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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00052-2025-GG/OSIPTEL

Lima, **20 de febrero de 2025**

EXPEDIENTE Nº	**:**	**00049-2024-GG-DFI/PAS**
MATERIA	**:**	**Procedimiento Administrativo Sancionador**
ADMINISTRADO	**:**	**TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**

VISTO: El Informe N° 00209-DFI/2024 de fecha 18 de octubre de 2024, por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A. (TELEFÓNICA)**, por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias (TUO de las Condiciones de Uso), por incumplir lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63º de la referida norma; así como, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° de las "Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.", aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL (Normas Especiales), toda vez que habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 7° de la referida norma.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Informe de Supervisión Nº 00113-DFI/SDF/2024 de fecha 08 de mayo de 2024 (Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), emitió el resultado de la supervisión realizada a TELEFÓNICA en el Expediente N° 00162-2023-DFI (Expediente de Supervisión), referida a la verificación realizada a TELEFÓNICA en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre del 2022, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

> *"(…)*
> ***VI. CONCLUSIONES***
>
> *48. **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A**. habría incumplido con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, toda vez que en **1 902 652 solicitudes de migraciones de plan tarifario**, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022, no habría cumplido con ejecutar las solicitudes de migración de plan tarifario dentro del plazo establecido en la normativa vigente, tal como se desprende del análisis realizado en el numeral 4.3. del presente Informe.*
>
> *49. **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 7° de las Normas Especiales, Régimen de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 138-2020-CD/OSIPTEL, toda vez que en **148 736 solicitudes de migraciones de plan tarifario**, correspondientes a servicios fijos que incluyan el componente de internet fijo, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022, no habría cumplido con ejecutar las solicitudes de migración de plan tarifario dentro del plazo establecido en la normativa vigente, tal como se desprende del análisis realizado en el numeral 4.4. del presente Informe.*
>
> *(…)*

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

VIII. RECOMENDACIONES

*50. Se recomienda iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, toda vez habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del TUO de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012- CD/OSIPTEL y sus modificatorias, dado que habría incumplido con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63° del referido cuerpo normativo, de acuerdo a lo detallado en las conclusiones del presente informe.*

*51. Se recomienda iniciar **un Procedimiento Administrativo Sancionador a TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, toda vez habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 9° de las Normas Especiales, aprobadas por Resolución N° 138-2020- CD/OSIPTEL, dado que habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 7° del referido cuerpo normativo, de acuerdo a lo detallado en las conclusiones del presente informe.*

(…)"

2. La DFI, mediante la carta N° C.01356-DFI/2024 notificada el 20 de mayo de 2024, comunicó a TELEFÓNICA el inicio del presente PAS, para lo cual le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles para la remisión de sus descargos por escrito.

3. TELEFÓNICA, mediante carta N° TDP-2934-AG-ADR-24, recibida el 22 de julio de 2024, presentó su escrito de descargos **(Descargos 1**).

4. El 18 de octubre de 2024, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00209-DFI/2024 (**Informe Final de Instrucción**), conteniendo el análisis de los descargos presentados por la empresa operadora.

5. A través de la carta N° 00831-GG/2024 notificada el 08 de noviembre de 2024, la Gerencia General, puso en conocimiento de la empresa operadora el Informe Final de Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que presente los descargos que considere pertinentes.

6. Mediante la carta Nº TDP-4498-AG-ADR-24, recibida el 2 de diciembre de 2024, TELEFÓNICA presentó sus descargos **(Descargos 2**) al Informe Final de Instrucción.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

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

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Así también, el artículo 41º del mencionado Reglamento señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

A través del presente PAS se imputa a TELEFÓNICA haber incurrido en la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, así como de la infracción tipificada en el artículo 9° de las

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

Normas Especiales, en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y 31 de diciembre de 2022, según se detalla en la siguiente tabla:

Norma Incumplida	Norma que tipifica la infracción	Calificación de la Infracción[1]	Conducta Final Imputada[2]
Tercer párrafo del artículo 63[3] del TUO de las Condiciones de Uso.	Artículo 2° del Anexo N° 5 del TUO de las Condiciones de Uso	Muy Grave	TELEFÓNICA, en 1 902 652 solicitudes, no habría ejecutado dentro del plazo establecido normativamente las migraciones del plan tarifario de los servicios móviles y fijos que no incluyan el componente del internet fijo.
Artículo 7° de las Normas Especiales.	Artículo 9° de las Normas Especiales.	Muy grave	TELEFÓNICA, en 148 736 solicitudes, no habría ejecutado dentro del plazo establecido normativamente las migraciones del plan tarifario de los servicios fijos que incluyen el componente del internet fijo.

Por otro lado, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado[4], que pudiera exonerarla de responsabilidad.

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

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

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

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

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

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

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

[3] Ahora, contenido en el numeral 4.2 del Anexo 2 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, publicado el 8 de octubre de 2022, en el Diario Oficial El Peruano, el mismo que se podrá visualizar en el siguiente enlace: https://busquedas.elperuano.pe/do.wnload/url/resolucion-que-aprueba-la-norma-de-las-condiciones-de-uso-deresolucion-no-172-2022-cdosiptel-2113305-1

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

1. ANÁLISIS. –

1.1 Respecto de las obligaciones establecidas en el tercer párrafo del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 7 de las Normas Especiales.

El tercer párrafo del artículo 63°[5] del TUO de las Condiciones de Uso, establece que luego de formulada la solicitud de migración y ser aceptada por la empresa operadora, la migración debe hacerse efectiva en la fecha que corresponde al inicio del ciclo de facturación inmediato posterior.

Por otro lado, el artículo 7°[6] de las Normas Especiales dispone que, para abonados del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, luego de formulada la solicitud de migración y ser aceptada por la empresa operadora, la migración debe hacerse efectiva en un plazo máximo de 1 día hábil y hasta 5 días hábiles, si se requiere visita técnica.

En ese orden de ideas, es importante señalar que durante la ejecución del contrato del servicio público de telecomunicaciones, el abonado tiene el derecho de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, así como el derecho a contar con plazos ciertos para la atención de su solicitud.

A partir de lo indicado, la DFI verificó si TELEFÓNICA habría cumplido con las disposiciones antes señaladas, a fin de salvaguardar los derechos de los abonados de migrar de plan tarifario y contar con plazos ciertos para la atención de su solicitud. Para ello, en este caso se consideraron los reportes de las solicitudes de migración de plan tarifario entregados por TELEFÓNICA al Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones (en adelante, Sistema de Bajas y Migraciones) en el periodo comprendido entre el 11 de mayo y el 31 de diciembre de 2022, los que contienen información relacionada a las solicitudes de migración de plan tarifario presentadas por los abonados a través de los distintos canales de atención para los servicios fijos y móviles.

En ese contexto, teniendo en cuenta los actuados en la etapa de fiscalización, del resultado de la verificación del cumplimiento de la obligación contenida en el tercer

---

[5] ***"Artículo 63.- Aceptación de la solicitud de migración***
Formulada la solicitud de migración por el abonado, la empresa operadora comunicará de manera inmediata si procede o no la solicitud, o en todo caso, la necesidad de un plazo adicional para su evaluación. Dicho plazo no podrá exceder de tres (3) días hábiles.
La solicitud de migración y su aceptación deberán realizarse utilizando los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII.
La empresa operadora deberá hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud. (…)"

[6] ***"Artículo 7.- Reglas adicionales para la migración de plan tarifario***
La aprobación o rechazo de la solicitud de migración de plan tarifario presentada por el abonado debe ser comunicada en un plazo máximo de 24 horas, posterior a la presentación de la misma. Según la respuesta que se brinde, la empresa debe realizar lo siguiente:
(i) En caso de que la solicitud sea denegada, la empresa debe remitir los motivos de la decisión, según las causales establecidas en el artículo 62 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso o disposición que lo modifique o sustituya, y señalar las alternativas de migración con las que cuenta el abonado.
(ii) En caso de que la solicitud sea aprobada, la empresa cuenta con un plazo máximo, para llevar a cabo la migración, de un (1) día hábil si no se requiere visita y de hasta cinco (5) días hábiles si se requiere visita técnica, siempre que involucre un cambio de tecnología y/o cambio de equipamiento. En este último caso, la empresa debe entregar al abonado o usuario la correspondiente constancia que acredite la visita realizada. Estos plazos se contabilizarán desde el día siguiente de comunicada la aprobación de la solicitud por parte de la empresa.
Adicionalmente, la empresa debe remitir el contrato de abonado, en el plazo y condiciones establecidas en el penúltimo párrafo del artículo 10 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, incluso en el supuesto que no medie solicitud por parte del abonado."

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ
OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

párrafo del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso, se advierte que TELEFÓNICA incumplió con lo dispuesto en el referido artículo, toda vez que, en 1 902 652 solicitudes de migración de plan tarifario, correspondientes a servicios móviles y fijos que no incluyen el componente de internet fijo, no habría ejecutado las solicitudes de migración de plan tarifario dentro del plazo establecido en el referido cuerpo normativo. Por tanto, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del TUO de las Condiciones de Uso.

Con relación a la verificación del cumplimiento de la obligación contenida en el artículo 7° de las Normas Especiales, teniendo en cuenta los actuados en la etapa de fiscalización, se advierte que TELEFÓNICA incumplió con lo dispuesto en el referido artículo, toda vez que, en 148 736 solicitudes de migración de plan tarifario, correspondientes a servicios fijos que incluyan el componente de internet fijo, no habría ejecutado las solicitudes de migración de plan tarifario dentro del plazo establecido en el referido cuerpo normativo. Por tanto, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 9° del Régimen de Infracciones y Sanciones de las Normas Especiales.

Al respecto, corresponde señalar que los incumplimientos de las obligaciones señaladas, cobran especial relevancia, dado que busca cautelar el libre ejercicio del derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de decidir cuál es el plan que más se ajuste a sus intereses, a sus necesidades y también a sus posibilidades económicas, así como recibir una respuesta pronta, oportuna y efectiva a sus solicitudes de migración; puesto que las obligaciones establecidas en los artículos 63° del TUO de las Condiciones de Uso y 7° de las Normas Especiales, buscan evitar que las empresas operadoras establezcan barreras estratégicas que les otorguen ventajas económicas al incentivar al abonado a mantenerse en el mismo plan tarifario

1.2 Sobre la vulneración al Principio Razonabilidad al haber realizado un cálculo inadecuado de las multas que determinaron la calificación de las infracciones.

Al respecto, TELEFÓNICA señala que la DFI, al momento de imputar las infracciones y calcular las multas respectivas, utilizó indebidamente el parámetro “Benlin” para calcular los ingresos ilícitos de ambas conductas imputadas, sobredimensionando de esta forma tales ingresos respecto de las líneas activas involucradas.

Manifiesta que, si bien la propia Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL (Metodología de Multas 2021); señala que es posible utilizar diversos parámetros previstos en otras secciones, ello debe hacerse cuando la naturaleza de la conducta permita equiparar los valores estimados de manera razonable, lo que no ocurre en el presente caso.

Así refiere que, la utilización del parámetro “Benlin”, utilizado en el presente caso, está relacionado con el beneficio por línea activa indebidamente; sin embargo, en este caso, la activación de las líneas se realizó de manera válida.

Señala que no es correcto afirmar que los ingresos generados por la activación de dichas líneas son ilícitos, por lo que el cálculo de la multa debería incluir únicamente el componente del costo evitado, sin considerar de ninguna manera supuestos ingresos ilícitos que no se han presentado.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

De otro lado, refiere que en el caso de la migración, esta puede darse hacia un plan tarifario de menor o mayor renta, siendo que el único caso en que podría sugerirse que existe un ingreso ilícito sería aquel en que la migración solicitada corresponde a un plan tarifario de menor renta, pero se mantiene al usuario en uno de mayor renta.

Precisa que OSIPTEL en el Sistema de Bajas y Migraciones cuenta con información del detalle del plan de origen y destino de las migraciones realizadas; por lo que dicha información debió ser utilizada para el cálculo del supuesto ingreso ilícito de manera más acorde con el Principio de Razonabilidad.

También indica que se vulnera el Principio de Verdad Material, pues se está utilizando dicho sistema únicamente para imputar incumplimientos, mas no para calcular adecuadamente el monto de las sanciones imputadas.

Por lo expuesto, TELEFÓNICA solicita que se ajusten las multas impuestas calculando el beneficio ilícito únicamente en función del costo evitado, caso contrario, se vulnerarían los Principios de Razonabilidad y Verdad Material.

De otro lado, cuestiona la probabilidad de detección “ALTA” considerada por la DFI; pues debería ser “MUY ALTA”, debido a que se cumpliría con los dos criterios de asignación para determinar la probabilidad de detección que establece Metodología de Multas 2021; estos son: 1) Cuando la supervisión comprende el 100% del universo a supervisar, y 2) La disponibilidad de la información para identificar la infracción es completa a través del Sistema de Bajas y Migraciones, sin necesidad de requerir mayores acciones. En tal sentido, las multas deberían reducirse por cada infracción imputada.

Ahora bien, en cuanto a lo señalado por TELEFÓNICA, respecto a lo Razonabilidad y Proporcionalidad de las sanciones, cabe resaltar que mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, se aprobó la norma que establece el nuevo Régimen de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL. Dicha norma busca cumplir con los Principios de Razonabilidad y Proporcionalidad, coadyuvando a que las sanciones aplicadas sean proporcionales al incumplimiento considerado como infracción, mejorándose la disuasión de las conductas infractoras, así como el establecimiento de criterios más predecibles en las decisiones que se adopten.

Sobre lo argumentado por TELEFONICA, la Metodología de Multas 2021 expresamente prevé que las conductas infractoras que no se consideren en dicho documento -sea bajo fórmula especifica o con monto fijo- pueden ser estimadas mediante el enfoque de fórmula general, pudiendo emplear, entre otros, parámetros que hayan sido establecidos por el OSIPTEL en dicha Metodología; siendo uno de ellos el parámetro “Benlin”.

En ese sentido, la Metodología de Multas 2021, con la finalidad de simplificar el procedimiento, ha parametrizado aquellos componentes cuyo uso ha sido recurrente en las metodologías empleadas en las estimaciones de multa. Entre estos componentes se destaca el parámetro denominado “Benlin”.

Si bien el parámetro “Benlin” se refiere al concepto de beneficio obtenido por cada línea activada indebidamente; su utilización no se limita únicamente a la activación indebida de líneas móviles, sino que el mismo puede ser empleado para otras conductas en las que las empresas operadoras generen ingresos ilícitos y dependiendo de las distintas circunstancias que se presenten.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

Por lo cual, la utilización de este parámetro se justifica en aquellos casos en los que los procesos no se llevan a cabo conforme a lo establecido por la normativa vigente por dicha razón; y para recurrir a este parámetro tampoco es necesario que exista únicamente una orden de suspensión o baja de las líneas asociadas a la conducta infractora, o que se trate únicamente de líneas contratadas indebidamente, como menciona TELEFÓNICA.

En ese sentido, la utilización de dicho parámetro es aplicable a las líneas que, ya estando activas en la red de la operadora, pasan a tener un estado activo indebido al no cumplirse los requisitos normativos establecidos para ciertas solicitudes del abonado. Dentro de este grupo se pueden considerar las solicitudes de baja o migración que no se ejecutaron, o que se ejecutaron de forma distinta a los plazos establecidos en la normativa.

Considerando dicho enfoque, el Tribunal de Apelaciones[7] ha señalado que el referido parámetro se utiliza para reflejar los ingresos ilícitos que las empresas operadoras habrían obtenido, no solo como consecuencia de activaciones indebidas de líneas telefónicas del servicio público móvil, sino también en escenarios en los cuales estas generan ingresos ilícitos por retener indebidamente a los abonados[8] o cuando el servicio móvil se presta de manera contraria a las disposiciones normativas previstas.

Por lo cual, este mismo razonamiento se aplica al caso de migraciones no ejecutadas, en el que se busca incorporar en el cálculo de la multa, el impacto que se genera al abonado al no poder migrar a un plan que se adecue a sus preferencias, necesidades o situación económica

Ello, porque tal situación ocasiona una permanencia “indebida” en un plan determinado, al ocasionar un perjuicio al abonado que ve restringido su derecho a la migración. En este contexto, se pueden considerar las variaciones de planes tarifarios a opciones más económicas, donde la diferencia podría ser interpretada como ingreso adicional indebido; considerando que existen otras variables como la preferencia o valoración de los atributos contenidos dentro de un plan tarifario.

Así, en los casos de migraciones no ejecutadas, se ha incorporado en el cálculo de la multa que determinó la calificación de la infracción, la incapacidad que enfrenta el abonado para migrar a un plan tarifario que le resulte conveniente, sin que necesariamente deba ser uno más económico.

En ese sentido, teniendo en cuenta lo indicado y de acuerdo a lo establecido en la Metodología de Multas 2021, la DFI ha realizado un correcto análisis al hacer uso del parámetro “Benlin”, dado que –acorde con lo señalado– esta evaluación considera tanto las ganancias derivadas de la contratación indebida de nuevas líneas como las restricciones impuestas a los abonados en su capacidad para migrar a planes más adecuados, lo cual, permite una comprensión más profunda del impacto de las infracciones, ya que este enfoque no solo tiene como objetivo penalizar comportamientos irregulares, sino también proteger los derechos de los usuarios, promoviendo así un entorno más equitativo y transparente en el sector de telecomunicaciones.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

[7] En la **Resolución N° 00003-2025-TA/OSIPTEL:** https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6397797-003-2025-ta-osiptel y **Resolución N° 00007-2025-TA/OSIPTEL:** https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6397491-007-2025-ta-osiptel

[8] Provocando con ello que se mantenga la obligación de pagar por el servicio prestado.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

Respecto a lo alegado por TELEFONICA acerca de una supuesta vulneración del Principio de Verdad Material en el cálculo de las sanciones impuestas, es importante mencionar que este principio establece que se debe agotar de oficio todos los medios de prueba disponibles para investigar la veracidad de los hechos que sirven de motivo a sus decisiones. Si bien este principio faculta a la autoridad administrativa para comprobar la veracidad de los hechos presentados por las partes, especialmente en casos que implican el interés público, este principio no exime a las partes de su deber probatorio.

En este caso la DFI fundamentó sus imputaciones en la información reportada por TELEFÓNICA, respetando la carga probatoria que le corresponde, por lo que al tener medios probatorios que justifiquen la imputación, se desvirtúa la presunción de licitud que ampara al administrado. En ese sentido, no se evidencia vulneración alguna al Principio de Verdad Material.

Sobre lo señalado por TELEFÓNICA en el sentido que debe existir un recalculo de la multa, eliminando el parámetro “Benlín”; teniendo en cuenta lo mencionado previamente esta Instancia considera que resulta perfectamente válido recurrir a dicho parámetro, para determinar el ingreso ilícito en el caso de las conductas infractoras imputadas en el presente PAS. Por lo que no corresponde realizar un recalculo a la estimación de las multas realizadas por la DFI.

De otro lado, en cuanto a la probabilidad de detección de la infracción considerada por la DFI como ALTA, debe tenerse en cuenta que las conductas infractoras en el presente caso impactan directamente en los abonados, quienes son capaces de observar dichas irregularidades, lo que propicia que sean los propios usuarios quienes reporten estas situaciones al OSIPTEL a través de una denuncia; además, es posible verificarlo de la información que reportan las empresas operadoras a través del Sistema de Bajas y Migraciones.

Asimismo, no es posible indicar que la disponibilidad de la información es completa, ni que abarca el 100% del universo porque la información de dicho sistema depende de la entrega de la información por parte de la empresa operadora, en ese sentido la probabilidad de detección considerada ALTA no se aparta de los criterios de asignación establecidos en la Metodología de Multas.

Es así que, se puede afirmar que se ha llevado a cabo un correcto análisis en el cálculo de la estimación de la multa para determinar la calificación de la infracción en el presente PAS; lo cual se alinea con los criterios para determinar la probabilidad de detección establecido en la Metodología de Multas 2021.

En consecuencia, las alegaciones de TELEFÓNICA han quedado desvirtuadas y el cálculo de multa realizado se encuentra acorde a la Metodología de Multas 2021, sin vulnerar los Principios de Razonabilidad y Verdad Material

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

1.3 La imputación de la infracción tipificada en el artículo 9 de las Normas Especiales se origina en una disposición con nombre propio.

TELEFÓNICA cuestiona que las Normas Especiales que regulan aspectos singulares y están referidas específicamente a TELEFÓNICA, pues considera que no pueden emitirse este tipo de normas para una sola empresa, más aún si la propia denominación de la norma contiene la indicación que únicamente es aplicable a Telefónica del Perú S.A.A.; lo que vulnera el Principio de Legalidad.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

En ese sentido señala que el artículo 103[9] de la Constitución Política del Perú establece que las normas especiales, si bien, excepcionalmente, se desvinculan de la generalidad para regular aspectos singulares, en ningún caso pueden expedirse este tipo de normas en virtud de la calidad de una persona.

Agrega, que en este caso las Normas Especiales 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 se aplica específicamente a Telefónica del Perú S.A.A.

De otro lado, señala que una empresa que ostenta poder de mercado puede no ostentarla pasado un tiempo. Precisamente, por esta situación es que cuando el regulador realiza un análisis de proveedores importantes en un determinado mercado, dicho análisis se revisa cada tres años; sin embargo, en el presente caso no ha existido un análisis de proveedores importantes respecto del mercado N° 12, mercado referido al acceso a internet fijo minorista, dado que el OSIPTEL no lo ha considerado como un "mercado prioritario", conforme se puede apreciar del "Documento Marco para la Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones", aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2011-CD/OSIPTEL.

Precisa así, que el OSIPTEL no solo no realizó el análisis de proveedor importante en el mercado N° 12, de conformidad con el procedimiento y metodología establecidos para dichos casos por considerarlo no prioritario, sino que a través de una resolución que evade dicho análisis estableció obligaciones diferenciadas dirigidas de manera específica a Telefónica del Perú S.A.A., sin siquiera condicionar su vigencia a un periodo temporal, lo que evidencia una clara voluntad de legislar con nombre propio, especialmente si consideramos que la norma cuyo incumplimiento se imputa tiene casi cuatro años de vigencia y las condiciones del referido mercado N° 12 se han visto modificadas.

Respecto a lo argumentado por TELEFÓNICA, es importante mencionar que la función normativa del OSIPTEL comprende la facultad de dictar normas de carácter particular; referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades bajo su competencia, o de sus usuarios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 23 de Reglamento General del OSIPTEL aprobado por Decreto Supremo Nº 008-2001-PCM.

En ese sentido, 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.

Asimismo 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; de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de los Lineamientos de Política del Sector Telecomunicaciones, aprobados por Decreto Supremo Nº 003-2007-MTC.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

[9] "Artículo 103.- "Pueden expedirse leyes especiales porque así lo exige la naturaleza de las cosas, pero no por razón de las diferencias de las personas (…)".

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

De esta manera, de la revisión de la parte considerativa de las Normas Especiales se señala que en la medida que el Servicio de Acceso a Internet Fijo es un servicio público de telecomunicaciones, el OSIPTEL es el encargado de garantizar que su prestación se realice con calidad y eficiencia, manteniendo y promoviendo una competencia efectiva y justa entre los prestadores de este servicio, y asegurando la adecuada protección a los derechos los usuarios; conforme a lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 013-93-TCC, (TUO de la Ley de Telecomunicaciones).

Asimismo, en dicha Resolución se señala que Telefónica del Perú S.A.A., en el mercado del servicio de Acceso a Internet Fijo, 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; por lo cual, amerita establecer reglas que permitan incrementar la competencia en este mercado, reduciendo los costos de transacción, asociados a la información y a la contratación del servicio.

De acuerdo a lo indicado, las Normas Especiales aplicables a TELEFÓNICA se aprueban teniendo en cuenta el sustento normativo mencionado, estando facultado el OSIPTEL a su aprobación en los términos mencionados en la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2020-CD-OSIPTEL.

Si bien TELEFÓNICA considera que no existe un análisis de proveedores importantes respecto del mercado N° 12, mercado referido al acceso a internet fijo minorista, lo cual manifiesta que debió ser considerado para la publicación o evaluación de las Normas Especiales; sin embargo, se advierte que las Normas Especiales no hacen referencia a la normativa de proveedor importante, sino que se sustentas en la normativa mencionada previamente y se señala se aplica únicamente a TELEFÓNICA, señalando obligaciones específicas a dicha empresa[10] como plazos para la migración y baja de los servicios, entre otros.

Por otro lado, es importante mencionar que la regulación de Proveedor Importante contenida en la Resolución de Consejo Directivo Nº 138-2020-CD-OSIPTEL, específicamente en el ítem II.3[11] establece que dicha norma es aplicable a cualquier

[10] Artículo 1.- Objeto y alcance
Mediante la presente norma se establecen reglas especiales para la prestación del servicio minorista de Acceso a Internet Fijo, aplicables a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. Las reglas establecidas para el servicio de Acceso a Internet Fijo se aplican en caso este se brinde de manera individual o en paquete.

[11] **II.3. Designación de Proveedor Importante**
Iniciado el procedimiento, ya sea de oficio o a solicitud de parte, el OSIPTEL realizará un análisis del mercado involucrado, tomando en cuenta los criterios señalados en la Metodología y Procedimiento para la delimitación del mercado relevante a nivel de producto y a nivel geográfico, así como para la determinación de un Proveedores Importantes en un mercado relevante delimitado.
Mediante Resolución de Consejo Directivo, debidamente sustentada, el OSIPTEL determinará si existen o no Proveedores Importantes en el mercado relevante analizado. En caso afirmativo, todo operador designado como Proveedor Importante quedará sujeto, en su respectivo mercado relevante, a las obligaciones que la normativa legal establece o establecerá para los Proveedores Importantes , por lo que le será exigible:
* Otorgar el acceso y uso compartido de su infraestructura de telecomunicaciones a cualquier empresa concesionaria de cualquier servicio público de telecomunicaciones que se lo solicite, conforme a la "Ley de Acceso a la Infraestructura de los Proveedores Importantes de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" aprobada por Decreto Legislativo Nº 1019 y las Disposiciones Complementarias aprobadas por Resolución Nº 020-2008-CD/OSIPTEL.
* Otorgar la reventa mayorista de su tráfico y/o servicios públicos de telecomunicaciones a cualquier proveedor que se lo solicite. Esta reventa deberá ofrecerse en condiciones no discriminatorias, que no impliquen prácticas anticompetitivas como el estrechamiento de márgenes, y de acuerdo a precios razonables, sujetándose a lo establecido por el Decreto Supremo Nº 002-2009-MTC (que modifica el Artículo 6 de los Lineamientos de Política aprobados por Decreto Supremo Nº

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ
OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

empresa concesionaria de cualquier servicio público de telecomunicaciones o proveedor, es decir, tiene un carácter general no específico como es el caso de las Normas Especiales que son aplicables solo a TELEFÓNICA; además las obligaciones del proveedor importante, entre otros, se centran en compartir infraestructura y permitir la reventa de servicios.

En ese sentido, en este extremo se advierte que los cuestionamientos de TELEFONICA referido a la aplicación de la normativa de proveedor importante no guardan relación con la conducta imputada más aún si se tiene en cuenta que el OSIPTEL sí se encontraba facultado para emitir las Normas Especiales que contienen la obligación tipificada en el artículo 9 de dicha normativa, sin vulnerar el Principio de Legalidad; verificándose adicionalmente, que las Normas Especiales fueron emitidas el 30 de setiembre de 2020, y la comisión de la infracción se dio en el periodo del 11 de mayo al 31 de diciembre de 2022, es decir con anterioridad al plazo de revisión de la norma –tres años– que considera dicha empresa operadora.

Por lo expuesto quedan desestimados los alegatos de TELEFÓNICA.

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

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— éste principio está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, y regula que las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

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

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

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

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

003-2007-MTC y el Artículo 138 del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado por Decreto Supremo Nº 020 2007-MTC), y

* Otorgar cualquier otra prestación y sujetarse a cualquier otra obligación que sea exigible a los Proveedores Importantes conforme a las normas legales de la materia.

()

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

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 delante un comportamiento diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones. En otros términos, la sanción tiene un efecto disciplinador.

Respecto del propósito represivo de la norma, es de considerar que tanto el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso, como del artículo 7° de las Normas Especiales, otorgan derechos a los usuarios para solicitar la migración de su plan tarifario por otro que se adecue de mejor manera a sus necesidades.

En este aspecto, se debe tener en cuenta el objetivo y finalidad de la intervención de este Organismo en relación a los incumplimientos de las obligaciones contenidas en el artículo 63º del TUO de las Condiciones de Uso, y la establecida en el artículo 7° de las Normas Especiales, está representados por la relevancia de los bienes jurídicos e intereses que se busca tutelar, es decir, el derecho que tienen los usuarios y/o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración, pues el espíritu de los mencionados artículos es evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario pagando tal vez tarifas altas o contratando paquetes adicionales de servicios.

Asimismo, se debe considerar que el plazo establecido en ambas normas garantiza que los abonados conozcan con certeza la fecha a partir de la cual se harán efectivas las migraciones solicitadas, esto es: i) luego de formulada la solicitud de migración y ser aceptada por la empresa operadora, la migración debe hacerse efectiva a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud, de conformidad con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 63º del TUO de las Condiciones de Uso, y ii) para los abonados del servicio de Acceso a Internet Fijo o servicios empaquetados con dicho servicio, luego de formulada la solicitud de migración y ser aceptada por la empresa operadora, la migración debe hacerse efectiva en un plazo máximo de 1 días hábil hasta 5 días hábiles, si se requiere visita técnica de conformidad con lo establecido en el artículo 7º de las Normas Especiales.

Con lo cual, se busca proteger el derecho que ostentan los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a elegir el plan tarifario que mejor se adapte a sus preferencias o necesidades; desincentivando cualquier estrategia de mercado que resulte desfavorable para los abonados que tomen la decisión de migrar su plan tarifario. Asimismo, es de considerar que dichos incumplimientos traerían como consecuencia que se siga cobrando a los abonados por un servicio que, como se ha indicado, no se ajusta a sus preferencias o necesidades.

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

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

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

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

- En cuanto a la **Alerta Preventiva**, recogida en el artículo 30[12] del Reglamento de Fiscalización, tal medida faculta al órgano competente a realizar actividades de fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

  Es así como, en este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS, al advertirse que los incumplimientos atentan contra el derecho de los usuarios y/o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, de migrar a otros planes tarifarios que mejor se adapten a sus preferencias o necesidades.

- Respecto de la imposición de **Medidas Correctivas** definidas en el artículo 2313 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias (en adelante RGIS), establece que las medidas correctivas tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en normas legales o en los contratos de concesión, a través de la cual, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las empresas operadoras que realicen una determinada conducta o se abstengan de la misma, con la finalidad de que cumplan con determinadas obligaciones legales o contractuales. Dichas medidas establecerán mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento; así como el respectivo plazo para que éste se produzca.

  En este punto, es importante considerar que la Exposición de Motivos de la Resolución N° 056-2017-CD/OSIPTEL, que modificó el RGIS, sugiere que la medida correctiva se puede aplicar en el caso de infracciones administrativas de

---

[12] "**Reglamento General de Fiscalización**
Artículo 30.- Alertas Preventivas
El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada.
El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:
a) El nombre de la entidad fiscalizada;
b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;
c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;
d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;
e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;
f) El número de expediente de fiscalización.
El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.
El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya".

[13] **RGIS "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.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ
OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección es elevada y en la que no se han presentado factores agravantes, ello sin perjuicio de la evaluación de otras circunstancias particulares de cada caso, a fin de determinar la medida idónea.

Respecto a los incumplimientos detectados, como se desarrolló precedentemente, la probabilidad de detección es alta, sin embargo, el beneficio ilícito resultante de la comisión de las infracciones no es reducido, puesto que se encuentra representado por:

i) Los costos evitados por TELEFÓNICA, es decir, los costos en los que debió incurrir la empresa operadora con la finalidad de implementar los mecanismos necesarios para cumplir con hacer efectivas las solicitudes de migraciones efectuadas por los usuarios y/o abonados en el tiempo oportuno es decir a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud; y,

ii) Los ingresos percibidos por TELEFÓNICA al no haber procedido a migrar de plan tarifario a los abonados que así lo requerían; asimismo, conforme ha sido desarrollado en el presente caso, se considera el ingreso ilícito, correspondiente al beneficio obtenido por cada línea mantenida activa indebidamente.

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

- **Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso. -**

N° expediente	Norma que tipifica la infracción	Incumplimiento detectado	Resolución de sanción
00005-2022-GG-DFI/PAS.	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.	Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.	00171-2022- GG/OSIPTEL 200-2022-GG/OSIPTEL 00234-2022- CD/OSIPTEL
00144-2022-GG-DFI/PAS	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.	Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.	215-2023- GG/OSIPTEL 00263-221- CD/OSIPTEL
00018-2023-GG-DFI/PAS	Artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.	Artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso.	00336-2023- GG/OSIPTEL 376-2023- CD/OSIPTEL

Fuente: Informe Final de Instrucción

- **Artículo 7 de las Normas Especiales. -**

N° expediente	Norma que tipifica la infracción	Incumplimiento detectado	Resolución de sanción
00018-2023-GG-DFI/PAS	Artículo 7 de las Normas Especiales	Artículo 9 de las Normas Especiales	00336-2023- GG/OSIPTEL 376-2023- GG/OSIPTEL
00035-2024-GGDFI/PAS	Artículo 7 de las Normas Especiales	Artículo 9 de las Normas Especiales	206-2024- GG/OSIPTEL 12-2024- TA/OSIPTEL

Fuente: Informe Final de Instrucción

En atención a lo mencionado, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a TELEFÓNICA a

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de las obligaciones antes mencionadas; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

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

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; es decir, generar un incentivo para que en lo sucesivo 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.

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

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

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

Una vez determinada la comisión de las infracciones en el presente caso; corresponde que esta instancia evalúe si se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257°[14] del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5°[15] del RGIS y modificatorias.

[14] **TUO de la LPAG "Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**
1.- Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:
a) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
b) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
c) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
d) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
e) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
f) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 255.
(…)"
(Subrayado y resaltado agregado)

[15] "**Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad**
Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:
i) El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
ii) La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
iii) El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.
iv) La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22º. Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.
v) Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
vi) La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción."

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ
OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

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

- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: En el presente procedimiento, TELEFÓNICA no alegó ni acreditó que los incumplimientos materia de análisis se debieran a la necesidad de obrar en cumplimiento de un deber legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza de este eximente, no corresponde aplicar el mismo en este caso.

- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado se advierte que TELEFÓNICA no ha alegado ni acreditado que los incumplimientos materia de análisis se debieran al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente expedida en el ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: de lo evaluado en el presente procedimiento se advierte que TELEFÓNICA no alegó ni acreditó que las obligaciones incumplidas se generaron por un error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a la que se refiere el inciso 3) del artículo 255° del TUO de la LPAG:

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

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

  Asimismo, conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

En esa línea, Nieto[16] —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.

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

Por tanto, en el presente caso corresponde analizar las infracciones cometidas por AMÉRICA MÓVIL a efectos de determinar si han sido subsanadas de forma voluntaria con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos del presente PAS, así como si las conductas infractoras se adecuaron a la norma (cesaron), y a su vez si los efectos derivados de las referidas conductas fueron revertidos.

Respecto a la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso. – del total de solicitudes, TELEFÓNICA habría efectuado el cese de la conducta en un total de 1 778 951 solicitudes de migración, toda vez que se advierte que se efectuaron las migraciones en dichos casos, sin embargo, según el informe de fiscalización un total de 122 754 solicitudes no fueron atendidas y no ha remitido medio probatorio alguno para acreditar el cese. Así también en un total de 947 solicitudes de migración, se evidencia que existió un desistimiento de la solicitud migración, por lo que en dichos casos no es posible el cese.

Respecto a la infracción tipificada en el artículo 9° de las Normas Especiales, del total de solicitudes, TELEFÓNICA habría efectuado el cese de la conducta en 84 810 solicitudes de migración, toda vez que se advierte que se efectuaron las migraciones en dichos casos, sin embargo, 63 369 solicitudes no fueron atendidas y no han remitido medio probatorio alguno para acreditar el cese. Así también en un total de 557 solicitudes de migración, se evidencia que existió un desistimiento de la solicitud migración, por lo que en dichos casos no es posible el cese.

Asimismo, conviene precisar que ambas conductas infractoras no pueden ser revertidas, puesto que, dichos incumplimientos, tienen naturaleza irreversible y ello se debe a que el abonado ha sido afectado por el retraso a migrar a otro

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

[16] NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecno. Madrid, 2005. Página N° 424.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

plan; por lo que no se le permitió en su debida oportunidad, contar con un plan más acorde a sus necesidades migración.

En este caso se advierte que al no haberse ejecutado la totalidad de las solicitudes de migración, TELEFÓNICA no cesó su conducta infractora antes del inicio del PAS; no resultando aplicable el eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.

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

3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. –

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

En este caso a fin de determinar la graduación de las multas a imponer por las infracciones administrativas, se debe tomar en cuenta la "Metodología de Multas 2021, en concordancia con los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de las conductas sancionables no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios de graduación, cuyo análisis se expone a continuación:

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

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 (LDFF) como beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción.

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

En el caso de los incumplimientos imputados, el cálculo de la multa se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener la empresa como consecuencia de tales conductas. En tal sentido, se cuantifica el costo evitado mediante el uso de los parámetros Mantygest[17]y Conopro[18], mientras que para el ingreso Ilícito este considera el parámetro Benlin[19]

En consecuencia, el valor estimado del beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente considerando el WACC mensual y el número de meses transcurridos desde la comisión de la infracción hasta la fecha de graduación de la

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

[17] Mantenimiento y gestión de sistemas.
[18] Conocimiento del proceso regulatorio.
[19] Beneficio por línea activa indebidamente ajustado para el caso de servicios móviles y fijos sin considerar el componente de servicio de internet fijo (Artículo 63 TUO Condiciones de Uso), y también para el caso del servicio de internet fijo y empaquetados con dicho componente (Artículo 7 Normas Especiales).

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

multa. Dicho beneficio ilícito actualizado es dividido por la probabilidad de detección de la conducta infractora para calcular el valor de la multa, la cual se detallará en el literal siguiente.

ii. Probabilidad de detección de la infracción:

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

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

Respecto al caso en particular, la probabilidad de detección de los incumplimientos detectados en el presente PAS es ALTA, en la medida que la conducta infractora impacta de manera directa a los abonados y es observable por ellos, y puede ser puesta a conocimiento del OSIPTEL vía denuncia por parte de los abonados, así como considerando que es posible verificarse de la información que reporta la empresa a través del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones.

Es de precisar que, la obtención de la información necesaria para efectuar dicha verificación dependerá de la entrega por parte de la empresa operadora a través del mencionado Sistema.

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

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

Respecto al caso en particular, TELEFÓNICA ha incurrido en la comisión de dos (2) infracciones, calificadas como muy graves, por lo que se considera que correspondería -por aplicación del artículo 25°[20] de la LDFF- imponerle a la mencionada empresa operadora, dos multas de entre ciento cincuenta y uno (151) y trescientos cincuenta (350) unidades impositivas tributarias (UIT).

---

[20] **LDFF**
"**Artículo 25.- Calificación de infracciones y niveles de multa**
25.1. Las infracciones administrativas serán calificadas como muy graves, graves y leves, de acuerdo a los criterios contenidos en las normas sobre infracciones y sanciones que OSIPTEL haya emitido o emita. Los límites mínimos y máximos de las multas correspondientes serán los siguientes:

Infracción	Multa mínima	Multa máxima
Leve	0.5 UIT	50 UIT
Grave	51 UIT	150 UIT
Muy grave	151 UIT	350 UIT

Las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% (diez por ciento) de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.
25.2 En caso de infracciones leves puede sancionarse con amonestación escrita, de acuerdo a las particularidades del caso".

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

De otro lado, con relación al daño al bien jurídico protegido, es pertinente señalar que el mismo se encuentra representado por el derecho que tienen los usuarios y/o abonados de servicios públicos de telecomunicaciones, de migrar a otros planes tarifarios que se ofrezcan al momento de solicitar la migración y puedan hacer uso de su facultad de decidir cuál es el plan que más se ajuste a sus intereses, necesidades y también a sus posibilidades económicas, y así evitar que las empresas operadoras generen barreras estratégicas para obtener ventajas económicas al instar al abonado a continuar con el mismo plan tarifario, pagando tal vez tarifas altas o contratando paquetes adicionales de servicios que podrían estar ya incluidos en un plan tarifario mejorado con un solo pago mensual fijo.

iv. Perjuicio económico causado:

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

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de las obligaciones previstas en el tercer párrafo del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 7° de las Normas Especiales, ello no significa que este no se haya producido, toda vez que el incumplimiento de la ejecución de la solicitud dentro de los plazos previstos, evitaría el uso y disfrute de condiciones mucho más favorables y acordes a los requerimientos de los abonados.

v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente procedimiento, se advierte que no se ha configurado la figura de reincidencia para el presente PAS, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG y en el artículo 18° del RGIS.

vi. Circunstancias de la comisión de la infracción:

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

En el presente caso, se ha advertido que TELEFÓNICA no ha tenido una conducta adecuada, toda vez que a pesar de conocer las obligaciones dispuestas en el artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso y el artículo 7 de las Normas Especiales; se verificó que incurrió en la infracción materia de imputación. Además, de haber actuado de manera diligente, habría evitado de alguna de manera la comisión de las infracciones imputadas en el presente PAS.

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

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

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

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

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

- Con una multa de **350**[21] **UIT** por la comisión de la Infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso toda vez que incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63° del referido cuerpo normativo toda vez que no hizo efectiva la migración del plan tarifario a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud de migración en un millón novecientos dos mil seiscientos cincuenta y dos (1 902 652) solicitudes.

- Con una multa de **350 UIT**[22] por la comisión de la infracción tipificada en artículo 9° de las Normas Especiales toda vez que incumplió lo dispuesto en el artículo 7° del referido cuerpo normativo, puesto que, en ciento cuarenta y ocho mil setecientos treinta y seis (148 736) solicitudes, no ejecutó las migraciones del plan tarifario dentro del plazo establecido.

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

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

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

- Otros que se establezcan por norma especial.

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

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

- Reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito: En el presente PAS con relación a las infracciones imputadas, TELEFÓNICA no ha reconocido su responsabilidad de forma

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

[21] Multa reconducida al valor máximo de la multa para la infracción muy grave, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley N° 27336, antes de la modificación efectuada por la Ley N° 31839, teniendo en cuenta la fecha de comisión de la infracción; toda vez que la multa estimada asciende a 32 676.6 UIT sobrepasa el límite máximo

[22] Multa reconducida al valor máximo de la multa para la infracción muy grave, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley N° 27336, antes de la modificación efectuada por la Ley N° 31839, teniendo en cuenta la fecha de comisión de la infracción; toda vez que la multa estimada asciende a 8 065.5 UIT sobrepasa el límite máximo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la respectiva sanción.

- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: Sobre el particular, conforme se ha desarrollado de manera previa, y en línea con lo señalado por el Informe Final de Instrucción debe indicarse que TELEFÓNICA no ha acreditado el cese de los actos constitutivos de la dos (2) infracciones imputadas. En tal sentido, no corresponde en este extremo reducir la sanción.

- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa: Tal como se ha analizado en los párrafos precedentes, y de conformidad con lo establecido en el Informe Final de Instrucción, los efectos de los incumplimientos tienen naturaleza irreversible, puesto que el abonado ha sido afectado por el retraso o el incumplimiento en efectuar la migración a otro plan, ya que, en su debida oportunidad no se le permitió contar con un plan más acorde a sus necesidades o preferencias. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.

3.3 Capacidad económica del sancionado. -

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el 10% de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, toda vez que las acciones de supervisión se iniciaron en el año 2022, las multas a imponerse no pueden exceder el diez por ciento (10%) de los ingresos percibidos por TELEFÓNICA en el año 2021.

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.

4. RESPECTO A LA NECESIDAD DE IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA. –

De conformidad con lo estipulado en el artículo 22°[23] RGIS; así como el numeral 251.1[24] del artículo 251° del TUO de la LPAG, la imposición de una sanción no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas, a efectos de cesar los incumplimientos detectados.

En ese sentido, el artículo 23° del RGIS dispone que las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de

[23] "**Artículo 22.- Etapas del procedimiento**
El procedimiento administrativo sancionador se inicia siempre de oficio, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada de otros órganos o por denuncia; conforme a lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. Las reglas a seguir son las siguientes: (…) (iii) La resolución administrativa debidamente motivada que establezca la sanción o el archivo del procedimiento será notificada a la Empresa Operadora; y, de ser el caso, a quien denunció la infracción. La imposición de la sanción o la decisión de no sancionar no enerva la posibilidad de establecer obligaciones específicas en el mismo acto a través de la imposición de medidas correctivas u otras de similar naturaleza, a efectos de cesar las acciones u omisiones que dieron lugar a la misma, así como revertir los efectos derivados; en cuyo caso no se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 26".

[24] **Artículo 251. -Determinación de la responsabilidad**
251.1 Las sanciones administrativas que se impongan al administrado son compatibles con el dictado de medidas correctivas conducentes a ordenar la reposición o la reparación de la situación alterada por la infracción a su estado anterior, incluyendo la de los bienes afectados, así como con la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, las que son determinadas en el proceso judicial correspondiente. Las medidas correctivas deben estar previamente tipificadas, ser razonables y ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los bienes jurídicos tutelados que se pretenden garantizar en cada supuesto concreto. (…)"

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos.

En atención a ello, considerando la relevancia de los bienes jurídicos protegidos resulta necesaria la imposición de una medida correctiva – adicionalmente a la sanción a imponerse– a efectos de garantizar que la empresa operadora cumpla con la obligación dispuesta en el tercer párrafo del artículo 63 del TUO de las Condiciones de Uso, así como el artículo 7° de las Normas Especiales.

Al respecto, el artículo 24 del RGIS dispone los tipos de medidas correctivas a imponer, entre ellas:

> "***Artículo 24.- Tipos de medidas correctivas***
>
> *De manera concurrente o no, se dispondrá las siguientes medidas correctivas: (i) Cesación de los actos u omisiones que constituyen incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión; (…) (iii) Devolución del dinero indebidamente pagado a la Empresa Operadora por los usuarios afectados, con los intereses correspondientes; (…)".*

En ese sentido, considerando que a TELEFÓNICA mantiene los incumplimientos imputados, a fin de evitar incurra en nuevos incumplimientos; en línea con lo recomendado por la DFI en el Informe Final de Instrucción, corresponde imponer a la referida empresa una medida correctiva, de acuerdo con los siguientes términos:

- Imponer una MEDIDA CORRECTIVA a la empresa TELEFÓNICA, con la finalidad que cumpla con lo siguiente:

  (i) En un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la Resolución correspondiente, deberá realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas, de manera que garantice que las migraciones de plan tarifario sean programadas y ejecutadas en la fecha que corresponde al inicio del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la correspondiente solicitud conforme lo establecido en el tercer párrafo del artículo 63° del TUO de las Condiciones de Uso.

  (ii) En un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la Resolución correspondiente, deberá realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas, de manera que garantice que las migraciones de los servicios que incluyen el componente de internet fijo sean ejecutadas en 1 día hábil o hasta un máximo de 5 días hábiles de requerir visita técnica de conformidad con lo establecido en el Artículo 7° de las Normas Especiales.

  (iii) En un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la presente Resolución, deberá remitir a la Dirección de Fiscalización e Instrucción las acreditaciones correspondientes a las adecuaciones implementadas en sus sistemas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral (i) y (ii).

  (iv) Con relación al cumplimiento del numeral (i) y (ii) de la medida correctiva, la misma se entenderá cumplida si evaluado un periodo no menor a 15 días calendario posteriores al vencimiento del plazo indicado en el numeral (i) y (ii), no se detecta migraciones de plan tarifario ejecutadas en una fecha diferente a los plazos establecidos en la normativa vigente.

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

- El incumplimiento por parte de TELEFÓNICA de las obligaciones dispuestas en los numerales (i), (ii) y (iii) constituirá una infracción administrativa, por cada una de ellas; en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013- CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- SANCIONAR a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2° del Anexo 5, Régimen de Infracciones y Sanciones, del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; calificada como MUY GRAVE por el OSIPTEL, toda vez que incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 63° del referido cuerpo normativo; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 2º.-. **SANCIONAR** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.** con una **MULTA** de **350 UIT**, por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° de las "Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A." – Régimen de Infracciones y Sanciones, aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL; calificada por el OSIPTEL como MUY GRAVE, toda vez que incumplió lo dispuesto en el artículo 7° del referido cuerpo normativo; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 3º.-. **IMPONER UNA MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, en los siguientes términos:

(i) En un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la Resolución correspondiente, deberá realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas, de manera que garantice que las migraciones de plan tarifario sean programadas y ejecutadas en la fecha que corresponde al inicio del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la correspondiente solicitud conforme lo establecido en el tercer párrafo del artículo 63° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

(ii) En un plazo no mayor a 5 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la Resolución correspondiente, deberá realizar las adecuaciones necesarias en sus sistemas, de manera que garantice que las migraciones de los servicios que incluyen el componente de internet fijo sean ejecutadas en 1 día hábil o hasta un máximo de 5 días hábiles de requerir visita técnica de conformidad con lo establecido en el Artículo 7° de las de las "Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A." aprobada por Resolución N° 00138-2020-CD/OSIPTEL.

(iii) En un plazo no mayor a 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de notificada la presente Resolución, deberá remitir a la Dirección de Fiscalización e Instrucción las acreditaciones correspondientes a las adecuaciones implementadas en sus sistemas, de conformidad con lo dispuesto en el numeral (i) y (ii).

OSIPTEL OAJ M.ORTIZ

OSIPTEL OAJ G.PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0

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

(iv) Con relación al cumplimiento del numeral (i) y (ii) de la medida correctiva, la misma se entenderá cumplida si evaluado un periodo no menor a 15 días calendario posteriores al vencimiento del plazo indicado en el numeral (i) y (ii), no se detecta migraciones de plan tarifario ejecutadas en una fecha diferente a los plazos establecidos en la normativa vigente.

Artículo 4º.- El incumplimiento por parte de **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A**. de las obligaciones dispuestas en los numerales (i), (ii) y (iii) del artículo 3° constituirá una infracción administrativa, por cada una de ellas; en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013- CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

Artículo 5º.- Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL.

Artículo 6º.- Notificar la presente Resolución a la empresa **TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.**, así como los anexos que contienen el cálculo de las multas impuestas.

Artículo 7º.-Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe); en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES CASTAÑEDA Sergio Enrique FAU 20216072155 soft

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL (E)
GERENCIA GENERAL

OSIPTEL OAJ M. ORTIZ

OSIPTEL OAJ G. PANDO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento Clave: 232ri5N9+)28W0