



**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL**

**Nº 00325-2017-GG/OSIPTEL**

Lima, 22 de diciembre de 2017

EXPEDIENTE Nº	:	00048-2016-GG-GFS/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

**VISTO:** El Informe PIA Nº 185-PIA/2017 y el Informe de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL (GSF) Nº 00129-GSF/2017 (Informe Final de Instrucción), por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del procedimiento administrativo sancionador (PAS) iniciado a ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL), por la presunta comisión de la infracción tipificada en numeral 7 del Anexo Nº 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo Nº 047-2015-CD-OSIPTEL (el REGLAMENTO), al haber incumplido lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11º del citado Reglamento.

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES.-**

- Mediante el Informe Nº 639-GFS/2016, de fecha 12 de agosto de 2016 (Informe de Supervisión 1)<sup>1</sup>, la entonces Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GSF)<sup>2</sup> emitió pronunciamiento respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11º del REGLAMENTO, contenida en el Expediente de Supervisión Nº 00097-2016-GG-GFS (Expediente de Supervisión), vinculado al acceso del expediente de reclamo en formato digital a través de la página web; concluyendo lo siguiente:

**"IV. CONCLUSIONES**

(...)

- ENTEL PERÚ S.A., habría incumplido en el 57.9% (11 de 19) de los casos, lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 11º del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 047-2015-CD/OSIPTEL, respecto al plazo de resolución del reclamo y visualización de los documentos del expediente de reclamo en forma digital en su página web.
- Dado que dicho incumplimiento constituye infracción grave, de acuerdo a lo tipificado por el Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución Nº 047-2015-CD/OSIPTEL; corresponde iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador.**"



<sup>1</sup> Dicho Informe de Supervisión analiza diecinueve (19) acciones de supervisión realizadas a nivel nacional, entre el 18 de junio al 08 de agosto de 2016, mediante levantamientos de información en la página web de ENTEL [www.entel.com.pe](http://www.entel.com.pe)  
<sup>2</sup> Con Decreto Supremo Nº 045-2017-PCM, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 de abril de 2017, se modifica el artículo 6º del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, variándose la denominación de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión por "Gerencia de Supervisión y Fiscalización", cambio que será tomado en consideración en el presente informe.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

2. Mediante carta N° C.01579-GFS/2016, notificada el 15 de agosto de 2016, la GSF comunica a ENTEL el inicio del PAS por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 7 del Anexo N° 1 del REGLAMENTO al verificar el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° de la citada norma, otorgándole diez (10) días hábiles para formular sus descargos.
3. Mediante carta N° CGR-1547/16, recibida el 25 de agosto de 2016, ENTEL solicita copia del Expediente de Supervisión, así como prórroga de diez (10) días hábiles para remitir sus descargos, la cual fue concedida con carta N° C.1697-GFS/2016, notificada el 6 de setiembre de 2016.
4. Con carta N° EGR-802/16, recibida el 13 de setiembre de 2016, ENTEL alcanzó sus descargos por escrito (Descargos 1).
5. Mediante el Informe N° 00736-GFS/2016, de fecha 27 de setiembre de 2016 (Informe de Supervisión 2), la GSF emitió pronunciamiento respecto del cumplimiento de lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO, vinculado a la implementación de los expedientes de reclamo en formato digital concluyendo lo siguiente:

#### "IV. CONCLUSIONES

(...)

- 4.3. ENTEL PERÚ S.A., habría incumplido en el 62.5% (10 de 16) de los casos analizados, lo dispuesto por el primer y segundo párrafo del artículo 11° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, respecto al acceso al expediente virtual, y visualización de los documentos del expediente de reclamo en forma digital en sus centros de atención.
  - 4.4. ENTEL PERÚ S.A., habría incumplido en el 42.86% (6 de 14) de los casos analizados, lo dispuesto por el primer párrafo del artículo 11° del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL, respecto al plazo de resolución del reclamo en forma digital a través de su página web.
  - 4.5. Dado que dicho incumplimiento constituye infracción grave, de acuerdo a lo tipificado por el Anexo 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL; corresponde ampliar el **Procedimiento Administrativo Sancionador** iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A, el mismo que se encuentra siendo tramitado en el expediente N° 00048-2016-GG-GFS/PAS."
6. Mediante carta N° C.01922-GFS/2016, notificada el 28 de setiembre de 2016, se amplía la imputación de cargos por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el numeral 7 del Anexo N° 1 del REGLAMENTO al verificar el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del citado Reglamento, al verificarse que:
    - En diez (10) acciones de supervisión incumplió con el acceso al expediente virtual y visualización de los documentos de los expedientes de reclamos presentados en forma digital en los centros de atención;
    - En seis (6) casos incumplió con indicar el plazo de resolución del reclamo en forma digital a través de la página web.





7. Con carta N° C.02012-GFS/2016, notificada el 11 de octubre de 2016, se rectifican diversos errores materiales incurridos en el Informe de Supervisión 2.
8. Mediante carta N° CGR-1826/16, recibida el 7 octubre de 2016, ENTEL solicita una prórroga de quince (15) días hábiles para remitir sus descargos.
9. Con carta N° EGR-912/16, recibida el 27 de octubre de 2016, ENTEL alcanzó sus descargos ampliatorios por escrito (Descargos 2).
10. Con carta N° C.00256-GFS/2017, notificada el 1 de febrero de 2017, se rectifican diversos errores materiales contenidos en la carta N° C.2012-GFS/2016, notificada el 15 de agosto de 2016, de imputación de cargos.
11. Con fecha 23 de agosto de 2017, la GSF remite a la Gerencia General el Informe N° 00129-GSF/2017, de fecha 10 de agosto de 2017 (Informe Final de Instrucción), conteniendo el análisis de los descargos presentados por ENTEL.
12. Con carta N° C.00938-GG/2017, notificada el 28 de agosto de 2017, se pone en conocimiento de ENTEL el Informe Final de Instrucción, otorgándole un plazo de cinco (05) días hábiles para presentar sus descargos.
13. Mediante carta N° EGR-713/17, recibida el 6 de setiembre de 2017, ENTEL remite por escrito sus Descargos (Descargos 3)

## II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

A efectos de evaluar los argumentos de defensa presentados por BITEL, esta instancia se remite íntegramente al análisis formulado por la Primera Instancia Administrativa de la Gerencia General, plasmados en el Informe N° 00185-PIA/2017, cuyas principales conclusiones son las siguientes:

Entre el 08 al 20 de junio de 2016 y entre el 10 de junio y 26 de julio de 2016 se interpusieron a nivel nacional diversos reclamos a través de la página web, del canal de atención telefónico y en la oficina comercial de ENTEL. Como consecuencia de ello, del 18 de junio al 08 de agosto de 2016 (Informe de Supervisión 1) y el 27 de junio al 24 de agosto de 2016 (Informe de Supervisión 2) se realizaron diecinueve (19) y catorce (14) acciones de supervisión, respectivamente; mediante levantamientos de información en la página web de ENTEL ([www.entel.com.pe](http://www.entel.com.pe)), a fin de acceder y consultar los expedientes en formato digital asociados a los reclamos previamente presentados

Adicionalmente, entre el 23 de junio y el 15 de setiembre de 2016, se realizaron dieciséis (16) acciones de supervisión en las oficinas comerciales de ENTEL ubicadas en los departamentos de Arequipa, Piura, Junín, Apurímac, Puno, Tumbes, Ucayali, Tacna, Madre de Dios, San Martín y Ayacucho, a fin de acceder y consultar los expedientes en formato digital asociados a los reclamos previamente presentados.

De conformidad con las acciones de supervisión llevadas a cabo por la GSF, se tiene el siguiente resumen:

Incumplimiento	Modalidad de supervisión	conducta	Informe de Supervisión 1	Informe de Supervisión 2
1 párrafo del art. 11 del REGLAMENTO	Consultas de reclamo en la web de ENTEL	No consignar el plazo para obtener respuesta al reclamo/ no permitir visualizar los documentos del expediente de reclamo	11	6





1er y 2do párrafo del art. 11 del REGLAMENTO	Consulta de reclamo en las oficinas comerciales de ENTEL	No permitir el acceso al expediente virtual		10
<b>TOTAL</b>			<b>11</b>	<b>16</b>

**1. Cuestión Previa**

**Respecto a la imputación efectuada mediante carta C.01579-GFS/2016**

A través de la carta N° C.01579-GFS/2016, notificada el 15 de agosto de 2016, la GSF le imputa a ENTEL haber trasgredido lo establecido por el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO, en un 57.9% de los casos realizados (11 de 19), *al no haber consignado el plazo para obtener una respuesta al reclamo y no haber permitido la visualización de los documentos del expediente de reclamo.*

No obstante ello, de la revisión de las once (11) acciones de supervisión que sirvieron de sustento al inicio del PAS y se encuentran consignadas en el Informe N° 639-GFS/2016 que fue puesto de conocimiento de la empresa operadora; esta instancia advierte que la GSF al analizar el cumplimiento del artículo 11° del REGLAMENTO, concluye que ENTEL habría incumplido con lo dispuesto por las obligaciones previstas en el primer párrafo<sup>3</sup>, sin que se haga mención a las correspondiente al segundo párrafo<sup>4</sup>.

En dicho contexto, procede ARCHIVAR la imputación efectuada mediante carta N° C.01579-GFS/2016 en el extremo referido al incumplimiento del segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO, referido a obligación de actualización del expediente digital, en tanto que del Informe de Supervisión no se advierte dicho análisis.

**2. Análisis de los Descargos**

A través de los Descargos 1, 2 y 3 (en adelante los Descargos) ENTEL argumenta lo siguiente:

**2.1 En cuanto al incumplimiento por no mostrar la documentación presentada vía web**

ENTEL, señala que no habría incurrido en el incumplimiento del primer párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO, referido a no mostrar los documentos correspondientes al expediente digital de reclamos, toda vez que dichos reclamos, fueron generados utilizando su página web y el usuario cuenta con la posibilidad de

<sup>3</sup> Artículo 11°.- **Mecanismos adicionales de acceso e información del expediente**

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, tanto el OSIPTEL como las empresas operadoras que cuenten con una cantidad mayor a 500,000 abonados a nivel nacional, según corresponda, deberán implementar mecanismos idóneos que permitan a los abonados v/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal; así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de:

1. Soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL; y,
2. Mecanismos en línea en la página web de Internet de la empresa operadora y del OSIPTEL, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste la solicite. En el caso de las empresas operadoras dichos mecanismos se incluirán en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet.

<sup>4</sup> La información contenida en los expedientes, en formato digital y con valor legal, deberá actualizarse en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal y deberá conservarse por un periodo mínimo de un (1) año contado desde la fecha que la resolución que puso fin al procedimiento haya quedado firme o haya causado estado (...).





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS

GG

129

adjuntar los archivos que considere pertinentes para la presentación de su reclamo; sin embargo, para la creación de éste no se encuentra obligada a generar un formulario. Por ello, que al momento de las consultas realizadas por OSIPTEL que se encuentran detalladas en el Informe no se mostró la documentación correspondiente a la presentación del reclamo.

ENTEL considera que las infracciones imputadas detalladas en el Informe de Supervisión 1 no se ajustan al Principio de predictibilidad establecido en el TUO de la LPAG, debido que la información brindada no fue completa y confiable.

ENTEL considera que en ninguno de los casos detallados en el Informe de Supervisión 1, en los cuales supuestamente infringe con la obligación de brindar la información del expediente electrónico, se encuentra un captura de pantalla en el cual se muestre que efectivamente no cumpla con la obligación de brindar la información adjuntada por el usuario al momento de la presentación del reclamo o recurso, por lo que considera que dicha imputación debe excluirse, toda vez que no existiría el sustento correspondiente para imputarle el mencionado incumplimiento.

Ahora bien, en cuanto a lo argumentado por ENTEL debe resaltarse que el primer párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO establece claramente la obligación que tienen las empresas operadoras de implementar los mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo, en formato digital y con valor legal, así como conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener una respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos ubicados en las oficinas de las operadoras y los mecanismos en línea en su página web de internet.

Cabe anotar que el objetivo de la referida obligación, es que los usuarios puedan acceder a sus expedientes de reclamos en cualquier momento que lo soliciten constituyendo una garantía de protección a los usuarios, tal y como se señala en la Exposición de Motivos del REGLAMENTO que señala lo siguiente:

*"Las garantías de protección al usuario constituyen un conjunto de obligaciones que deben ser cumplidas por la empresa operadora en la tramitación de un procedimiento de reclamos.*

*(...)*

*En efecto, como mecanismos adicionales de acceso a la información del expediente, el REGLAMENTO dispone que las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional y el OSIPTEL, deberán implementar mecanismos de acceso a la información del expediente.*

*De este modo -a través de soportes o medios informáticos y de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL- los usuarios podrán acceder al expediente asociado a su reclamo (en formato digital y con valor legal), conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener respuesta al mismo.*

*Así, los soportes o medios informáticos a través de los cuales los usuarios tendrán acceso al expediente estarán ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL. Asimismo, los usuarios tendrán acceso al expediente, a través de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL, según corresponda, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste lo solicite.*

*En el caso de las empresas operadoras, se precisa que este mecanismo de acceso al expediente en línea deberá ser incluido en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios" de su página web de Internet, al que se refiere las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Condiciones de Uso). De otro lado, se faculta a las empresas operadoras y al OSIPTEL a enviar, al servicio público móvil indicado por el usuario, mensajes cortos de texto (SMS) o implementar otros*





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

*mecanismos adicionales para informar a los usuarios, entre otros, el estado del procedimiento asociado a su expediente, el plazo para obtener respuesta al mismo; así como la emisión de resoluciones u actos administrativos."*

Siendo así, es claro que la obligación contenida en el artículo 11° del REGLAMENTO implica que las empresas operadoras deben implementar los mecanismos de acceso a la información del expediente permitan el acceso, así como la visibilidad y que contengan toda la documentación y datos del expediente.

Lo antes indicado no se cumple en el presente caso, puesto que, acorde con el análisis contenido en los Informes de Supervisión 1 y 2, de las acciones de supervisión realizadas, en cuatro (04) reclamos<sup>5</sup> presentados vía página web, se advirtió que no se pudo visualizar los documentos del expediente de reclamo en formato digital en su página web, aun cuando en el caso de los Reclamos N° 64065631, N° 64056270 y N° 64056682 había pasado más de un (1) mes en que los usuarios presentaron los reclamos, por lo que los documentos vinculados a estos ya debían estar para ese momento en formato digital para que los abonados pudieran visualizarlos, esto se observa de las capturas de pantalla de los mencionados reclamos.

Hay que señalar además que existe un plazo de actualización del expediente de tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de la realización de cualquier actuación procesal, y en el caso de dichos reclamos se habían presentado hace un (1) mes y aun así no había ningún documento anexado, ni siquiera la constancia de reclamo presentado que es generada al momento de la interposición del reclamo, conforme se observa de las acciones de supervisión del 13, 14, y 20 de junio de 2016, que obran en el Expediente de Supervisión y de las capturas de pantalla correspondientes a los reclamos antes indicados que obran en el Informe Final de Instrucción.

Como se desprende de las capturas de pantalla solo se observa una tabla con los datos referidos a: Número del Reclamo, Especificación, Instancia, Tipo de Operación, Estado y Fecha de creación, siendo que en el área referida a "Documentos del expediente" no contienen documentos a fin de que los abonados puedan descargarlos y visualizarlos, con lo cual se comprueba el incumplimiento de esta obligación por parte de ENTEL.

La mencionada situación no se presenta en los Reclamos N° 63814252, N° 63810026, N° 63811565, N° 64160879, N° 64155475, N° 64121115, N° 64134368 y N° 63974118, los que, al igual que los indicados en el párrafo precedente, se realizan vía la página web y respecto de los cuales en los Informes de Supervisión 1 y 2 se señala que ENTEL cumple con las obligaciones de los numerales (i) y (ii) del artículo 11° del REGLAMENTO.

Siendo así, no resulta válido lo afirmado por ENTEL en el sentido que como los tres (03) Reclamos N° 64065631, N° 64056270 y N° 64056682 fueron presentados por la página web, era deber de los usuarios adjuntar los archivos que consideraran pertinente para la presentación de su reclamo, por lo que no estaba obligada a generar un formulario; siendo que más bien la referida obligación se encuentra a cargo de las empresas operadoras, toda vez que son éstas las responsables directas de que los expedientes asociados a los reclamos se encuentren en formato digital, actualizados y con valor legal para su visualización por parte de los abonados; pues



<sup>5</sup> Reclamos N° 64065631, N° 64056270, N° 64056682 y N° 64071910,



se verificaron casos en donde la empresa dio cabal cumplimiento de la obligación de visualizar los documentos por la página web.

Respecto de la vulneración del Principio de Predictibilidad, recogido en el numeral 1.1.5 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG y que dispone:

**“1.15. Principio de predictibilidad.-** La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá.”

Acorde con el principio glosado, la autoridad administrativa debe brindar a los administrados toda la información sobre el alcance y sentido de los trámites iniciados, lo cual ha sido cumplido en el presente caso, toda vez que con la imputación de cargos comunicada con carta N° C.01579-GFS/2016, se puso a disposición de ENTEL el expediente PAS y el Expediente de Supervisión, a efectos que tenga acceso a la documentación obrante en ellos y solicite la entrega de las copias, de considerarlo conveniente. Tal es así, que ENTEL con carta CGR-1547/16 solicitó las copias del expediente de supervisión, las cuales son entregadas el 08 de setiembre de 2016, conforme se desprende del acta respectiva.

Por tanto, ENTEL contaba con todas las capturas de pantalla obtenidos por los supervisores, incluido las capturas de pantalla de los tres (03) reclamos aludidos en sus Descargos, así como el acta de supervisión de fecha 23 de junio de 2016, las constancias de reclamos obtenidos después de presentado los reclamos, así como los pantallazos del expediente virtual, y todos los documentos que sustentan las imputación de cargos efectuadas.

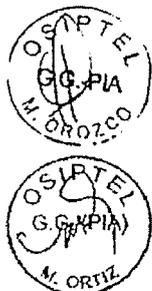
En tal sentido, no resulta correcto lo afirmado por ENTEL que se haya vulnerado Principio de Predictibilidad y que ENTEL no haya contado, oportunamente, con las capturas de pantalla de los casos que se imputan como incumplimiento.

**2.2 Respecto a la no consignación del plazo de atención del reclamo.**

ENTEL indica que, no existe claridad o transparencia respecto de los criterios utilizados por OSIPTEL para determinar aquellos casos en los cuales sí cumpliría con lo establecido en el artículo 11 ° del REGLAMENTO, y cuales no; toda vez que, considera que no existe evidencia correspondiente a las capturas de pantalla del total de los casos supervisados por OSIPTEL, únicamente existe evidencia de los supuestos incumplimientos imputados, por lo que no es posible apreciar los criterios utilizados por OSIPTEL para determinar cuáles casos cumplen con lo establecido en el primer párrafo del artículo 11 ° del REGLAMENTO.

En ese sentido, ENTEL considera que, las imputaciones por los supuestos incumplimientos al primer párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO vulneran lo estipulado en el principio de predictibilidad de la Ley de Procedimiento Administrativo General, toda vez que el Informe carece de la totalidad de la información correspondiente a la supervisión, razón por la cual ésta carece de claridad y transparencia.

Adicionalmente, ENTEL señala que si bien se le indicó que se procederían a realizar supervisiones a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el artículo 11° del REGLAMENTO, las supervisiones correspondientes a los casos





detallados en el Expediente de Supervisión se realizaron sin presencia de ninguno de sus representantes y por tanto sin la suscripción del acta correspondiente, lo cual no brinda la posibilidad al administrado de realizar los comentarios correspondientes al momento de la supervisión, y tampoco de verificar los criterios utilizados para la supervisión del cumplimiento de las obligaciones fiscalizadas.

En este punto, debe reiterarse lo antes mencionado respecto a que la finalidad de la obligación del primer párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO es garantizar que a los usuarios no solo acceder al expediente virtual asociado a su reclamo, sino que le permita conocer el estado del trámite y el plazo dentro del cual la operadora debe pronunciarse; esto quiere decir, que la citada obligación no sólo se tiene por cumplida por la implementación del mecanismo permita el acceso al expediente virtual, sino que en el mismo se consignen los datos mínimos establecidos por la normativa vigente, esta es el "Estado" y el "Plazo de la resolución del reclamo", a efectos de mantener informado al usuario de la situación del trámite dado a su reclamo y del tiempo en el cual dicho reclamo será resuelto.

En el presente caso, si bien ENTEL acredita que cuenta con el expediente asociado al reclamo en línea, y que el mismo contiene información sobre el Número de Reclamo, Especificación, Instancia, Tipo de Operación, Estado y Fecha de Creación, lo cierto es que en dieciséis (16) casos, estos son los Reclamos N° 64056270, N° 64056682, N° 63898408, N° 64047910, N° 64048656, N° 64071910, N° 64113817, N° 64121745, N° 64052735, N° 64128051, N° 66285820, N° 66331172, N° 66346698, N° 64292477, N° 64315003 y N° 64421971, en las respectivas capturas de pantalla que obran en el Expediente de Supervisión, no se observa la consignación del plazo de la resolución de dichos reclamos, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha de presentación del reclamo y la fecha de consulta al expediente virtual, que van desde una semana hasta casi dos meses y medio, como puede observarse en el siguiente cuadro:

N°	Código de Reclamo	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de consulta	Tiempo transcurrido desde que se presente el reclamo y la consulta del expediente virtual
1	64056270	13/06/2016	21/07/2016	38 días
2	64056682	13/06/2016	21/07/2016	38 días
3	63898408	10/06/2016	18/06/2016	7 días
4	64047910	13/06/2016	03/08/2016	51 días
5	64048656	13/06/2016	03/08/2016	51 días
6	64071910	13/06/2016	18/06/2016	7 días
7	64113817	14/06/2016	04/08/2016	51 días
8	64121745	14/06/2016	04/08/2016	51 días
9	64052735	13/06/2016	24/06/2016	11 días
10	64128051	14/06/2016	20/06/2016	6 días
11	66285820	25/07/2016	16/08/2016	22 días
12	66331172	26/07/2016	16/08/2016	21 días
13	66346698	26/07/2016	16/08/2016	21 días
14	64292477	17/06/2016	27/06/2016	10 días
15	64315003	17/06/2016	27/06/2016	10 días
16	64421971	20/06/2016	26/07/2016	36 días





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS  
GG 131

Hay que señalar que, este Organismo Regulador para determinar el cumplimiento o no de lo dispuesto por el artículo 11° del REGLAMENTO, no adopta criterios distintos a los establecidos en la citada norma, la cual es clara al establecer la información mínima que debe contener el expediente virtual, y que ENTEL no cumplió con incorporar. Además, conforme se lee de los Informes de Supervisión 1 y 2, todos los documentos producidos durante la etapa de supervisión fueron debidamente analizados y entregados a ENTEL a efectos que pudiera formular observaciones y sus respectivos descargos. Por tanto, no existe vulneración al Principio de Predictibilidad recogido en el numeral 1.1.5 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG

En relación al cuestionamiento de las acciones de supervisión llevadas a cabo, hay que tener presente que, conforme el artículo 3° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N° 27332, la función supervisora de OSIPTEL *"comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas"*

Ahora bien, entre los principios que rigen el ejercicio de la función supervisora del OSIPTEL está el Principio de Discrecionalidad, recogido en el literal d) del artículo 3° de la Ley de OSIPTEL en los siguientes términos:

**"Artículo 3.- Principios de la supervisión**

*Las acciones de supervisión, que realice OSIPTEL, se rigen por los siguientes principios:*

*(...)*

*d. Discrecionalidad. - En virtud del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo serán establecidos por el órgano supervisor y podrán tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada".*

Dicho principio es también recogido en el artículo 3°, literal d) del Reglamento General de Supervisión aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD-OSIPTEL (Reglamento de Supervisión).

En consecuencia, a la luz de las normas glosadas, este Organismo Regulador tiene la facultad legal de determinar sus planes y métodos de supervisión, entre ellos las acciones de supervisión que pueden ejecutarse con y sin previo aviso a la empresa operadora supervisada, acorde con lo dispuesto en el artículo 17° del Reglamento de Supervisión.

Por tanto, al no existir una obligación legal que conmine al OSIPTEL a realizar las acciones de supervisión con presencia de representantes de la empresa operadora supervisada, no resultaba necesario la presencia de representantes de ENTEL para realizar las llamadas de prueba o ingresar a su página web y no se habría incumplido norma alguna al haberlas efectuado de esta forma, toda vez que los artículos 24° y 25° del Reglamento de Supervisión permite realizar dichas acciones de supervisión, sin que los supervisores tengan la obligación de identificarse como tales y declarar el objeto de la misma y que conforme el artículo 12°, numeral 2 de la Ley del OSIPTEL, este Organismo Regulador *"(...) puede optar por realizar la acción de supervisión desde sus instalaciones, requiriendo de la entidad supervisada la remisión de la información necesaria o puede optar por el desplazamiento de los funcionarios de*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL a las instalaciones de la entidad supervisada o a cualquier lugar donde fuera conveniente realizar una acción".

En base a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 12 antes citado es que se realizaron las acciones de supervisión de fechas 08 de agosto y 5 de setiembre de 2016, cuyas actas se adjunta ENTEL a sus Descargos 1, llevadas a cabo en las instalaciones de la empresa operadora en donde si participan representantes de ENTEL debido a la naturaleza misma de estas acciones, lo cual no se presenta en el caso de las llamadas telefónicas o levantamientos de información de la Web de la empresa operadora.

En consecuencia, corresponde desestimar los argumentos esgrimidos por ENTEL en este extremo.

De otro lado, en cuanto a lo argumentado respecto de los Reclamos N° 64056270, N° 64056682, N° 63898408, N° 64047910, N° 64048656, N° 64071910, N° 64113817, N° 64121745, N° 64052735, N° 64128051, N° 66285820, N° 66331172, y N° 66346698, debe indicarse que el presente PAS se inició por no incluir el plazo de resolución de los reclamos<sup>6</sup>, mas no por no realizar la carga de los documentos del expediente virtual, por tanto la alegada carga de documentos efectuada posteriormente sólo podrá ser tomado en consideración en aquellos casos donde, además del incumplimiento de no consignación del plazo de atención, se imputo el incumplimiento de la referida carga, como son los casos de los Reclamos N° 64056270, N° 64056682.

Ahora bien, revisadas las capturas de pantalla de los reclamos listados en el párrafo precedente se verifica que solo en el caso del reclamo N° 66285820, ENTEL adjuntó la captura de pantalla acreditando la incorporación de los plazos de resolución de los reclamos, en tanto que respecto de los demás reclamos solo indica que el respectivo plazo "(. . .) se encuentra descrito en el texto en la página de consulta de los expedientes y también se encuentra disponible cuando los usuarios ingresan un reclamo, apelación o queja en nuestra página web (...)", sin adjuntar prueba alguno que acredite su afirmación.

### 2.3 Con relación a que no se permitió el acceso al expediente en las oficinas comerciales

Al respecto, el REGLAMENTO reconoce el derecho de las partes a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente. Para garantizar la efectividad del derecho antes mencionado, el REGLAMENTO estableció dos (2) modalidades, a través del: i) establecimiento de un plazo en el que se debe dar cumplimiento a las solicitudes de acceso al expediente físico, y ii) de la implementación del expediente digital, que tiene como finalidad coadyuvar a que las empresas operadoras permitan a los usuarios el acceso al expediente en cualquiera de sus centros de atención, ya que, al tener los expedientes en formato digital, no será necesario, que el usuario se desplace al lugar donde se encuentra expediente en físico; sino que bastará con que la empresa operadora realice la búsqueda en sus sistemas.

Conforme se señala en el Informe de Supervisión 2, ENTEL no cumplió con permitir en los centros de atención al cliente el acceso al expediente virtual en ocho (08)

<sup>6</sup> Debe precisarse que en el caso de los Reclamos N° 64056270 y 64056682 también se incumplió la obligación de visualización de los documentos del expediente virtual





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Reclamos signados con el N° 64124382, N° 64260473, N° 64365369, N° 64421971, N° 63929460, N° 63974118, N° 64292477 y N° 64315003 dando diversos argumentos que no se constituyen en razones justificables para impedir el acceso al expediente virtual, ni siquiera las justificaciones referidas a que "no se cuenta con el documento", "se necesita clave para acceder", "el sistema visualiza un extracto del documento" o "que no se puede acceder al expediente", toda vez que conforme la Primera Disposición Transitoria del REGLAMENTO, se difirió al 3 de mayo de 2016 la entrada en vigencia del artículo 11°, dando tiempo a las empresas operadoras para poder subsanar y corregir cualquier ocurrencia que impida el acceso al expediente virtual por parte de los usuarios.

En tanto, respecto de la justificación que "solo los abonados pueden acceder a los expedientes virtuales", esta tampoco enerva de responsabilidad a ENTEL pues conforme se señaló en la matriz de comentarios del REGLAMENTO a la sugerencia que el acceso al expediente virtual sea sólo por el abonado: " Respecto al acceso al expediente se ha considerado conveniente que éste puede ser efectuado por los abonados y/o usuarios; habiéndose previsto que la empresa operadora y el OSIPTEL deberán establecer mecanismos que resguarden los derechos constitucionales y/o legales. ( .. )"

Por ende, las razones esgrimidas en las acciones de supervisión para impedir el acceso a los expedientes virtuales no son justificaciones válidas máxime cuando lo determinante de la obligación dar el acceso al expediente en el momento requerido por el abonado y/o usuario, la cual, si no se cumple, equivale a un incumplimiento al REGLAMENTO.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, debe indicarse que en los Descargos 2 y 3, ENTEL manifiesta que ha realizado acciones de capacitación y refuerzo de sus asesores a fin que atiendan correctamente los casos en los cuales los usuarios desean consulta el expediente digital.

#### 2.4 Respetto del cumplimiento de la obligación de consignar el plazo de atención del reclamo y de visualización de los documentos en los expedientes digitales

ENTEL indica que ha cumplido con realizar la carga de los documentos para que los mismos se encuentren a disponibilidad del usuario en el expediente Web, así como ha incluido el plazo de resolución de reclamos, considerando lo acordado en la reunión llevada a cabo del 23 de setiembre de 2016. Así se tiene:

- Reclamo N° 66285820, 66331172, 66346698, 64421971:

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 16 de agosto de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64292477

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 27 de junio de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64315003

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, siendo que el incumplimiento detectado en la Acción de Supervisión del 15 de setiembre de 2016 está referido únicamente a no permitir el acceso al expediente virtual, la subsanación comunicada no tiene injerencia alguna respecto de la conducta infractora imputada

- Reclamo N° 64056270 y 64056682:

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 21 de julio de 2016 está referido a la no visualización de los documentos del expediente digital y la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto la subsanación comunicada aplicaría a todos los incumplimientos verificados.

- Reclamo N° 63898408 y 64071910:

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 18 de junio de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64047910 y 64048656:

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 3 de agosto de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64113817, 64121745

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.  
Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 4 de agosto de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64052735

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.  
Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 24 de junio de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64128051

ENTEL señala que ha procedido a cargar los documentos vinculados al expediente digital del reclamo en mención, y consignado el plazo de resolución correspondiente, conforme lo acordado en la reunión de fecha 23 de setiembre de 2016, adjuntando las capturas de pantalla para acreditar el cumplimiento.

Al respecto, resulta pertinente precisar que el incumplimiento detectado en el Levantamiento de Información del 20 de junio de 2016 está referido únicamente a la no consignación del plazo de resolución del reclamo, por tanto sólo se tomará en cuenta la subsanación respecto de esta obligación

- Reclamo N° 64065631

ENTEL pide excluir el Reclamo N° 64065631 toda vez que se trató de una consulta y no de un reclamo, no obstante, no acompaña a su afirmación medio probatorio alguno que la acredite y se contraponga a la verificación contenida en el Informe de Supervisión 1, en cuyo numeral 3.3.1. se adjunta una captura de pantalla respecto del reclamo en mención en donde se observa que como "tipo de operación" se consigna la palabra "reclamo"

Finalmente, debe indicarse que, no obstante la subsanación comunicada, ello en modo alguno enerva el hecho que, en la oportunidad en que el usuario accedió al expediente virtual no encontró ningún documento asociado a su reclamo, cuando, considerando la fecha de ingreso del reclamo y de acceso al expediente virtual, dichos reclamos debían haber sido resueltos, y que por tanto en ese momento se configura la conducta infractora imputada a ENTEL. Por tal motivo la referida subsanación no se constituye como un eximente de responsabilidad administrativa de ENTEL, si deberá considerarse al momento de efectuar la graduación de la multa que corresponda imponerse

3. Condiciones Eximentes de Responsabilidad

Determinada la comisión de la infracción tipificada en el artículo 7° del REGLAMENTO de Usuarios, corresponde que esta instancia evalúe si en el presente caso, se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 255° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del REGLAMENTO de Usuarios:





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada

ENTEL no ha alegado que el incumplimiento de las obligaciones del primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO de Usuario, se produjo como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, no corresponde aplicar este eximente de responsabilidad.

- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa

De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que ENTEL no ha acreditado que el incumplimiento de las obligaciones de acceso a los expedientes virtuales, la visualización de los documentos de los expedientes de reclamos y la indicación del plazo de atención de los reclamos, previstos en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO de Usuarios, haya sido como consecuencia de dar cumplimiento a un deber u obligación legal o del ejercicio legítimo del derecho de defensa, por lo que no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente.

- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción

Por la naturaleza este eximente, se debe entender que esta condición es aplicable en supuestos donde el administrado infractor es una persona natural respecto de la cual, se deberá acreditar el estado de incapacidad mental. Por tanto, siendo que ENTEL es una persona jurídica no corresponde aplicar el citado eximente de responsabilidad en este caso.

- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones

De lo analizado en el presente procedimiento se advierte que ENTEL no ha acreditado que el incumplimiento de las obligaciones previstas en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO de Usuarios se debió al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones. Por lo tanto, no corresponde aplicar el referido 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 concluye que ENTEL no ha acreditado que el incumplimiento de las obligaciones previstas en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO de Usuarios se debe al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal, más aún cuando OSIPTEL no ha emitido ninguna disposición específica al respecto, que la normativa aplicable a los reclamos de usuarios es clara y las acciones de supervisión también ha sido clara y congruente con la normativa vigente. Por tanto, no corresponde aplicar el referido supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.

- La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativo, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253° del TUO de la LPAG





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS  
GG 139

A efectos de determinar si se ha configurado este eximente de responsabilidad, deben verificarse que la empresa haya acreditado:

- El cese de la conducta infractora; y,
- La reversión de los efectos derivados de dicha infracción.

En cuanto a la existencia del eximente de responsabilidad por la subsanación voluntaria de la conducta infractora imputada, en este caso el incumplimiento en la consignación del plazo en el cual se resolverá el reclamo, resulta de aplicación el artículo 255°, numeral 1 del TUO de la LPAG así como el numeral iv) del artículo 5° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución del Consejo Directivo N° 083-2013-CD/OSIPTEL (RFIS) que indica que debe observarse el cese de la conducta infractora así como la reversión de los efectos derivados de dicha conducta infractora sobre el bien jurídico tutelado. Respecto de la subsanación voluntaria, MORON URBINA señala que esta

*"(. . .) implica tener que reparar o remediar un defecto o resarcir un daño ocasionado, en este caso a la Administración o a un tercero. (. . .). La condición de la norma para que el eximente de responsabilidad se configure es que el infractor, reconociendo su ilícito, realiza el acto debido (. . .). En ese sentido, no solo se trata de un pasivo arrepentimiento por el ilícito (. . .) sino que el sujeto procura de manera espontánea la reparación del mal o daño causado.*

*(...)*

*En estos casos la subsanación deberá contemplar no sólo la regresión o la cesación de la acción indebida, sino también el resarcimiento del daño ocasionado y la disminución o desaparición de las consecuencias de la infracción a través de acciones concretas.*

*(...)<sup>7</sup>*

En tal sentido, en el presente caso, se observa que solo para el Reclamo N° 66285820 se ha producido el cese de la conducta infractora, conforme se aprecia de la captura de pantalla remitido, no obstante, ello no se acredita respecto de los quince (15) reclamos restantes.

Pero, de otro lado, se considera que, para ninguno de los dieciséis (16) casos indicados en los informes 1 y 2, es posible subsanar el daño derivado del incumplimiento imputado, puesto que la afectación al bien jurídico tutelado no resulta pasible de reparación, pues siendo que la obligación de consignar el plazo de atención del reclamo tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos de los usuarios, entre ellos el derecho a la información, el no haber tenido acceso a los documentos de los respectivos expedientes virtuales impidió que los usuarios tengan información respecto de cuándo se resolverían sus reclamos, agravándose los efectos negativos del incumplimiento por el hecho que los dieciséis (16) reclamos versaban sobre la calidad del servicio y falta de entrega de recibos, que debían resolverse en tres (3) días hábiles, sin embargo, a la fecha de las consultas efectuadas este plazo había vencido en exceso en tanto que el Estado del reclamo seguía teniendo la calificación de "abierto".

Por consiguiente, no corresponde exonerar a ENTEL de la responsabilidad administrativa.



<sup>7</sup> Morón Urbina, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General" – Tomo II. Gaceta Jurídica. 12° Edición. 2017. Págs. 512 y 513



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Por tanto, conforme lo expresado, no se han configurado ninguna de las condiciones exigentes de la responsabilidad en la comisión de la infracción imputada a ENTEL.

### III. DETERMINACIÓN Y GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN.-

#### 1. Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por las infracciones administrativas evidenciadas, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 246° del TUO de la LPAG, concordado con el artículo 30° de la LDFF y artículo 17° del REGLAMENTO de Usuarios, según los cuales debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor.

#### - Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Al respecto, si bien no existen elementos objetivos que permitan establecer la magnitud del beneficio obtenido por ENTEL, se considera que para el incumplimiento imputado el beneficio ilícito obtenido se expresaría en el costo evitado respecto de aquellas acciones que debió ejecutar para dar garantizar que sus usuarios accedan al expediente virtual, visualicen los documentos los documentos del respectivo expediente e indicar el plazo de atención de los reclamos.

#### - Probabilidad de detección de la Infracción:

Este supuesto es entendido como la probabilidad de que el infractor sea descubierto, esto es que la comisión de una infracción sea detectada por la autoridad administrativa. En un caso óptimo, la probabilidad de detección considera 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.

Ahora bien, a efectos de la verificación del cumplimiento de las obligaciones previstas en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del REGLAMENTO de Usuarios, es necesario que el OSIPTEL destine recursos para realizar acciones de supervisión como llamadas de prueba o en las oficinas de atención a nivel nacional. En tal sentido, la probabilidad de detección de la infracción imputada es media.

#### - La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido

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

Al respecto, debe indicarse que las obligaciones previstas en el primer y segundo párrafo del artículo 11 del REGLAMENTO de Usuarios, tienen como objetivo facilitar





PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL FO. GG 13

a los usuarios el acceso a sus expedientes de reclamos en cualquier momento, garantizándose la protección de los derechos de los usuarios. Así, en la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, que aprueba el mencionado Reglamento señala que:

*“Las garantías de protección al usuario constituyen un conjunto de obligaciones que deben ser cumplidas por la empresa operadora en la tramitación de un procedimiento de reclamos.*

*(...)*

*De este modo a través de soportes o medios informáticos y de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL- los usuarios podrán acceder al expediente asociado a su reclamo (en formato digital y con valor legal), conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener respuesta al mismo.*

*Así, los soportes o medios informáticos a través de los cuales los usuarios tendrán acceso al expediente estarán ubicados en las oficinas o centros de atención a usuarios de la empresa operadora y en las dependencias del OSIPTEL. Asimismo, los usuarios tendrán acceso al expediente, a través de la página web de Internet de la empresa operadora o del OSIPTEL, según corresponda, mediante una cuenta o clave secreta que deberá ser proporcionada al usuario, cuando éste lo solicite.*

*(...)*”

En ese sentido, el hecho que ENTEL no haya consignado el plazo de atención del reclamo y no haber permitido la visualización de los documentos del expediente de reclamo en once (11) de los diecinueve (19) casos analizados en el Informe de Supervisión 1, así como, no permitir acceder al expediente virtual, visualizar los documentos y consignar el plazo de atención del reclamo en diez (10) de dieciséis (16) casos y en seis (06) de catorce (14) casos analizados en el Informe de Supervisión 2, vulneró el derecho de los abonados y/o usuarios a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, el plazo para resolver su reclamos así como a tener acceso al expediente.

- Perjuicio económico causado

Supuesto relacionado con el previsto en el literal b) del artículo 30° de la LDFF respecto del “daño causado”, cuyo alcance implica que este término tenga una doble naturaleza: i) de tipo económico en donde se alude al perjuicio económico; y, ii) de tipo no económico en donde se alude a la gravedad del daño al interés público o bien jurídico protegido. En este punto, se analiza el daño causado en su naturaleza de tipo económico.

Al respecto, no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de la infracción prevista en el artículo 7° del REGLAMENTO de Usuarios, por el incumplimiento del primer y tercer párrafo del artículo 11° del citado Reglamento y la magnitud de estas.

- 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 de la infracción prevista en el numeral 7 del Anexo N° 1 del REGLAMENTO de Usuarios por el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del citado Reglamento.



105

### Circunstancias de la comisión de la infracción

En el presente caso, ENTEL ha incumplido con su obligación de haber consignado el plazo de atención del reclamo y haber permitido la visualización de los documentos del expediente de reclamo en once (11) de los diecinueve (19) casos analizados en el Informe de Supervisión 1, así como también no habría cumplido con su obligación de y no permitir acceder al expediente virtual, visualizar los documentos y consignar el plazo de resolución del reclamo presentado en diez (10) de dieciséis (16) casos y en seis (06) de catorce (14) casos analizados en el Informe de Supervisión 2, que consta en el Expediente de Supervisión.

Al respecto, es preciso señalar que las disposiciones del artículo 11° del REGLAMENTO, respecto del acceso inmediato a los documentos del expediente en trámite así como la consignación del plazo para resolver los reclamos, se facilita con la implementación del expediente digital, esto en garantía y beneficio de los usuarios, los cuales no tendrán la necesidad de trasladarse al lugar donde se encuentra expediente en físico, lo cual no ocurrió en los casos analizados en el presente informe.

#### - Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor

No se ha evidenciado la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción prevista en el numeral 7 del Anexo N° 1 del REGLAMENTO de Usuarios por el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del citado Reglamento.

### **2. Aplicación de atenuantes de responsabilidad**

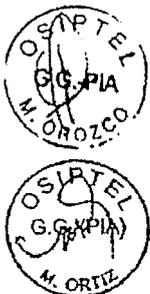
De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 255° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito. En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Conforme lo señala el numeral i) del artículo 18° del REGLAMENTO de Usuarios, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: i) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; ii) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; y, iii) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora. Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la LPAG.

#### - Respecto del reconocimiento de responsabilidad por parte de ENTEL

De la evaluación y revisión de la documentación presentada en el PAS, se tiene que ENTEL no ha reconocido en forma expresa su responsabilidad en la comisión de la infracción tipificada en el numeral 7 del Anexo N° 1 del REGLAMENTO de Usuarios por el incumplimiento del primer y segundo párrafo del artículo 11° del citado Reglamento, por el contrario, intenta justificar su comportamiento efectuando alegaciones y afirmaciones justificadoras de su actuar vulnerador de la normativa.





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

OSIPTEL FOLIOS  
GG 136

- Respecto del cese del acto infractor

Al respecto, conforme lo señalado por ENTEL en las capturas de pantalla se acredita que en los Reclamos N° 64056270, N° 64056682, N° 63898408, N° 64047910, N° 64048656, N° 64071910, N° 64113817, N° 64121745, N° 64052735, N° 64128051, N° 66285820, N° 66331172, N° 66346698, N° 64292477, N° 64315003 y N° 64421971 se ha procedido:

- Cargar los documentos relacionados con los respectivos expedientes.
- Consignar el plazo de resolución de los reclamos, solo en el caso del Reclamo N° 66285820

- Respecto a la reversión de todo efecto derivado de la infracción, así como la oportunidad de la misma

En este punto, nos remitimos al análisis efectuado precedentemente, del cual se concluye que, considerando la naturaleza de la infracción y los bienes tutelados, no resulta posible efectuar la reversión de los efectos generados por dicho incumplimiento.

- Respecto de la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora

Si bien ENTEL, a través de sus Descargos, comunica que ha adoptado la medida de capacitación y refuerzo a sus asesores, a fin de que los mismos atiendan correctamente los casos en los cuales los usuarios desean consultar el expediente electrónico, no ha acreditado con prueba fehaciente la implementación de dichas medidas.

3. Capacidad económica del infractor

Acorde con lo señalado por el artículo 25° de la LDFF, las multas que se establezcan no podrán exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión.

Así, siendo que las acciones de supervisión se produjeron en el año 2016, la multa a imponerse no deberá exceder el 10% de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2015.

Considerando 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 y en el REGLAMENTO de Usuarios (en específico a los criterios de "beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción" y "probabilidad de detección de la infracción" y "circunstancias de la comisión de la infracción"), corresponde sancionar a ENTEL por la infracción tipificada en el artículo 7°, primer párrafo del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD/OSIPTEL, con una multa equivalente a OCHENTA Unidades Impositivas Tributarias (80 UIT)

De acuerdo a lo expuesto, el análisis y conclusiones contenidos en el Informe N° 00185-PIA/2017 que esta instancia hace suyos, acorde con el artículo 6, numeral 6.2 del TUO de la Ley N° 27444;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

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 en aplicación del artículo 18° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones;

**SE RESUELVE:**

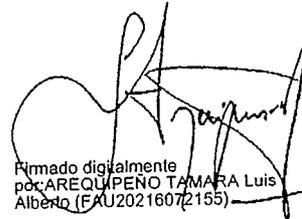
**Artículo 1°.-** SANCIONAR a la empresa ENTEL PERÚ S.A. con una MULTA de OCHENTA (80) UIT por la comisión de infracción tipificada en numeral 7 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL (el REGLAMENTO), al haber incumplido lo dispuesto en el primer y segundo párrafo del artículo 11° del citado Reglamento; de conformidad con lo dispuesto en la presente resolución.

**Artículo 2°.-** 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/OSIPTEL.

**Artículo 3°.-** Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A.; conjuntamente con el Informe N° 00185-PIA/2017.

**Artículo 4°.-** Encargar a la Gerencia de Comunicación Corporativa del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano", en cuanto haya quedado firme; y en la página web institucional del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)) conjuntamente con el Informe N° 00185-PIA/2017.

Regístrese y comuníquese,



Firmado digitalmente  
por AREQUIPEÑO TAMARA Luis  
Alberto (FAU20216072155)

LUIS ALBERTO. AREQUIPEÑO TAMARA  
GERENTE GENERAL (E)

