



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL SOLIOS GG 77

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00028-2018-GG/OSIPTEL

Lima, 12 de febrero de 2018

EXPEDIENTE Nº	:	00054-2017-GG-GSF/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERU S.A.

VISTOS: el Informe Nº 0009-GSF/2018 de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) y el Informe Nº 007-PIA/2018, concerniente al procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a ENTEL PERÚ S.A., por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2º del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado con Resolución Nº 138-2012-CD/OSIPTEL (TUO de las Condiciones de Uso), por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 45º de la referida norma; así como, lo dispuesto en el artículo 7º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución Nº 087-2013-CD/OSIPTEL (RFIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante el Informe de Supervisión Nº 0105-GSF/SSDU/2017 emitido el 27 de noviembre 2017 (Informe de Supervisión), la GSF verificó el cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 45º del TUO de las Condiciones de Uso, en el marco de las interrupciones ocurridas en el segundo semestre del año 2015.
2. Mediante carta Nº C.01315-GSF/2017, notificada el 27 de noviembre de 2017, se comunicó a ENTEL el inicio de un PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en el artículo 45º de dicha norma; así como, el artículo 7º del RFIS.
3. ENTEL mediante carta Nº CGR-010/2018 recibida el 4 de enero de 2018, presentó sus descargos (descargos 1).
4. El 15 de enero de 2018 la GSF emitió el Informe N 0004-GSF/SSDU/2018, a través del cual emitió los resultados de la verificación de las devoluciones efectuadas por ENTEL por las interrupciones del servicio público de telecomunicaciones durante el segundo semestre del año 2015.
5. Con fecha 18 de enero de 2018, la GSF remitió a la Gerencia General el Informe Nº 00009-GSF/2018 (Informe Final de Instrucción), mediante el cual realizó el análisis de los descargos del PAS.
6. Por carta Nº C.00043-GG/2018, notificada el 18 de enero de 2018, se remitió a ENTEL el Informe Final de Instrucción, otorgando cinco (5) días hábiles a la empresa operadora para la remisión de sus descargos.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

7. Con fecha 25 de enero de 2018, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (descargos 2).
8. Con Informe N° 007-PIA/2018, de fecha 09 de febrero de 2018, que forma parte integrante de la presente resolución, la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General emite opinión legal y adjunta el proyecto de Resolución que resuelve el presente PAS.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

El presente PAS se inició contra ENTEL al imputársele la presunta comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2° del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, por cuanto habría incumplido lo dispuesto en su artículo 45° - vigente a la fecha de la comisión de la infracción- toda vez que no realizó las devoluciones correspondientes a interrupciones del servicio del segundo semestre del 2015, toda vez que:

- no efectuó devoluciones por 1.629.975 servicios afectados por las interrupciones, correspondiente a los tickets N° 291882, 291753 y 290534.
- las devoluciones efectuadas por ENTEL por los 49.030 servicios afectados con devolución se realizaron fuera del plazo.
- a los abonados de 522 servicios afectados, se devolvió menos de lo que les corresponde por un monto total del S/ 58.55.

Cabe señalar que el detalle de la casuística antes señalada -tickets y montos a devolver- se encuentra en el Anexo 01 del Informe de Supervisión, el mismo que - conforme se ha indicado- fue notificado conjuntamente con la comunicación de imputación de cargos N° 01315-GSF/2017 notificada el 27 de noviembre de 2017.

De otro lado, se imputa a ENTEL la presunta comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7° del RFIS, al no haber entregado dentro del plazo perentorio la información solicitada con carácter obligatorio mediante la carta N° C.01127-GSF/2017.

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

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por ENTEL a través de sus descargos 1 y 2 esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 007-PIA/2018, cuyas principales conclusiones son las siguientes

1. Análisis de descargos.-

1.1 **Respecto al incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso.-**

En el presente caso, se imputó a ENTEL haber incumplido lo dispuesto por el artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, conforme al siguiente detalle:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS
GG 78

Cuadro N° 1: Incumplimientos imputados a ENTEL por la GSF (expresado en servicios)

Ticket	Fuera de plazo		No devuelto	
	Postpago	Devolución Parcial Postpago	Prepago	No se cuenta con información
290360	958			
290534			206,224	1,401,507
291374	518	522		2,706
291753	414		133	
291882	47,140		19,405	
Total general	49,030	522¹	225,762	1,404,213

Elaboración: PIA

1,629,975

Si bien ENTEL manifiesta en sus descargos haber efectuado las devoluciones correspondientes al servicio pre pago (vinculados a los Tickets N° 290534, 291753 y 291882), mediante Informe N° 004-GSF/SSDU/2018, la GSF señala que la empresa operadora mantiene el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, conforme al siguiente detalle:

Cuadro N° 2: Estado del incumplimiento imputado a ENTEL al 12 de enero de 2018

Ticket	Servicios Devuelto Fuera de Plazo		Servicios devueltos de forma parcial	Servicios No devueltos
	Postpago	Prepago	Postpago	No se cuenta con información
290360	958			
290534		144,727		1 401,507
291374	518		522	2,706
291753	414	72		
291882	47,140	17,668		
Total general	49,030	162,467²	522	1 404,213

Elaboración: PIA

Como puede apreciarse, atendiendo a la información presentada mediante escrito de fecha 04 de enero de 2018 y la acción de supervisión llevada a cabo el 12 de enero de 2018, se tiene que a la fecha si bien ENTEL efectuó devoluciones respecto de 225,762 servicios pre pago; aún se mantiene pendiente efectuar devoluciones respecto de 1,404,213 servicios.

Así, esta instancia verifica que se mantiene el incumplimiento del artículo 45° del TUO de las Condiciones de Uso, sin perjuicio de considerar tales devoluciones parciales en lo correspondiente a la graduación de la sanción.

En virtud de lo expuesto corresponde desestimar lo alegado por la empresa operadora en dicho extremo.

1.2 Respetto al incumplimiento del artículo 7° del RFIS.

¹ Está pendiente de devolver S/.58.55

² Los 63, 295 servicios de diferencia respecto de lo inicialmente imputado, corresponden a servicios que cuentan con calidad de desactivados.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- **Reincidencia en la comisión de la infracción:**

En el presente caso no se ha configurado reincidencia en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 246° del TUO de la LPAG.

- **Circunstancias de la comisión de la infracción:**

Respecto del artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso

Si bien durante el trámite del presente PAS, ENTEL ha efectuado devoluciones parciales respecto de los servicios pre pago (162.467); a la fecha se mantiene el incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 45 del TUO de las Condiciones de Uso conforme al siguiente detalle:

- *Las devoluciones efectuadas por ENTEL por los 49.030 servicios afectados con devolución se realizaron fuera de plazo.*
- *A los abonados de 522 servicios afectados, se devolvió menos de lo que les corresponde por un monto total del S/ 58.55.*
- *No efectuó devoluciones por 1.404.213 servicios afectados por las interrupciones, correspondiente a los tickets N° 290534 y 291374.*
- *Las devoluciones efectuadas por ENTEL PERÚ S.A. por los 162.467 servicios prepago, se hicieron fuera del plazo establecido en 349,4 días en promedio.*

Respecto del artículo 7 del RFIS

En la carta N° C.01127-GSF/2017, notificada el 30 de octubre de 2017, se solicitó a ENTEL, con carácter de obligatorio y perentorio: "la relación de servicios reportados como afectados que se adjuntó en el archivo en Excel denominado "No devuelto Entel_2015_Sem2", siendo el último plazo para presentarlo el 03 de noviembre de 2017; no obstante ello, a la fecha ENTEL mantiene el 100% del incumplimiento, en tanto no ha cumplido con remitir la información respecto a 1.404.213 servicios.

- **Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:**

Al respecto, no es posible inferir que existió intencionalidad en la comisión de la infracción por parte de la empresa operadora respecto de ninguna de las imputaciones efectuadas.

2. Respecto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RFIS.-

De acuerdo al análisis efectuado por la Primera Instancia Administrativa a través del Informe N° 007-PIA/2018, en el presente caso no se configura ninguno de los supuestos de atenuante de responsabilidad, contemplados en el inciso 2 del artículo 255 del TUO de la LPAG.

3. Respecto de la capacidad económica del infractor.-

En el presente caso, el incumplimiento que dio lugar al inicio del presente PAS se advirtió durante el periodo 2015, en tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el 10% de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2014.

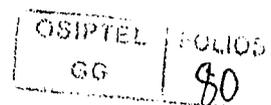




PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



4. Sobre la imposición de una Medida Correctiva.-

De conformidad con lo estipulado en el artículo 22 del RFIS, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, 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 efecto, conforme se ha indicado, ENTEL no ha cumplido con efectuar la totalidad de las devoluciones en el caso de 1 404,213 servicios. En atención a ello, resulta necesaria la imposición de una medida correctiva —adicionalmente a la sanción a imponerse— a efectos de garantizar que la empresa operadora cumpla con ejecutar y acreditar las devoluciones correspondientes.

En esa línea, debido al nivel de afectación de los incumplimientos detectados, esta instancia ve conveniente la imposición de una medida correctiva, a fin que la empresa de cumplimiento a sus obligaciones.

En ese sentido, corresponde requerir a ENTEL, a efectos de garantizar la ejecución de las devoluciones exigidas por la normativa vigente, que respecto a 1 404,213 servicios, efectuar y acredite las devoluciones correspondientes, ante la GSF, precisando la información sobre la renta mensual y el monto devuelto actualizado con el interés que corresponda al momento de hacerse efectiva la devolución.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 007-PIA/2018 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;

De conformidad con la función fiscalizadora y sancionadora reconocida en el Reglamento General del OSIPTEL, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y el artículo 18 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- MULTAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con **CINCUENTA (50) UIT**, al haber incurrido en la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo el artículo 2 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL, por haber incumplido con lo estipulado en el artículo 45° de la referida norma, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- MULTAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con **CINCUENTA Y UN (51) UIT**, al haber incurrido en la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- IMPONER una **MEDIDA CORRECTIVA** a la empresa ENTEL PERÚ S.A., en los siguientes términos:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

- (i) **Respecto a 1 404,213 servicios (detallados en el Anexo 1):** Efectuar y acreditar las devoluciones correspondientes, ante la GSF, precisando la información sobre la renta mensual y el monto devuelto actualizado con el interés que corresponda al momento de hacerse efectiva la devolución.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización disponer las acciones necesarias a fin establecer las condiciones y plazos aplicables a las obligaciones contenidas en el artículo 3 de la presente resolución, a fin de garantizar su ejecución.

Artículo 5°.- El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 3 de la presente resolución constituirá una infracción grave y podrá ser sancionado, con una multa equivalente entre 51 y 150 UIT, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución N° 087-2013-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.

Artículo 6°.- La multa que se cancele 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 de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 7°.- Notificar la presente resolución y el disco compacto (CD) adjunto, así como Informe N° 224-GAL/2017 y el Informe N° 007-PIA/2018, a la empresa ENTEL PERÚ S.A.

Artículo 8°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTTEL la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano, en cuanto haya quedado firme o haya quedado agotada la vía administrativa.

Artículo 9°.- Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con el Informe N° 007-PIA/2018, en la página institucional del OSIPTTEL (www.osiptel.gob.pe) en cuanto haya quedado firme o haya quedado agotada la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

Firmado digitalmente por: CIFUENTES
CASTAÑEDA Sergio Enrique
(FAU20216072155)

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

