) años asociado a los ahorros de tiempo y beneficios recibidos de una migración o baja por parte de los consumidores.

Por consiguiente, en virtud a lo expuesto, se descartan los argumentos de TELEFÓNICA en este extremo.

## 2.5. Respetto de la aplicación del Principio de Razonabilidad. -

En el presente caso, a fin de determinar si la medida más idónea era el inicio de un PAS, resulta necesario aludir al Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, en virtud del cual, la autoridad administrativa, cuando imponga sanciones o establezcan restricciones a los administrados, debe actuar 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 LDFF 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. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente pronunciamiento.

Sin perjuicio de ello, 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 al 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, 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.

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar que:

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- i) TELEFÓNICA cumpla con registrar en el SIRT la información referida a las nuevas tarifas de los planes tarifarios que presentaron un incremento tarifario, con una antelación de treinta (30) días calendarios a la entrada en vigencia del incremento mencionado;
- ii) TELEFÓNICA cumpla con informar a los abonados en los plazos y condiciones establecidos en las Normas Especiales respecto al incremento de tarifas, con la finalidad de que los usuarios y/o abonados del servicio de acceso a Internet Fijo, conozcan la nueva tarifa que pagarán por el servicio, y en caso no deseen aceptar el incremento tarifario, puedan tomar una decisión -respecto al incremento tarifario- que más se ajuste a sus necesidades y posibilidades económicas, entre las cuales se encuentra aceptar el incremento, solicitar la migración o incluso la baja del servicio; y,
- iii) La facultad supervisora atribuida al Osiptel por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos - Ley N° 27332, que a su vez garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas a cargo de las empresas operadoras que brindan los servicios de telecomunicaciones de competencia de este Organismo Regulador pueda ser ejercida en su integridad.

Cabe añadir que el incumplimiento del artículo 5 de las Normas Especiales impide que los usuarios y/o abonados de TELEFÓNICA puedan conocer la nueva tarifa que pagarán por el servicio y con ello poder evaluar la contratación de otros planes tarifarios e incluso dar por concluido la relación contractual.

En efecto, de la revisión de los actuados en el Expediente de Supervisión, específicamente se advierte que TELEFÓNICA incumplió lo dispuesto en los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales. En ese sentido, en relación a los incumplimientos detectados, correspondía a TELEFÓNICA probar una diligencia debida o, en su caso, la concurrencia de una causa de exculpación, sobre todo teniendo en cuenta que la empresa operadora conocía sus obligaciones contenidas en dichos numerales, por lo que se encontraba obligada a contar con las herramientas adecuadas y el nivel de capacitación necesario de su personal para garantizar la atención efectiva a sus usuarios y/o abonados.

Por otro lado, en atención al literal a) del artículo 7 del RGIS, el objeto del inicio del PAS está representado por la relevancia de cautelar los bienes jurídicos e intereses protegidos, que, en el presente caso, viene a ser la información remitida por las empresas operadoras, en la medida que ella constituye uno de los fundamentos para que el Osiptel ejerza adecuadamente sus funciones, en específico, la función supervisora, puesto que al no contar con información idónea, exacta y oportuna, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

En efecto, de acuerdo a lo señalado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 091-2020-CD/OSIPTEL<sup>20</sup>, se advierte que tiene como objeto asegurar que los requerimientos de información formulados por el Osiptel, sean atendidos correctamente por las empresas operadoras **considerando no sólo la oportunidad en la que deben ser respondidos, sino también tomando en cuenta que la información a ser remitida por los administrados debe**

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

<sup>20</sup> Resolución de Consejo Directivo publicada en la página Web del Osiptel en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/media/1heawtyo/res091-2020-cd.pdf>.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



**condecirse con los términos indicados por el regulador en la solicitud correspondiente.**

En dicho marco, la conducta infractora de la empresa operadora, se encuentra constituida por cuanto dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C. 552-DFI/2022 –plazo ampliado mediante la carta C. 690-DFI/2022– en la cual se estableció el carácter obligatorio, remitió información incompleta; y, dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C. 2005-DFI/2022, TELEFÓNICA no remitió la información solicitada con carácter obligatorio.

De acuerdo al detalle expuesto, la remisión de la información incompleta, requerida mediante la carta C. 552-DFI/2022 –plazo ampliado mediante la carta C. 690-DFI/2022, afectó la función fiscalizadora supervisora del Osiptel, toda vez que, se tuvo una cantidad de líneas afectadas, correspondiente a la cíclica 18 con mecanismo de notificación física, que no pudieron ser incluidas al momento de realizar la selección de 60 líneas para la verificación de la obligación contenida en el numeral iii) del artículo 5 de las Normas Especiales.

Asimismo, respecto a la no remisión de la información, dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C. 2005 DFI/2022, cabe señalar que, la empresa operadora no remitió la información solicitada con carácter obligatoria. Así pues, con posterioridad al vencimiento del plazo perentorio otorgado, TELEFÓNICA remitió información de forma parcial, ocasionando una afectación a la acción de fiscalización, por cuanto:

- No permitió la verificación del numeral iii) del artículo 5 de las Normas Especiales (para la selección de 60 líneas con mecanismo de notificación físico), toda vez que TELEFÓNICA no remitió los cargos de la notificación física asociadas a la comunicación al abonado.
- Además, no permitió verificar la condición de rezagadas de 24 líneas, de una muestra representativa, tal y como se desarrolló en el literal B del numeral 3.2.1 del Informe de Supervisión, toda vez que TELEFÓNICA no remitió el primer recibo o factura asociado al mes de abril del año 2022 y la constancia de devolución, de ser el caso.
- No permitió la verificación del numeral iv) del artículo 5 de las Normas Especiales, toda vez que TELEFÓNICA no remitió el primer recibo donde se aplicó el incremento en 158 casos.

En este punto es importante señalar que TELEFÓNICA constituye una empresa operadora que ofrece servicios públicos de telecomunicaciones en el país sobre la base de un contrato de concesión firmado con el Estado Peruano, en el cual se indican –entre otros- los deberes a los que se supedita para su funcionamiento; por lo que conociendo y teniendo amplia experiencia en el sector, debió garantizar el cumplimiento de la remisión de la información completa y dentro de los plazos perentorios establecidos, a fin de evitar incurrir en la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS.

Conforme a lo detallado anteriormente, corresponde precisar que han quedado evidenciados los incumplimientos imputados en el presente PAS, respecto de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales; así como, del literal a) del artículo 7 del RGIS; por lo que, el inicio del presente PAS se encuentra

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del Osiptel ante los incumplimientos de TELEFÓNICA.

En atención a lo señalado, queda claro que este Organismo Regulador consideró la relevancia de los bienes jurídicos protegidos por la disposición materia de controversia, así como los hechos observados durante la etapa de supervisión, a partir de lo cual resultaba adecuado el inicio de un PAS. Por ello, el impacto y las circunstancias en las cuales se dio el incumplimiento analizado, explica lo adecuado del inicio del presente procedimiento.

Por tanto, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del Osiptel ante el incumplimiento de TELEFONICA correspondiente a las obligaciones que se encuentran tipificadas en el artículo 9 de las Normas Especiales y el artículo 7 del RGIS, y calificadas como infracciones graves, correspondientemente, por el incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales; buscando garantizar la debida disuasión de la conducta analizada y el ajuste de la misma por parte de la empresa operadora, a fin que asuma un comportamiento diligente, frente a medidas destinadas a evitar mayores afectaciones con los incumplimientos detectados.

Respecto del **juicio de necesidad**, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea 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. Por lo que estamos frente a un juicio comparativo entre todas las sanciones legalmente autorizadas a la autoridad competente para 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.

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al inicio del presente PAS, debe señalarse que el Reglamento General de Fiscalización<sup>21</sup> (en adelante, Reglamento de Fiscalización), según el texto vigente al momento de realizada la supervisión que dio origen a este procedimiento, contemplaba la figura de las Alertas Preventivas como una alternativa menos gravosa que el Osiptel pudo optar antes del inicio de un PAS.

Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que esta se encuentra recogida en el artículo 30 del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitirlas 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, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la transcendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar, conforme se ha indicado, i) el derecho de los usuarios a obtener información respecta de los incrementos tarifarios en los plazos y condiciones establecidos en las Normas Especiales; ii) garantizar la correcta función supervisora del Osiptel al no afectarse los tiempos de duración de las acciones de supervisión para verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en las Normas Especiales; fue que la DFI optó por una

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

<sup>21</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL



PERÚ  
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de una Medida Correctiva, establecida en el artículo 23<sup>22</sup> del RGIS, cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida 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.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 00056-2017-CD/OSIPTEL -que modificó el RGIS-, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes.

Sin embargo, la totalidad de dichas circunstancias no se han presentado en el presente PAS para el incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales, toda vez que para detectar dichas conductas infractoras i) se requiere saber los planes tarifarios que presentaron un incremento tarifario, información que se encuentra en poder de la empresa operadora, con lo cual esta no está a libre disposición del Órgano Supervisor, además de tratarse de supervisiones que se programan de forma eventual y ii) de la revisión del SIRT no siempre se puede detectar que la información registrada en dicho Sistema se encuentre completa y correcta debido a que para poder verificar ello se requiere contrastar con la información que brinda la empresa operadora en la práctica, **con lo cual la probabilidad de detección para dichos incumplimientos no podría ser considerada muy alta.**

Asimismo, debe tenerse en cuenta que no es la primera vez que TELEFÓNICA incumple lo dispuesto por el numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales. Así se desprende del Cuadro:

| Expediente            | Norma Incumplida                                   | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia | Sanción  |
|-----------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|----------|
| 00040-2022-GG-DFI/PAS | Numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales | 422-2022-GG<br>037-2023-GG      | 324-2023- CD                    | 18,6 UIT |

Fuente: Registro de Sanciones

Por otra parte, en el caso del literal a) del artículo 7 del RGIS, el beneficio ilícito no es reducido y se encuentra representado por los costos evitados por TELEFÓNICA; es decir, los costos en lo que debió incurrir la empresa operadora con la finalidad de remitir la información completa y dentro de los plazos perentorios establecidos en las cartas C.552-DFI/2022 –plazo ampliado mediante la carta C.690-DFI/2022 –; y, la carta C. 2005- DFI/2022.

Sobre el particular se debe precisar que el objetivo y finalidad de la intervención del ente regulador en el presente caso está representado por la relevancia de cautelar el interés protegido por el literal a) del artículo 7 del RGIS, el cual incide

<sup>22</sup> “Artículo 23.- Medidas Correctivas

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda”.







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



directamente en la facultad supervisora del Osiptel que, al no contar con información oportuna, no puede desplegar todo su accionar a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras.

En el caso particular, a raíz de la falta de entrega de la información requerida, no fue posible evaluar el cumplimiento íntegro de la obligación, conforme a lo desarrollado en el numeral 3.3 del Informe de Supervisión.

Ahora bien, dada la naturaleza de la obligación, la probabilidad de detección de la conducta infractora es muy alta, debido a que el Osiptel puede –directa e indubitadamente– verificar la configuración de la infracción con el sólo hecho de corroborar si TELEFÓNICA remitió la información dentro de los plazos perentorios establecidos conforme a los requerimientos efectuados.

De otro lado, debe tenerse en cuenta que las Medidas Correctivas tienen por objetivo corregir el incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o los contratos de concesión, y que su imposición es una facultad del Osiptel, la cual se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; por lo que, atendiendo al daño generado a los bienes jurídicos protegidos descritos líneas arriba y a que el beneficio ilícito resultante de la comisión de las infracciones no es reducido, se ha considerado que el inicio de este PAS resulta necesario a fin de que TELEFÓNICA asuma los costos (v.g. administrativos, económicos, de oportunidad) de su comportamiento y adopte mejores prácticas para dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal a) de artículo 7 del RGIS.

Aunado a lo expuesto, es importante recalcar que no es la primera vez que TELEFÓNICA incumple con lo dispuesto por el literal a) del artículo 7 del RGIS, tal como se muestra a continuación:

| Expediente            | Norma Incumplida                  | Resolución de Primera Instancia | Resolución de Segunda Instancia | Sanción    |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|------------|
| 00019-2023-GG-DFI/PAS | Literal a) de artículo 7 del RGIS | 384-2023-GG<br>027-2024-GG      | 110-2024-CD                     | 129, 8 UIT |
| 00065-2023-GG-DFI/PAS | Literal a) de artículo 7 del RGIS | 155-2024-GG                     | No aplica                       | 37,5 UIT   |
| 00070-2023-GG-DFI/PAS | Literal a) de artículo 7 del RGIS | 093-2024-GG                     | No aplica                       | 113,2 UIT  |
| 00086-2023-GG-DFI/PAS | Literal a) de artículo 7 del RGIS | 154-2024-GG                     | 010-2024-TA/OSIPTEL             | 140, 6 UIT |
| 00151-2023-GG-DFI/PAS | Literal a) de artículo 7 del RGIS | 144-2024-GG                     | 00001-2024-TA/OSIPTEL           | 95 UIT     |

De lo expuesto, se puede concluir que el incumplimiento de los dispositivos mencionados en los párrafos precedentes por parte de TELEFÓNICA no se trató de una situación excepcional o aislada, toda vez que este se ha dado en anteriores y distintas oportunidades al analizado en este PAS.

De otro lado, resulta pertinente agregar que si bien el numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales se encontró vigente a partir de diciembre de 2020, no es menos cierto que el texto de dicho dispositivo ya se encontraba recogido en el numeral ii) del artículo 11 del Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante la Resolución N° 060-2000-CD/OSIPTEL y modificatorias, desde el 2014, siendo que en las Normas Especiales únicamente hubo una modificación respecto al plazo en el cual se debía registrar la nueva tarifa -producto de un incremento tarifario- en el

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



SIRT, por lo que TELEFÓNICA ya tenía conocimiento sobre la obligación a cumplir, así como las acciones necesarias para dar cumplimiento a dicha obligación.

Teniendo en cuenta lo señalado en los últimos párrafos y que en el presente PAS – respecto a los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales – se evaluaron planes tarifarios registrados en el 2022, se evidencia una falta de diligencia por parte de TELEFÓNICA debido a que no implementó las medidas necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en los citados numerales.

De esta manera, en atención a las circunstancias bajo las cuales se dieron los incumplimientos imputados en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

En virtud a lo señalado, el inicio de un PAS es el único medio viable para persuadir a TELEFÓNICA a que, en lo sucesivo, evite incurrir en nuevos incumplimientos de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales; así como, del literal a) del artículo 7 del RGIS; por lo tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

En cuanto al **juicio de proporcionalidad**, se busca establecer si la medida establecida guarda 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 medida a aplicarse, entre los intereses y derechos sacrificados y el fin público que se persigue, pero contextualizándolo con los hechos y circunstancias determinantes de la responsabilidad del administrado.

En ese orden de ideas, 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.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que, efectivamente, se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que TELEFÓNICA no vuelva a incurrir en los incumplimientos de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales y literal a) del artículo 7 del RGIS.

Asimismo, 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 al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora. De lo anteriormente expuesto, se aprecia que al haberse observado las tres (3) dimensiones del Test de Razonabilidad en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

### 3. Respecto a la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad:

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el artículo 25 del RGIS, corresponde evaluar si en el presente caso se ha configurado alguna de las

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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 TELEFONICA 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 TELEFONICA no alegó ni acreditó que los incumplimientos detectados, se debieron a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por tanto, no corresponde aplicar el referido 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 su naturaleza, 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 TELEFONICA no ha acreditado que los incumplimientos evidenciados se debieron al 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 TELEFONICA no acreditó que los incumplimientos detectados, se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- 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 257 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 dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
  - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
  - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
  - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
  - 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

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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

En esa línea, Nieto<sup>23</sup> -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.

Asimismo, 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.

En el presente caso, respecto de los incumplimientos imputados en el presente PAS, se advierte lo siguiente:

**i) Respecto al incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales.-**

Al respecto, se debe indicar que, respecto al incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales, conforme lo indica el Informe Final de Instrucción, TELEFÓNICA no ha alegado ni acreditado el cese de la conducta infractora.

Asimismo, TELEFÓNICA no ha acreditado que, respecto a los incumplimientos detallados en los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales haya efectuado la devolución a los abonados impactados por el incremento tarifario aplicado.

**ii) Respecto al incumplimiento del literal a) del artículo 7 del RGIS.-**

Sobre el particular, al igual que en el caso anterior, TELEFÓNICA no ha alegado ni acreditado el cese de la conducta infractora.

Por el contrario, se advierte de la etapa de supervisión e instrucción que la empresa operadora no ha remitido, la información faltante solicitada mediante la carta C. 552-DFI/2022<sup>24</sup>. De igual forma, no ha remitido la información completa solicitada mediante la carta C. 2005-DFI/2022<sup>25</sup>.

En atención a lo señalado líneas arriba, al no haberse llevado a cabo el cese de las conductas infractoras imputadas en el presente PAS, no resulta factible la configuración de la subsanación de dichas conductas y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado.

<sup>23</sup> NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. Página N° 424.

<sup>24</sup> Cabe señalar que, el plazo otorgado mediante la carta N° 00552-DFI/2022 fue ampliado mediante la carta N° 00690- DFI/2022.

<sup>25</sup> Reiterada con carta C. 2352-DFI/2022.







Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



Por lo expuesto, no corresponde aplicar los eximentes de responsabilidad establecidos en el artículo 257 del TUO de la LPAG y el artículo 5 del RGIS en el presente caso.

### III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

#### 3.1 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 la multa a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se debe tomar en cuenta los criterios establecidos en el artículo 30 LDFF, así como el Principio de Razonabilidad, según el cual las decisiones de la autoridad administrativa, cuando impone sanciones a los administrados, deben adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Con relación a este principio, el artículo 248 del TUO de la LPAG establece, que debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; y que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, observando los siguientes criterios de graduación:

#### 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. En ese sentido, la Metodología de Multas, señala que el 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 operadoras para dar cumplimiento a las normas.

Respecto al numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales, se tiene que el beneficio ilícito estimado está constituido por: (i) el costo evitado<sup>26</sup> en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita registrar la información de la nueva tarifa en el SIRT del Osiptel, al menos treinta (30) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario, (ii) el costo evitado<sup>27</sup> en la capacitación del personal de la empresa respecto a las fechas apropiadas, según el reglamento, para registrar en el SIRT el incremento tarifario. Asimismo, se ha considerado como parte del beneficio ilícito (iii) el ingreso<sup>28</sup> que la empresa operadora habría obtenido por los abonados afectados que hubiesen podido

<sup>26</sup> El costo evitado ha sido calculado considerando un periodo de infracción de un (1) mes.

<sup>27</sup> El costo evitado ha sido calculado considerando un periodo de infracción de un (1) mes.

<sup>28</sup> Para obtener dicho ingreso, se consideró a: (i) los abonados impactados, obtenidos a partir de los trece (13) planes tarifarios objeto de la presente infracción (para determinar los abonados impactados se tomó la columna "Conexiones con aumento tarifario por plan (1)" del Anexo 1 del Informe de Supervisión), (ii) el incremento tarifario promedio de los 13 planes cuyos incrementos tarifarios no fueron registrados en el SIRT.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



cambiar de plan o empresa operadora, pero no lo hicieron por la falta de información al no registrar en el SIRT la información de la nueva tarifa.

Ahora bien, este beneficio ilícito estimado es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

Respecto a los numerales iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales, se tiene que el beneficio ilícito estimado está constituido por: (i) el costo evitado<sup>29</sup> en el mantenimiento y gestión de un sistema que permita comunicar la información de la nueva tarifa al abonado, al menos treinta (30) días calendario y diez (10) días calendario antes de la entrada en vigencia del incremento tarifario, (ii) el costo evitado<sup>30</sup> en la capacitación del personal de la empresa respecto al cumplimiento en el envío de la información completa en las fechas establecidas en el reglamento, (iii) los costos evitados de comunicar válidamente y de manera oportuna a los usuarios sobre el incremento tarifario mediante correo electrónico<sup>31</sup>, SMS<sup>32</sup> y/o cartas físicas, y (iv) el ingreso ilícito que la empresa operadora habría obtenido por la cantidad de servicios afectados, cuyos abonados no recibieron la notificación oportunamente o no recibieron la información completa, considerando un horizonte de permanencia de 1 mes.

El valor estimado del beneficio ilícito es evaluado a valor presente y ponderado por un ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

Respecto al literal a) del artículo 7 del RGIS, el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción obtenido por la empresa se aproxima empleando el valor promedio del histórico de las multas aplicadas por esta infracción.

Luego, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente considerando el WACC mensual y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de la multa. Dicho beneficio ilícito actualizado es dividido por la probabilidad de detección de la conducta infractora para calcular el valor de la multa, el cual se considera como una probabilidad de detección muy alta.

Cabe indicar que si bien TELEFÓNICA afirma en sus Descargos que no se habría sustentado que los parámetros aplicados en el Beneficio ilícito son indebidos, debe señalarse que la metodología empleada utiliza datos objetivos que encuentran respaldo en la Metodología de Multas - 2021, los mismos que podrán ser corroborados por la empresa citada al revisar el Anexo de esta Resolución que contiene el cálculo de las multas impuestas.

## 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

<sup>29</sup> El costo evitado ha sido calculado considerando un periodo de infracción de un (1) mes.

<sup>30</sup> Ídem.

<sup>31</sup> Representado por el parámetro "Coscor", el cual representa el Costo de remitir cartas por correo electrónico. La Construcción del costo está basado en el precedente 42-2020 y 44-2020.

<sup>32</sup> Costo de enviar SMS extraído del Parámetro "Comabon" de la "Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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.

En el presente caso, en cuanto al incumplimiento del numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales, es **baja**, debido a que, si bien la determinación del incumplimiento se realiza revisando el SIRT, se requiere saber los planes tarifarios que presentaron un incremento tarifario, información que se encuentra en poder de la empresa operadora, con lo cual esta no está a libre disposición del Órgano Supervisor.

Por otra parte, respecto a los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de la referida norma, es **alta**, toda vez que las supervisiones para verificar el artículo mencionado se programan de forma eventual, y además la conducta infractora afecta de forma directa a los abonados y puede ser observable por los mismos.

Asimismo, respecto a si la empresa operadora cumplió con las pautas señaladas en las Normas Especiales, el Osiptel solo puede tomar conocimiento de la infracción a partir de la revisión de la documentación remitida por parte de la empresa operadora, no siendo susceptible de ser verificada ante un eventual incumplimiento de requerimiento de información, como sucedió en el presente caso.

Finalmente, en relación a la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, la probabilidad de detección es **muy alta** debido a que el Osiptel puede – directa e indubitadamente – verificar la configuración de la infracción con el sólo hecho de corroborar si TELEFÓNICA remitió la información dentro de los plazos perentorios establecidos conforme a los requerimientos efectuados.

### III. 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.

Sobre el particular, TELEFÓNICA habría incurrido en dos (2) infracciones calificadas como graves y tipificadas en el artículo 9 de las Normas Especiales, y en el artículo 7 del RGIS, pudiendo ser sancionada con dos (2) multas, entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT, según lo establecido por el artículo 25 de la LDFF, respectivamente.

- Respecto a la infracción tipificada en el artículo 9 de las Normas Especiales, por el incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales, cabe señalar que, la normativa incumplida en este extremo tiene como finalidad que, por un lado, la empresa operadora publique con una antelación mínima de treinta (30) días calendario el incremento tarifario, antes de su entrada en vigencia; así como, informe a los abonados en los plazos y condiciones establecidos en los referidos numerales respecto al incremento de tarifas, toda vez que, los usuarios y/o abonados del servicio de acceso a Internet Fijo, cuentan con el derecho de conocer la nueva tarifa que pagarán por el servicio, y en caso no deseen aceptar el incremento tarifario, puedan tomar una decisión -respecto al incremento tarifario- que más se ajuste a sus necesidades y posibilidades





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



económicas, entre las cuales se encuentra aceptar el incremento, solicitar la migración o incluso la baja del servicio.

- Respecto a la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, debe considerarse que la información solicitada a TELEFÓNICA, a través de las cartas C.552-DFI/2022 y C. 2005-DFI/2022 tenían por finalidad coadyuvar a verificar el cumplimiento de la empresa operadora de lo dispuesto en el artículo 5 de las Normas Especiales, y debido a que la empresa no cumplió con lo requerido, se dificultó las labores de este Organismo, especialmente, en cuanto a la adopción de medidas necesarias en aras de garantizar la protección de los derechos de los abonados y usuarios.

#### IV. Perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir los demás administrados frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

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.

En relación al incumplimiento de las obligaciones establecidas en los numerales i), iii), iv) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales; así como, por la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, debemos señalar que no existen elementos objetivos que permitan cuantificar la magnitud del perjuicio económico causado; sin embargo, ello no significa que este no se haya producido.

En efecto, para el caso de las Normas Especiales, el incumplimiento impidió que los usuarios y/o abonados de TELEFÓNICA puedan conocer la nueva tarifa que pagarán por el servicio y con ello poder evaluar la contratación de otros planes tarifarios e incluso dar por concluido la relación contractual.

Asimismo, respecto a literal a) del artículo 7 del RGIS, no permitió la verificación de los numerales iii) y iv) del artículo 5 de las Normas Especiales (para la selección de 60 líneas con mecanismo de notificación físico), toda vez que TELEFÓNICA no remitió los cargos de la notificación física asociadas a la comunicación al abonado, así como tampoco remitió el primer recibo donde se aplicó el incremento en 158 casos.

#### V. Reincidencia en la comisión de la infracción:

Al respecto, corresponde indicar que no se ha configurado la reincidencia en el presente PAS, en los términos establecidos en el artículo 248 del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el literal a) del numeral ii) del artículo 18 del RGIS.

#### VI. Circunstancias de la comisión de la infracción:

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



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 tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que TELEFÓNICA contravino los siguientes dispositivos normativos:

- Respecto a numeral i) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA en trece (13) planes<sup>33</sup> (que se corresponden a la misma cantidad de códigos SIRT) del Grupo 1, no realizó el registro de la información asociada al incremento tarifario en el SIRT el 1 marzo de 2022.
- Respecto al numeral iii) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA en cuanto se refiere a los plazos de notificación al abonado del incremento tarifario, para el caso de **19 807 líneas** con mecanismo de notificación virtual:
  - No cumplió realizar la primera ni la segunda comunicación dentro del plazo establecido a 15 462 líneas.
  - Realizó solo la primera comunicación a 4 339 líneas.
  - Realizó solo la segunda comunicación a 6 líneas.
- Respecto al numeral iv) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA en un (1) servicio<sup>34</sup> no incluyó un vínculo por el cual el abonado o usuario puede acceder a más información sobre el incremento.
- Respecto al numeral v) del artículo 5 de las Normas Especiales, TELEFÓNICA de una muestra aleatoria de 420 líneas, solicitada mediante la carta C. 2005-DFI/2022, en un (1) caso<sup>35</sup>, no cumplió con enviar el mensaje de texto al abonado según lo establecido en la referida norma.

Como, se advierte que TELEFÓNICA no actuó de manera diligente, que, de haber existido, habría evitado de alguna manera el resultado producido, y es el incumplimiento de informar el incremento tarifario conforme al procedimiento establecido en las Normas Especiales.

## VII. 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. Sin embargo, se advierte una actitud negligente de parte de TELEFÓNICA para adecuar su comportamiento a la normativa vigente

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, corresponde:

<sup>33</sup> Detallados en la hoja "Grupo 1\_Desagregado por códigos" del Anexo 1 del Informe de Supervisión

<sup>34</sup> Ver Anexo 7 del Informe de Supervisión

<sup>35</sup> Ver Anexo 8 del Informe de Supervisión





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



- **SANCIONAR** a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **150<sup>36</sup> UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9 de las Normas Especiales, por cuanto incumplió con las obligaciones establecidas en los numeral i), iii), iv) y v) del artículo 5 de la referida norma.
- **SANCIONAR** a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **144,6<sup>37</sup> UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, por haber remitido, la información solicitada mediante la carta C. 552-DFI/2022, y por, no haber remitido la información completa solicitada mediante la carta C. 2005-DFI/2022.

### 3.2. Respeto 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, y; d) 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  
procede el siguiente análisis:

- **Reconocimiento de responsabilidad:** en el presente PAS, con relación al incumplimiento de los numerales i), iii), iv) y v), TELEFONICA no ha reconocido su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.

No obstante, respecto a la infracción tipificada en el literal a) del artículo 7 del RGIS, TELEFÓNICA ha reconocido su incumplimiento en sus descargos remitido mediante Escrito N° TDP-3216-AG-ADR-24, recibido el 20 de agosto de 2024.

En ese sentido, de conformidad con la Metodología de Multas, dado que su reconocimiento lo efectuó luego del quinto día posterior a la fecha de

<sup>36</sup> Cabe indicar que la multa asciende a 364,9 UIT, no obstante, la misma se reconduce a 150 UIT para las infracciones graves, en atención a la escala de multa, aprobado por la Ley N° 27336.

<sup>37</sup> Cabe indicar que a dicho monto no se ha aplicado el atenuante de reconocimiento de la conducta infractora.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



comunicación del inicio del presente PAS y hasta antes de la imposición de la sanción, corresponde reducir la multa a un 5%, por lo que la multa a imponer sería de **137,4 UIT**.

- **Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** De acuerdo a la evaluación realizada en los párrafos precedentes de la presente Resolución, no corresponde la aplicación del referido atenuante al no haberse evidenciado el cese de la conducta infractora respecto de la infracción tipificada en el artículo 9 de las Normas Especiales y el artículo 7 del RGIS.
- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, esta Gerencia General considera que no resulta factible la reversión de los efectos producidos por las conductas infractoras detectadas en este PAS. En efecto, el incumplimiento de los numerales i), iii), vi) y v) del artículo 5 de las Normas Especiales impidió que los abonados o usuarios conozcan con la antelación establecida en dicho cuerpo normativo -treinta (30) días calendarios- y conforme a las pautas establecidas para el comunicado, el incremento tarifario que presentaron los planes tarifarios que tenían contratados, afectando con ello su derecho de poder decidir si permanecían con dichos planes o si migraban a uno distinto, e incluso dar de baja el servicio que tenían contratado.

Asimismo, respecto al artículo 7 del RGIS se tiene que no es posible la reversión de los efectos derivados de la conducta infractora, pues como consecuencia de la remisión incompleta y no remisión de la información requerida mediante las Cartas C. 552-DFI/2022 –plazo ampliado mediante la carta C. 690- DFI/2022 y la carta C. 2005-DFI/2022–, la DFI se vio impedida de conocer la cantidad de abonados que resultaron afectados por el incremento tarifario sin cumplirse con informarlos en los plazos y conforme al procedimiento establecido en las Normas Especiales, y si se realizó la devolución respectiva, en caso correspondiera, a los abonados de dichos planes.

Atendiendo a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso, no se ha configurado ninguno 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.

### 3.3. 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 TELEFONICA en el año 2021, considerando que las acciones de supervisión corresponden al 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.

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://aposs.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones



## SE RESUELVE:

**Artículo 1°.- SANCIONAR** a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **150 UIT**, por la comisión de la infracción calificada como **GRAVE** 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 de Consejo Directivo N° 00138-2020-CD/OSIPTEL, al haber incumplido con lo dispuesto en los numerales i), iii), (iv) y v) del artículo 5 de la referida norma; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

**Artículo 2°.- SANCIONAR** a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.A.** con una multa de **137,4 UIT**, por la comisión de la infracción **GRAVE** tipificada en el literal a) del artículo 7 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, toda vez que dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C. 552-DFI/2022, remitió información incompleta; y, dentro del plazo perentorio otorgado mediante la carta C.2005- DFI/2022, la empresa no remitió la información solicitada con carácter obligatorio; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de 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, 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 4°.-** Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFONICA DEL PERÚ S.A.C.**, juntamente con el respectivo cálculo de las multas.

**Artículo 5°.-** 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](http://www.osiptel.gob.pe)), en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

**LUIS ALBERTO AREQUIPEÑO TAMARA**  
**GERENTE GENERAL**  
**GERENCIA GENERAL**

