



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 708

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 745

RESOLUCIÓN N° 1:

EXPEDIENTE N° 0006-2014/TRASU/ST-PAS
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Lima, 12 de mayo de 2015

EMPRESA OPERADORA	: Entel del Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)
MATERIA	: Presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con relación al incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10° del mismo cuerpo legal.

VISTO:

El Informe N° 006-STTRASU/2015 expedido por la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios y; **CONSIDERANDO:**

I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

- 1.1 La presunta comisión de la infracción tipificada como grave en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ (en adelante, la Directiva de Reclamos), con relación al artículo 10° del mismo cuerpo legal, el cual prevé la restricción a las empresas operadoras de suspender la prestación del servicio, luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido, conforme a lo dispuesto por el mencionado artículo:

"Artículo 10 – Pago y condicionamiento del reclamo

Las empresas operadoras no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados, al pago previo de la retribución correspondiente al objeto del reclamo.

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no podrá suspender la prestación del servicio, exigir el pago, resolver el contrato de abonado o incurrir en cualquier acción que infrinja el artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716, salvo que se proceda lícitamente a tal medida como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo o cuando el usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada.

Las disposiciones contenidas en los párrafos anteriores no son de aplicación, bajo responsabilidad de la empresa operadora, a aquellos reclamos que resulten improcedentes por no encontrarse comprendido el objeto de los mismos dentro de las materias contempladas en el artículo 18 de la presente Directiva. Para estos efectos se deberá calificar como improcedente aquellos supuestos que hubieren sido considerados como tales en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU."

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signature at the bottom right]



II. ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

2.1 Mediante Carta N° C.00174-STTRASU/2014 de fecha 19 de noviembre de 2014, la Secretaría Técnica del TRASU –como Órgano de Instrucción del procedimiento administrativo sancionador– puso en conocimiento de ENTEL S.A. (antes Nextel del Perú S.A.), en adelante ENTEL, el inicio del procedimiento administrativo sancionador por la presunta comisión de la infracción que se sustenta en la suspensión del servicio mientras se mantenga un reclamo en trámite. Asimismo, se otorgó a ENTEL el plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la carta indicada, a fin de que cumpla con formular sus descargos.

Cabe destacar que los expedientes de queja donde se detectó la supuesta comisión de la infracción son los siguientes:

N°	N° DE CUENTA	N° DE EXPEDIENTE	USUARIO
1	1.11461191	05013-2013-TRASU/ST-RQJ	Constructora Marbag S.A.C.
2	1.10614677	06805-2013-TRASU/ST-RQJ	Manco Reyes, Eddy Elmo
3	1.11059848	07170-2013-TRASU/ST-RQJ	Pretell Ductram, Anthony Renmin
4	1.11004992	07321-2013-TRASU/ST-RQJ	Portugal Jordán, Luciana
5	1.10299412	07792-2013-TRASU/ST-RQJ	Acril Max S.A.C.
6	1.10324584	00147-2014-TRASU/ST-RQJ	Choza Balarezo, Rocío del Carmen
7	1.10272554	02188-2014-TRASU/ST-RQJ	Aranda Barros, Juan Julio
8	1.10834879	02226-2014-TRASU/ST-RQJ	Alvarado Fajardo, Areli Patricia
9	1.11477359	03765-2014-TRASU/ST-RQJ	Inversiones Industriales Delia E.I.R.L.
10	1.10282513	03884-2014-TRASU/ST-RQJ	Perú4You Tours & Travel S.A.C.
11	1.11599750	03912-2014-TRASU/ST-RQJ	Alpiste Calderon, William
12	1.10925614	04673-2014-TRASU/ST-RQJ	Qualit Zone Graf. S.R.L.
13	1.11590697	04714-2014-TRASU/ST-RQJ	Robles Basilio, Raphael Juan
14	1.11.630730	04715-2014-TRASU/ST-RQJ	Churampi Rodríguez, Timoteo Pablo

2.2 Con Carta N° CGR-2161/14 recibida el 02 de diciembre de 2014, ENTEL solicitó una prórroga de 10 días hábiles adicionales al plazo otorgado mediante la Carta N°C.00174-STTRASU/2014 a fin de remitir sus descargos.

2.3 El día 03 de diciembre de 2014, a través de la Carta N° C.00178-STTRASU/2014 el Órgano Instructor otorgó a ENTEL una prórroga de 10 días hábiles adicionales.

2.4 Posteriormente, con Carta N° EGR-1849/14 recibida el 22 de diciembre de 2014, ENTEL remitió sus descargos.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS OCURRIDOS EN LOS EXPEDIENTES DE QUEJA QUE SIRVEN DE SUSTENTO PARA EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

El presente procedimiento tiene por objeto la evaluación de la conducta de ENTEL por la presunta comisión de la infracción contenida en el artículo 57° de la Directiva que tipifica como grave el incumplimiento del artículo 10° del mismo cuerpo legal, referida a la suspensión del servicio durante la tramitación del procedimiento de reclamo en catorce (14) expedientes de queja.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	769

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	746

Para facilitar la comprensión de los hechos suscitados, se consignara datos importantes de cada procedimiento, tales como: recibo reclamado, fecha de reclamo, fecha de suspensión, fecha de la queja, fecha de resolución del TRASU, descargos emitidos por la ENTEL y el pronunciamiento realizado por el TRASU:

3.1 Expediente N° 05013-2013/TRASU/ST-RQJ (Constructora Marbag S.A.C.)

Reclamo: recibo de mayo y junio de 2013

Reclamo por facturación	12.07.2013
Suspensión	25.07.2013
Queja	08.08.2013
Reconexión	25.07.2013
Resolución del TRASU (Queja)	05.09.2013 FUNDADA
Días sin servicio	1

Descargos de ENTEL

"El 19 de agosto de 2013 mediante nuestra carta N° SAC-CC/24919-2013 de 19 de agosto de 2013, Nextel le ofreció al Cliente las disculpas por los posibles inconvenientes que podrían haberle generado la suspensión del servicio el 25 de julio de 2013. Asimismo, se le indicó que se precedió con la reactivación del servicio el mismo día; y que Nextel procedería a ingresar un ajuste a su favor, por el importe a setenta y ocho con 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$78.00), monto sin incluir IGV, correspondiente al cargo por reactivación de servicio facturado en el recibo N° 001-56969757 emitido el 31 de julio de 2013."

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 34270600 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.2 Expediente N° 06805-2013/TRASU/ST-RQJ (Manco Reyes Eddy Elmo).

Reclamo: recibo de febrero de 2013

Reclamo por facturación	12.03.2013
Reconsideración	01.07.2013
Suspensión	22.10.2013
Queja	24.10.2013
Reconexión	24.10.2013
Resolución del TRASU (Queja)	07.11.2013 FUNDADA
Días sin servicio	2

Descargos de ENTEL

"Al respecto, les informamos que mediante la carta N° SAC-CC/34488-2013 de 5 de noviembre de 2013, Nextel le comunicó al cliente que por aplicación del silencio administrativo positivo, efectuó un ajuste a su favor, por el importe

materia de reclamo ascendente a cincuenta y tres y 12/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$53.12), monto incluye IGV, correspondiente al importe materia de reclamo. Asimismo, que dicho ajuste ha sido aplicado a su estado de cuenta de servicios mediante Nota de Crédito N° 279-0051504. De otro lado, se le expresó al cliente las disculpas del caso, y se le comunicó que la suspensión del servicio, no generaría cargo por reactivación”

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 32254914 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.3 Expediente N° 07170-2013/TRASU/ST-RQJ (Pretell Ductram, Anthony Renmin).

Reclamo: recibos de marzo y abril de 2013

Reclamo por facturación	03.04.2013 – 14.05.2013
Suspensión	08.11.2013
Queja	08.11.2013
Reconexión	08.11.2013
Resolución del TRASU (Queja)	28.11.2013 FUNDADA
Días sin servicio	1

“Respecto al extremo de la suspensión del servicio, les indicamos que se procedió a solicitarle las disculpas al cliente debido a la suspensión del servicio del 08 de noviembre de 2013, la misma que se efectuó por un error involuntario que lamentamos. Ello fue comunicado al cliente a través de la misma Carta N° SAC-CC/36071-2013, señalada en los párrafos precedentes, la cual se servirán encontrar adjunto al presente. Asimismo, a través de la referida carta se le informó al Cliente que se han realizado las gestiones para exonerarlo de cualquier cargo por reactivación del servicio efectuado el 08 de noviembre de 2013 y que su servicio fue reactivado el mismo 8 de noviembre de 2013.

Descargos de ENTEL

Adicionalmente, se le precisó al Cliente que Nextel procederá a ingresar un ajuste adicional a su favor por el importe ascendente a treinta y uno y 34/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$31.34), monto incluye IGV por concepto de cargo fijo en relación al equipo N° 947152828, respecto al recibo de servicios N° 001-52158798 emitido el 15 de abril de 2013.”



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	765

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	747

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que los procedimientos de reclamos N° 32619321 y 32967804 concluyan; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.4 Expediente N° 07321-2013/TRASU/ST-RQJ (Portugal Jordán, Luciana).

Reclamo: recibo de abril de 2013

Reclamo por facturación	06.05.2013
Suspensión	15.11.2013
Queja	15.11.2013
Reconexión	15.11.2013
Resolución del TRASU (Queja)	05.12.2013 FUNDADA
Días sin servicio	1

Descargos de ENTEL

"Sobre el particular les informamos que mediante carta N° SAC-CC/36654-2013 de 25 de noviembre de 2013 Nextel le comunicó al Cliente que, por aplicación del Silencio Administrativo Positivo, procederá a realizar un ajuste a su favor por el importe materia de reclamo ascendente a cincuenta y dos y 51/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$52.51), monto incluido. Asimismo que dicho ajuste sera aplicado a los servicios. De otra parte, se le ofreció las disculpas por los posibles inconvenientes generados respecto del corte del servicio realizado el 15 de noviembre de 2013. En relación a ellos, se le informó que se exoneraría del cargo de reactivación de servicio correspondiente. Asimismo, se confirmó que con misma fecha 15 de noviembre de 2013, se realizó la reconexión del servicio."

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 33192661 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.5 Expediente N° 07792-2013/TRASU/ST-RQJ (Acril Max S.A.C.).

Reclamo: recibo de agosto y setiembre de 2013

Reclamo por facturación	20.09.2013 – 27.09.2013
Reconsideración	15.11.2013
Suspensión	19.11.2013
Queja	02.12.2013
Reconexión	20.11.2013
Resolución del TRASU (Queja)	16.12.2013 FUNDADA
Días sin servicio	1

"Sobre el particular les informamos que el 09 de diciembre de 2013, mediante la Carta N° SAC-CC/38771-2013, Nextel le ofreció al Cliente las disculpas del caso por los posibles inconvenientes que podrían haberle generado la suspensión de servicio el 19 de noviembre de 2013.

Descargos de ENTEL

Adicionalmente, se le informó que el 20 de noviembre de 2013, se procedió con la reactivación; y que se procederá a emitir un ajuste por el importe de treinta y seis y 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$36), importe incluye IGV, por el cobro de reconexión facturado en el recibo N° 001-62219458, emitido el 22 de noviembre de 2013."

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que los procedimientos de reclamo N° 35360718 y N° 35480850 concluyan; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.6 Expediente N° 00147-2014/TRASU/ST-RQJ (Choza Balarezo, Roció del Carmen).

Reclamo: recibo de octubre de 2013

Reclamo por facturación	08.11.2013
Suspensión	20.12.2013
Queja	24.12.2013
Reconexión	24.12.2013
Resolución del TRASU (Queja)	21.01.2014 FUNDADA
Días sin servicio	4

"El 30 de diciembre de 2013 mediante la Carta N° SAC-CC/40851-2013 de 30 de diciembre de 2013, Nextel le comunicó al Cliente que por un tema de satisfacción se procedió a efectuar un ajuste a su favor, por el importe ascendente a treinta y siete y 89/100 dólares ed los Estados Unidos de Norteamérica (US\$37.89), monto incluye IGV, correspondiente al importe que no se ajustó con el reclamo. Asimismo; dicho ajuste ha sido aplicado a su estado de cuenta de servicios mediante Nota de Crédito N° 279-0057647.

Descargos de ENTEL

De otro lado, se le comunicó al Cliente que la suspensión del servicio, no generaría cargo por reactivación y que el servicio se reconectó el mismo 24 de diciembre de 2013. Así, se servirán identificar que la pretensión del Cliente ha sido atendida por Nextel"



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 766

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 748

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 36151447 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art.10° de la Directiva.

3.7 Expediente N° 02188-2014/TRASU/ST-RQJ (Aranda Barros, Juan Julio).

Reclamo: recibo de enero de 2014

Reclamo por facturación	13.02.2014
Reconsideración	03.03.2014
Suspensión	11.03.2014
Queja	11.03.2014
Reconexión	11.03.2014
Resolución del TRASU (Queja)	01.04.2014 FUNDADA
Días sin servicio	1

"Sobre el particular, les informamos que mediante Carta N° SAC-CC/08237-2014, Nextel le comunicó al Cliente la recepción de su carta de desistimiento.

Asimismo, se le informó que Nextel procederá a realizar un ajuste a su favor, por el importe de deiciséis y 05/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$16.05) monto incluye IGV, correspondiente al importe reclamado. Asimismo, que dicho ajuste sera aplicado a los servicios.

Adicionalmente, se le indicó que se realizaría un ajuste adicional por el importe de veintiocho y 32/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$28.32) monto incluido el IGV, correspondiente al cobro de reconexión generado por los equipos 981439259 y 994165486 facturados en los recibos emitidos en el mes de febrero y marzo de 2014"

Descargos de ENTEL

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU no consideró el desistimiento de la queja presentada por el reclamante, toda vez que la naturaleza de la misma está destinada a cuestionar las infracciones que atenten contra el normal desenvolvimiento del procedimiento de reclamo, por tanto, al evidenciar la transgresión, se declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37624020 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.8 Expediente N° 02226-2014/TRASU/ST-RQJ (Alvarado Fajardo, Areli Patricia).

Reclamo: recibo de octubre de 2012

Reclamo por facturación	09.11.2012
Suspensión	23.01.2014
Queja	12.03.2014



Reconexión
Resolución del TRASU (Queja)
Días sin servicio

04.02.2014
01.04.2014 FUNDADA
12

Descargos de ENTEL

"Al respecto, les informamos que mediante la carta N° SAC-CC/08574-2014 de 19 de marzo de 2014, Nextel le comunicó al cliente que, por aplicación del silencio administrativo positivo Nextel procederá a ingresar un ajuste ascendente a ciento veintidós y 45/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$122.45), monto incluye IGV, facturado en el recibo de servicios N° 001-45108121 emitido el 31 de octubre de 2012, por concepto de cargo fijo en relación a los equipos N° 994100404 y 994100442. Asimismo, que en relación a su pretensión de suspensión del servicio se le expresó las disculpas al cliente, indicándole que procederemos a ingresar un ajuste adicional por cargo de reconexión ascendente a seis y 00/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$6.00); monto no incluye IGV, facturado en el recibo de servicios N° 001-67104216 emitida el 28 de febrero de 2014."

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 30035535 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.9 Expediente N° 03765-2014/TRASU/ST-RQJ (Inversiones Industriales Delia EIRL).

Reclamo: recibo de enero de 2014

Reclamo por facturación 04.02.2014
Suspensión 23.04.2014
Queja 24.04.2014
Reconexión 24.04.2014
Resolución del TRASU (Queja) 15.05.2014 **FUNDADA**
Días sin servicio 1

Descargos de ENTEL

"De otro lado, respecto a la suspensión del servicio de 23 de abril de 2014, les informamos que el 5 de mayo de 2014 mediante nuestra carta N° SAC-CC/13335-2014 se le ofreció al cliente las disculpas del caso por los posibles inconvenientes que podrían haberle generado la suspensión del servicio el 23 de abril de 2014. Asimismo, se le informó que el 24 de abril de 2014 se precedió con la reactivación del servicio."

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 307

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 349

En relación a ello, les informamos que se exonerará al cliente respecto del pago por cargo generado por concepto de reactivación de servicio en el recibo de servicios de 30 de abril de 2014."

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37481343 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art.10° de la Directiva.

3.10 Expediente N° 03884-2014/TRASU/ST-RQJ (Perú4You Tours & Travel S.A.C.).

Reclamo: recibo de diciembre de 2013

Reclamo por facturación	04.01.2014
Reconsideración	20.02.2014
Suspensión	25.04.2014
Queja	25.04.2014
Reconexión	25.04.2014
Resolución del TRASU (Queja)	15.05.2014 FUNDADA
Días sin servicio	1

"El 25 de abril de 2014, el cliente interpuso queja debido a la supuesta falta de respuesta al recurso de reconsideración de 20 de febrero de 2014 referido al reclamo N°37003445, y asimismo a la suspensión indebido del servicio contratado.

Al respecto les informamos que mediante nuestra carta N° SAC-CC/13034-2014 de 02 de mayo de 2014, Nextel le comunicó al cliente que, en aplicación del silencio administrativo positivo, procederá a ingresar un ajuste a su favor por el importe reclamado, ascendente a veintiséis y 18/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$26.18); monto incluye IGV. Asimismo, se le expresó las disculpas por la suspensión del servicio de 25 de abril de 2014, y que procedería a ajustar el importe generado por cargo de reconexión de servicios facturado en el recibo de abril de 2014."

Descargos de ENTEL

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37003445 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

Handwritten signatures and initials on the left margin, including a large signature at the top, 'cd', 'AB', and 'ABP' at the bottom.

Handwritten signature on the right margin.



3.11 Expediente N° 03912-2014/TRASU/ST-RQJ (Alpiste Calderon, William).

Reclamo: recibo de enero de 2014

Reclamo por facturación	27.02.2014
Suspensión	23.04.2014
Queja	28.04.2014
Reconexión	28.04.2014
Resolución del TRASU (Queja)	15.05.2014 FUNDADA
Días sin servicio	5

"Sobre el particular les informamos que el 06 de mayo de 2014, mediante carta N° SAC-CC/13404-2014, Nextel le comunicó al cliente que en aplicación del silencio administrativo positivo procederá a ingresar un ajuste a su favor por el total del importe reclamado, ascendente a trescientos ochenta y tres y 20/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$383.20), monto incluyete IGV.

Descargos de ENTEL

Asimismo, se le expresó las disculpas del caso por los posibles inconvenientes que podrían haberle generado la suspensión de servicio el 23 de abril de 2014. Asimismo, se le informó que el día 28 de abril de 2014, procedió con la reactivación del servicio"

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37845986 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.12 Expediente N° 04673-2013/TRASU/ST-RQJ (Qualit Zone Graf. S.R.L.).

Reclamo: recibo de abril de 2014

Reclamo por facturación	24.04.2014
Suspensión	16.05.2014
Queja	20.05.2014
Reconexión	20.05.2014
Resolución del TRASU (Queja)	05.06.2014 FUNDADA
Días sin servicio	4

"5. Por otra parte, en relación al extremo de la queja mediante el cual el Cliente afirma que se le habría realizado la suspensión del servicio a pesar de tener reclamo en trámite, les indicamos que, conforme fuera informado al Cliente mediante la comunicación de 15 de mayo de 2014, su reclamo N° 38782369 fue declarado Fundado, por lo cual se le indicó que se le realizaría un ajuste mediante la emisión de una nota de crédito por el

Descargos de ENTEL

[Handwritten signatures and initials on the left margin]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 780
---------------------	---------------

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 768
---------------------	---------------

monto ascendente a veintiún y 44/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$21.44) monto incluido IGV, y la diferencia se aplicaría a través de una devolución automática, y que ambos montos podría verificarlos en el recibo a emitirse el 15 de mayo de 2014. A tal efecto, sírvanse encontrar adjunto copia del Recibo N° 001-70996366 y la Nota de Crédito N° 279-0063872.

6. Sin perjuicio de lo indicado en los párrafos precedentes, les informamos que, mediante la Carta N° SAC-CC/15862-2014, hemos procedido a expresarle al Cliente las disculpas por los posibles inconvenientes que podrían haberle generado la suspensión del servicio el 16 de mayo de 2014. Asimismo, se le informó que el 20 de mayo de 2014 se procedió con la reactivación del servicio ante la interposición del presente recurso.

Asimismo, le informamos que se exonerará al Cliente respecto del pago por el cargo generado por concepto de reactivación de servicio. Asimismo, Nextel procederá a ingresar un ajustó por satisfacción, por el importe de sesenta y cuatro con 79/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$64.79) monto incluye IGV, que indica en su recibo N° 001-70996366 emitido el 15 de mayo de 2014 como deuda vencida”

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 38782369 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

3.13 Expediente N° 04714-2014/TRASU/ST-RQJ (Robles Basilio, Raphael Juan).

Reclamo: recibo de enero de 2014

Reclamo por facturación	30.01.2014
Reconsideración	08.03.2014
Suspensión	20.05.2014
Queja	22.05.2014
Reconexión	22.05.2014
Resolución del TRASU (Queja)	05.06.2014 FUNDADA
Días sin servicio	2

Descargos de ENTEL

“Al respecto les informamos que mediante la carta N° SAC-CC/16217-2014 de 28 de mayo de 2014, Nextel le comunicó al Cliente



que, en aplicación del silencio administrativo positivo, procederá a ingresar un ajuste a su favor por el importe total reclamado, más el cargo generado por la reconexión del servicio, siendo el monto total ascendente a doscientos cuarenta y tres con 43/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$243.43) monto incluye IGV. Asimismo, le expresó las disculpas por la suspensión del servicio de 20 de mayo de 2014, y que procedería a ajustar el importe generado por cargo de reconexión de servicios facturado en el recibo de mayo de 2014.”.

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37407876 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art.10° de la Directiva.

3.14 Expediente N° 04715-2014/TRASU/ST-RQJ (Churampi Rodríguez, Timoteo Pablo):

Reclamo: recibo de febrero de 2014

Reclamo por facturación	07.03.2014
Suspensión	16.05.2014
Queja	22.05.2014
Reconexión	23.05.2014
Resolución del TRASU (Queja)	05.06.2014 FUNDADA
Días sin servicio	7

“El 22 de mayo de 2014, el cliente interpuso queja señalando que supuestamente Nextel no habría dado respuesta oportuna al reclamo N° 37987408, y que se ha realizado la suspensión indebida de sus servicios, ya que se encuentra con reclamo en trámite, solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo.

Descargos de ENTEL

Al respecto les informamos que mediante la Carta N° SAC-CC/16473-2014 de 30 de mayo de 2014 Nextel le comunicó al cliente que, en aplicación del silencio administrativo positivo, procederá a ingresar un ajuste a su favor por el importe total reclamado, ascendente a doscientos catorce y 84/100 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$214.84) monto incluye IGV.

Asimismo le expresó las disculpas por la suspensión del servicio de 16 de mayo de 2014, y que procedería a exonerar del cargo



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 751

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU FOLIOS 709

generado por cargo de reconexión de servicios facturado en el recibo de junio de 2014.”

Al respecto, en consideración al análisis de la documentación obrante en el expediente de queja, así como los descargos presentados por ENTEL, el TRASU declaró a través de la Resolución N° 1 que la suspensión del servicio se efectuó sin que el procedimiento de reclamo N° 37987408 concluya; por tanto, se evidenció la transgresión normativa al Art. 10° de la Directiva.

IV. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Habiéndose puesto en conocimiento de ENTEL la Carta de N° C.00174-STTRASU/2014 mediante la cual la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, ésta remitió sus descargos a través de la Carta N° EGR-1849/14 recibida el 22 de diciembre de 2014.

Cabe precisar, que del análisis de los descargos presentados por ENTEL se advierte que los mismos no están destinados a desvirtuar la comisión de la infracción imputada (suspensión del servicio con reclamo en trámite); sino, los mismos están destinados a cuestionar que las suspensiones fueron producidas por causas no atribuibles a su responsabilidad; por tanto, el análisis se realizará desde esa perspectiva.

4.1. Respecto al “error” como eximente de la Responsabilidad Administrativa.

ENTEL indica que para sancionar, la autoridad debe previamente acreditar que existe un nexo causal entre la conducta del presunto agente infractor y la infracción imputada. Éste es, precisamente, el contenido del “Principio de Causalidad”, el cual se encuentra consagrado en el inciso 8 del artículo 230° de la LPAG. Por tanto, es necesario que la autoridad demuestre fehacientemente que la conducta culpable del autor ha sido la causante directa del daño o de la infracción imputada.

Complementariamente, ENTEL precisa que el TRASU pretende sancionarlo por haber suspendido el servicio en catorce (14) casos en los que los abonados se encontraban en un procedimiento de reclamo que no había concluido, cuando, en realidad, dichas suspensiones ocurrieron como consecuencia de errores humanos aislados y absolutamente inevitables de los colaboradores de ENTEL.

Además, ENTEL señala que esos errores humanos determinaron la ruptura de cualquier nexo causal entre la supuesta conducta de ENTEL y la comisión de la infracción que se les imputa. Por ello, a ENTEL no se le puede imputar el incumplimiento de lo previsto en el artículo 10° de la Directiva pues, con independencia de su actuación (positiva o negativa), resulta imposible controlar el error humano en el que un pequeño grupo de colaboradores de ENTEL pudiera incurrir (a pesar de haber tenido las capacitaciones y directivas del caso). Esto es, la situación de incumplimiento (indeseable jurídicamente hablando) existirá con prescindencia de cualquier medida que ENTEL pudo o pueda adoptar hoy o en el futuro cercano para el cumplimiento de la obligación cuestionada en este procedimiento.

Finalmente, afirma que la infracción imputada no responde directamente a la conducta de ENTEL –o su omisión voluntaria- sino, por el contrario, obedece a la imposibilidad de controlar la equivocación que puede cometer una persona, a pesar de haber



recibido instrucciones y de haber actuado en cumplimiento de un procedimiento proporcionado e instruido por ENTEL. Sin lugar a dudas, nos encontramos antes suspensiones provocadas por "circunstancias fuera del control de la empresa operadora", que no han podido ser evitadas por ENTEL, a pesar de haber cumplido con destinar todos los recursos (técnicos, humanos y económicos) posibles para evitar y, posteriormente, subsanar las suspensiones (a su vez, imprevistas), no habiendo podido actuar, razonablemente, de otro modo.

Respecto a lo manifestado por ENTEL, corresponde precisar que para la evaluación de las conductas infractoras objeto de análisis del presente procedimiento sancionador, no se exige comprobar la concurrencia del dolo en el incumplimiento para que se configure la infracción, siendo, por tanto, suficiente la negligencia consistente en no dar cumplimiento a lo dispuesto por la Directiva (artículo 10°), lo que equivale a una infracción del deber de cuidado que le era exigible a la empresa operadora y cuyo resultado pudo verse.

Adicionalmente, cabe señalar que ENTEL no niega que cometió la infracción, por el contrario reconoce que actuó con error para eximirse de responsabilidad, indicando que esos errores habrían determinado la ruptura del nexo causal entre la conducta de su representada y la comisión de la infracción.

De otro lado, es menester señalar que el Principio de Causalidad se encuentra recogido en el inciso 8° del artículo 230° de la Ley 27444.

230.- Principios de la potestad sancionadora administrativa
(...)

8. Causalidad.- La responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable.

Conforme a lo señalado por el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia, entre los principios del procedimiento administrativo sancionador se encuentra el Principio de Debido Procedimiento², vinculado al Principio de Culpabilidad³, así como el Principio de Tipicidad⁴, Razonabilidad⁵ y otros, como el de Causalidad, que garantizan que la actuación del estado se encuentra dentro del marco de la legalidad.

De acuerdo al Principio de Causalidad, la responsabilidad por infracciones administrativas recae en quien incurrió en la conducta prohibida, sea ésta activa u omisiva, razón por la cual debe existir una relación de causalidad entre la actuación del administrado (por acción u omisión) y la conducta atribuida a título 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.

Al respecto, es importante señalar que, la imputabilidad de una conducta sancionable puede serlo a título de dolo o culpa, requiriéndose la existencia de dolo –o intencionalidad- en la comisión de una infracción cuando expresamente el tipo administrativo así lo requiera. En caso no se requiera el dolo, será suficiente la

² Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01412-2007-PA/TC.
³ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01873-2009-PA/TC.
⁴ Ídem.
⁵ Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 01767-2004-AA/TC.

[Handwritten signatures and marks on the left margin]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

752

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

770

culpabilidad o falta de diligencia consistente en no dar cumplimiento a determinadas disposiciones, lo que equivale a una infracción del deber de cuidado.

Tal como se desprende del análisis efectuado, el tipo previsto en el artículo 10° de la Directiva no establece una condición subjetiva para la configuración de la infracción administrativa, esto es, no exige la concurrencia de dolo o culpa en el incumplimiento para que se configure la infracción, siendo suficiente, el efectuar la suspensión del servicio de los usuarios a pesar de contar con un procedimiento en trámite, lo que equivale a una infracción del deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado podría haber sido previsto.

En conclusión, para la aplicación del mencionado artículo 10° de la Directiva, no se requiere acreditar la intencionalidad o dolo para determinar la comisión de la infracción, sino tan solo la culpa o falta de diligencia debida.

Es importante mencionar que, para efectos de configurar una causa no imputable al administrado, el evento que determina la inejecución de la obligación a cargo de éste último, deberá ser extraordinario, imprevisible e irresistible, es decir, de una naturaleza tal, que en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo. Por tal motivo, en el caso de la evaluación del error como factor excluyente de responsabilidad administrativa, debe analizarse el carácter vencible o invencible del mismo, pues de ello dependerá la atribución de responsabilidad a la empresa operadora o su exclusión, por tratarse de circunstancias que se encontraban fuera de su esfera de dominio y control.

Conforme al análisis anterior, los hechos constitutivos de la infracción, esto es, la suspensión del servicio por parte de ENTEL a los usuarios a pesar de contar con un procedimiento de reclamo en trámite, han sido debidamente acreditados, constatándose la infracción prevista en el artículo 10° de la Directiva, por lo que correspondía a ENTEL acreditar que actuó con la diligencia debida, o que se presentaron hechos impeditivos o extintivos que le exonerasen de responsabilidad, por la comisión de dicha infracción.

Por tal motivo en el caso de evaluación del "error" como factor excluyente de responsabilidad administrativa, debe analizarse de manera detallada el carácter vencible o invencible del mismo, pues de ello dependerá la atribución de responsabilidad a la empresa operadora o su exclusión, por tratarse de circunstancias que se encontraban fuera de su esfera de dominio y control.

En ese sentido, en principio, se debe determinar si el error era vencible o invencible. El error es invencible cuando el sujeto no puede librarse de hacer una interpretación equivocada de la realidad; lo que lo exceptúa de castigo. El error es vencible cuando "el sujeto pudo con un mayor esfuerzo de conciencia evitar el error"⁶; lo que genera que su responsabilidad se atenúe, pero ello no afecta en nada la configuración del tipo infractor.

Cabe indicar que, ENTEL debió realizar las acciones pertinentes con el fin de no suspender el pago a los usuarios con procedimientos en trámite, puesto que teniendo en cuenta las actividades que desarrolla en el mercado, le es exigible un mayor grado de diligencia al momento de cumplir sus obligaciones.

⁶ GÓMEZ TOMILLO, Manuel y SANZ RUBIALES, Íñigo: "Derecho Administrativo Sancionador - Parte General", Editorial Aranzadi, Navarra, Segunda Edición, 2010, Pág. 420.



Al respecto, GALLARDO CASTILLO⁷ señala algunos elementos que debe tener en consideración el operador jurídico al momento de evaluar el error en el marco de un procedimiento administrativo sancionador:

(...) el carácter vencible o invencible del error ha de conectarse con los conocimientos jurídicos y técnicos de quien dice padecerlos (...)

(...) si evidenciada la culpabilidad existieran circunstancias eximentes de la responsabilidad el administrado se ve en la tesitura de tener que afrontar la carga de la prueba de tales circunstancias sino quiere ser sancionado. Si esto es así, parece obvio que es la administración a quien corresponde probar los elementos tanto objetivos como subjetivos del tipo, siquiera sea en el caso de estos últimos mediante una prueba indiciaria, y que corresponde al sancionado la probanza de los que tratan de probar de desvirtuar dicha declaración de culpabilidad (...)

(...) el error debe probarse tanto su existencia como su carácter invencible, y hacerlo mediante afirmaciones que lo contengan o evidencien, sin que sean suficientes para su estimación las declaraciones subjetivas o interesadas del acusado si los hechos probados acreditan lo contrario (...).

Por su parte, NIETO GARCIA⁸ sobre este tema indica:

(...) en el campo del Derecho Administrativo Sancionador resulta de ordinario trascendental el hecho de que el infractor sea profesional o lego. Cuando la infracción ha sido cometida en el **ejercicio de una profesión o actividad especializada se esfuma la posibilidad de error** porque por así decirlo- la norma ha impuesto la obligación de no equivocarse y opera, en consecuencia, la presunción de que no se ha equivocado (...) **quien ejerce una actividad especializada está obligado a adoptar precauciones especiales para evitarlo** (...) el ejercicio de una profesión (actividad especializada en general) implica la asunción de obligaciones singulares así como de responsabilidades específicas frente a la administración y terceros.

En ese sentido, se pronuncia DE PALMA DEL TESO⁹:

"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Sancionador Administrativo estará en función a diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades riesgosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en la materia; o c) actividades que requiera previa autorización administrativa, lo que supondría no solo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejercerlas con la máxima diligencia".¹⁰ (El subrayado es nuestro)

⁷ GALLARDO CASTILLO, María Jesús. "Los principios de la potestad sancionadora". Primera Edición. Iustel. Madrid, 2008. Pág. 193.

⁸ NIETO, Alejandro, "Derecho Administrativo Sancionador" 4ta Ed. Madrid: Tecnos, 2005, pág.413.

⁹ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. "El principio de la culpabilidad en el derecho administrativo sancionador". Tecnos, 1996. Página 142.

¹⁰ Ídem.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSIPTEL	FOLIOS
ST. TRASU	733

Organismo de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST. TRASU	771

Conforme lo señala la Doctrina, la evaluación del carácter invencible del error se diluye ante determinadas actividades que involucran un desempeño profesional concreto o especializado, excluyéndose en estos casos la eventualidad de alegación de error como factor que exonere la responsabilidad.

Acorde con lo anterior, el nivel de diligencia exigido a ENTEL debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de no ser lego en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado. En consecuencia, atendiendo a dichas circunstancias¹¹, se espera que dicha empresa operadora adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resultan exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que les corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de su posibilidad de control; correspondiéndole aportar las pruebas sobre tales situaciones que lo exonerarían de responsabilidad.

En el caso que nos ocupa, sobre lo señalado por ENTEL respecto que en el presente procedimiento administrativo sancionador debe considerarse que las suspensiones ocurrieron como consecuencia de errores humanos aislados y absolutamente inevitables de sus colaboradores; la empresa operadora no ha acreditado que los errores alegados se hayan producido por fuerzas ajenas extraordinarias¹², imprevisibles¹³ e irresistibles¹⁴ u otras circunstancias que se encuentren fuera del control de la empresa operadora y que la carga de la prueba respecto a la existencia del error corresponde a quien lo alega¹⁵.

En efecto, no es posible considerar que los errores alegados por ENTEL- errores humanos involuntarios de sus asesores de servicio y errores en las notificaciones realizadas por las empresas Courier- califiquen como eximentes de responsabilidad, particularmente, porque no ha acreditado la adopción de medidas idóneas y suficientes tendientes a evitar que "errores" como los alegados se produzcan o la imposibilidad de cumplir con su obligación de no suspender el servicio de los usuarios cuando se encuentre un reclamo en trámite según lo dispuesto por el artículo 10° de la Directiva.

¹¹ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. Ob. Cit. Pág. 142-143.

"El grado de diligencia que se impone desde el Derecho Administrativo Sancionador estará en función de diversas circunstancias: a) tipo de actividad, pues ha de ser superior la diligencia exigible a quien desarrolla actividades peligrosas; b) actividades que deban ser desarrolladas por profesionales en materia; o c) actividades que requieran previa autorización administrativo, lo que supondría no sólo la asunción de obligaciones singulares sino también el compromiso de ejércelas con la máxima diligencia".

¹² OSTERLING PARODI, Felipe. "Inejecución de Obligaciones" Tomo I. Novena Edición. Fondo Editorial PUCP. Lima, 1990. P.125

Según el autor se define a lo extraordinario de la siguiente manera: "Acontecimiento extraordinario es todo aquél que sale de lo común, que no es usual".

¹³ Ídem.

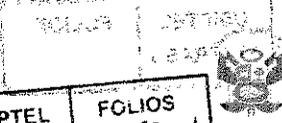
Según el autor: "el requisito de la previsión se exige cuando el deudor no previó lo que debía; o cuando, habiendo previsto el acontecimiento, se obligó a algo que presumiblemente iba a ser imposible. En ambos casos el acontecimiento es imputable al deudor, pues equivale a un hecho suyo".

¹⁴ Ídem.

Nótese que según Osterling: "el requisito de la irresistibilidad supone la imposibilidad de cumplimiento pues la dificultad de cumplimiento no exonera al deudor, aun cuando la prestación se haya convertido en más onerosa de lo previsto. Tampoco interesa la situación personal del deudor".

¹⁵ NIETO GARCÍA, Alejandro. Ob. Cit. Pág. 413.

"La presunción de inocencia no cubre el error, es decir, que la Administración no tiene que probar que el autor ha obrado sin error. Como la prueba de lo negativo nunca es exigible a nadie, es el autor el que tiene que alegar y probar que ha obrado con error"



En ese sentido, ENTEL no ha probado que el error que manifiesta haber cometido sea invencible y mucho menos que haya obrado con la diligencia debida. En este último supuesto no basta con afirmar que los asesores encargados del servicio al usuario y la empresa postal (Courier) que realiza las notificaciones actuaron con error dado que todo defecto de organización de la empresa operadora es de su entera responsabilidad considerando que es ella quien diseña su estructura, plan de gestión y sistema de cooperación entre los órganos que la integran.

Cabe señalar que "nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones le exige al operador cumplir estrictamente con una serie de prescripciones. Esto conlleva la obligación de desarrollar y utilizar sistemas apropiados y acordes con las obligaciones que la ley le impone. El hecho que, según la operadora, este sistema no este desarrollado —o en este caso haya existido en error en él— no lo exime en modo alguno de su responsabilidad para con el estricto cumplimiento de sus obligaciones.¹⁶

En tal sentido, en la misma línea de lo expresado en la Resolución de Presidencia citada, el Órgano de Instrucción considera que ENTEL es responsable de implementar los sistemas adecuados y mecanismos manuales que cuenten con la información necesaria respecto a la facturación, montos en reclamo, estados de cuenta, cortes del servicio y registro de reclamos, siendo cualquier infracción sobre esta materia responsabilidad directa de la empresa operadora.

En consecuencia, de conformidad con lo expuesto, la infracción se habría producido — en 14 expedientes de queja— por la falta de diligencia por parte de ENTEL, cuyos sistemas y registros manuales, no habrían estado preparados para la coordinación de la facturación, lectura del estado de cuenta, registro de reclamos y el corte del servicio, ocasionando las suspensiones de los servicios telefónicos de los usuarios mientras que sus reclamos se encontraban en trámite. Por ello, se determina que los argumentos alegados por ENTEL no la exime, en modo alguno, de responsabilidad.

Cabe precisar, que sería idóneo instar a ENTEL que implemente la infraestructura y sistemas adecuados que le permitan contar con la información necesaria a fin que el servicio brindado al usuario no se vea afectado injustificadamente.¹⁷

4.2. Sobre las alegadas medidas adoptadas para evitar la comisión de la infracción (que demuestran la debida diligencia en el actuar de ENTEL).

ENTEL precisa que, como regla general, basta actuar con la diligencia ordinaria requerida para no ser responsable por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento irregular.

Por otro lado, ENTEL manifiesta que la diligencia debida conforme a ley es la diligencia ordinaria, que se evalúa en cada caso concreto de acuerdo con las circunstancias de tiempo, lugar y naturaleza de la obligación. Siendo que nuestro sistema jurídico, la negligencia e imprudencia que justifican la imposición de una sanción son medidas en función al estándar del "hombre razonable".

¹⁶ Extraído de la Resolución N° 007-2008-PD-OSIPTEL de fecha 21 de enero de 2008.

¹⁷ En concordancia con el pronunciamiento del Consejo Directivo de OSIPTEL en la Resolución N° 021-2010-CD/OSIPTEL, publicada en el diario Oficial El Peruano el 27 de marzo de 2010.

Handwritten marks and signatures on the left margin, including a large stylized signature at the bottom.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 254

Oficina Administrativa de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL FOLIOS
ST-TRASU 272

Finalmente, ENTEL señala que, *acreditará que su representada actuó con la máxima diligencia (i) en la prevención de errores en las notificaciones realizadas por las terceras empresas Courier, contratadas para tales fines, y (ii) en la prevención de errores humanos de sus asesores de servicios.*

4.2.1. Respecto a la diligencia debida en la prevención de notificaciones incorrectas.

ENTEL indica que, *existen ciertas actividades relacionadas al negocio que no corresponden propiamente con la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Este es el caso del servicio de notificaciones a los abonados, en el cual ENTEL no califica como un operador especializado. En consecuencia, en este aspecto, ENTEL debe ser juzgado bajo el estándar de diligencia debida aplicable a cualquier empresa no especialista en la materia;* añade además que, para cumplir con el estándar de diligencia debida, ésta contrata a empresas Courier, especializadas en la materia, para que se encarguen de las notificaciones.

Complementariamente, ENTEL manifiesta que por errores no atribuibles a ella – y si a la empresa Courier- se generó la suspensión de los servicios, toda vez que las resoluciones –que resolvían reclamos y recursos de reconsideración- fueron consideradas como válidamente notificadas.

Es necesario precisar que del análisis de los descargos presentados por ENTEL, se advierte que los expedientes de queja implicados en suspensión del servicio por supuestos errores en las notificaciones son los siguientes:

N°	N° DE CUENTA	N° DE EXPEDIENTE	USUARIO
1	1.11004992	07321-2013-TRASU/ST-RQJ	Portugal Jordán, Luciana
2	1.10834879	02226-2014-TRASU/ST-RQJ	Alvarado Fajardo, Areli Patricia
3	1.10282513	03884-2014-TRASU/ST-RQJ	Perú4You Tours & Travel S.A.C.
4	1.11599750	03912-2014-TRASU/ST-RQJ	Alpiste Calderon, William
5	1.11590697	04714-2014-TRASU/ST-RQJ	Robles Basilio, Raphael Juan
6	1.11.630730	04715-2014-TRASU/ST-RQJ	Churampi Rodríguez, Timoteo Pablo

Sobre el particular, ENTEL precisa que superando los estándares de la diligencia debida, adoptó las siguientes medidas adicionales para la capacitación de los notificadores y para la revisión constante de los trabajos de las empresas courier, conforme detalla en el siguiente cuadro:

MEDIDAS	SUSTENTO/PRUEBAS
Capacitación sobre notificación de las cartas con la empresa Courier, para sus coordinadores de zona y mensajeros comprometidos con errores de notificación, la cual que se llevó a cabo en mayo de 2014. A dicho capacitación también asistieron los asesores de reclamos de Entel.	Correo de coordinación con el Courier a fin de realizar la capacitación de su personal (Anexo I-D). Presentación realizada al personal del Courier (Anexo I-E).
Revisión constante del trabajo de las empresas de Courier a fin de contactarlos de manera inmediata al detectarse errores de notificación.	Correos de coordinación por casos puntuales a modo de ejemplo. (Anexo 1-F).

Al respecto, tal como se ha señalado anteriormente ENTEL como prestadora especializada del servicio de telecomunicaciones y con vasta experiencia en el sector, y que por razón de su rubro empresarial que ejerce conoce los alcances de la Directiva, se le exige un nivel de diligencia alto.

Ahora bien, de la evaluación de los medios de prueba que sustentan las supuestas medidas adoptadas por la empresa operadora a efectos de evitar errores en la notificación- que habrían originado la suspensión de los servicios- se advierte que se realizaron coordinaciones posteriores a la comisión de la infracción, respecto a la capacitación del personal de Courier (Anexo 1-F) no obstante, se aprecia que se coordina una capacitación para el personal Courier en mayo de 2014 (Anexo 1-D). En atención a ello, se corrobora que ENTEL no ha actuado con la debida diligencia al no haber adoptado medidas apropiadas y suficientes para evitar errores en la notificación.

De otro lado se advierte que ENTEL tercerizó la entrega de las notificaciones a sus clientes, lo cual es una opción válida en tanto tiene la libertad de elegir el modelo de negocio que más le convenga; sin embargo, esto no implica el traslado de las obligaciones a su cargo, las cuales continúan reputándose como propias¹⁸.

Así, no obstante la tercerización o subcontratación, ENTEL mantiene una posición de garante del adecuado ejercicio de su actividad empresarial de acuerdo a lo exigido en el marco normativo, pues así como se beneficia de la actuaciones provechosas derivadas de la referida tercerización o subcontratación, debe responder por los actos perjudiciales del esquema organizativo que adopte¹⁹. Asumir una posición diferente, crearía el incentivo para las empresas operadoras de tercerizar las actividades a su cargo, a fin de evitar ser imputadas como responsables ante deficiencias en las mismas, situación que trastocaría el esquema de incentivo de la regulación²⁰.

Por ello, considerando que en el caso de las empresas que operan en el sector de las telecomunicaciones, el nivel de diligencia exigido debe ser alto²¹, le correspondía a ENTEL vigilar y/o controlar de manera previa y posterior que todas las notificaciones se realicen oportuna y válidamente, máxime si la obligación de notificación no es ajena a ENTEL, toda vez que ésta actividad es inherente a todo procedimiento de reclamos de servicios de públicos de telecomunicaciones²².

¹⁸ En esa misma línea, la Resolución de Consejo Directivo N° 076-2014-CD/OSIPTEL, en atención al recurso de apelación presentado por la misma empresa NEXTEL (anterior nombre comercial de la empresa ENTEL), indicó: "Es más, aun en el caso que tercerice dicha obligación, en estricto, -tan igual que el resto de empresas que brindan el servicio público de telefonía móvil- la obligada a dar cumplimiento es la empresa NEXTEL".

¹⁹ DE PALMA DEL TESO, Ángeles. Ob. Cit. Pág. 203-205.

²⁰ Lo señalado, es acorde con el régimen establecido en la Ley del Procedimiento Administrativo General, -en adelante- Ley 27444, al definir el Principio de Causalidad empleando el término "responsabilidad" en lugar de "autoría" de la conducta activa u omisiva

²¹ Véase entre otras, la Resolución de Consejo Directivo N° 141-2013-CD/OSIPTEL.
De este modo, la doctrina, reconocida fuente del derecho, considera que la diligencia debe medirse en función de las circunstancias particulares del hecho y del autor, siendo que en algunos casos, para agentes que desarrollan actividades que requieren autorización administrativa y que suponen la asunción de obligaciones singulares, el nivel de diligencia exigido debe ser superior. (...)
Acorde a ello, el nivel de diligencia exigido debe ser alto, puesto que dicha empresa operadora, además de ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones, opera en el mercado en virtud de un título habilitante concedido por el Estado.

²² **Artículo 26 - Notificación de resoluciones.**
Las empresas operadoras y el TRASU deberán notificar sus resoluciones en un plazo que no podrá exceder de diez (10) días hábiles contados desde su expedición. Dicha notificación se efectuará en la dirección donde se



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
755

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
773

En esa línea argumentativa se puede afirmar que las actividades que realizan los terceros (*personal, contratistas, etc.*) para la empresa operadora se encuentran dentro de su esfera de control. Por tanto, correspondía a ENTEL, entre otros, contratar con el tercero idóneo (*conocimiento, número de personal, equipo técnico, etc.*), capacitar y/o comunicar sobre las obligaciones legales a las que se encuentra sujeta, monitorear las actividades del tercero previa, durante y posteriormente a la realización de sus actividades-, etc., debido a que alguna falla ocasionada podía afectar el cumplimiento de las funciones encargadas y consecuentemente afectar a sus abonados, como en efecto sucedió en el presente caso.

4.2.2. Respecto a la diligencia debida en la prevención de errores humanos.

ENTEL manifiesta que, *nuestros asesores de servicio cuentan con una guía clara del procedimiento que debe seguir. A lo cual se suman las capacitaciones y exámenes constantes que ENTEL implementa a efectos de prevenir cualquier malentendido por parte de nuestros colaboradores.*

Complementariamente, ENTEL adjunta una serie de medios probatorios los cuales serán meritados con los que pretende demostrar que *cumplió sus obligaciones de capacitación y control de manera diligente.*

Es necesario precisar que del análisis de los descargos presentados por ENTEL, se advierte que los expedientes de queja implicados en suspensión del servicio por supuestos errores humanos de los asesores de servicios son los siguientes:

N°	N° DE CUENTA	N° DE EXPEDIENTE	USUARIO
1	1.11461191	05013-2013-TRASU/ST-RQJ	Constructora Marbag S.A.C.
2	1.10614677	06805-2013-TRASU/ST-RQJ	Manco Reyes, Eddy Elmo
3	1.11059848	07170-2013-TRASU/ST-RQJ	Pretell Ductram, Anthony Renmin
4	1.10299412	07792-2013-TRASU/ST-RQJ	Acril Max S.A.C.
5	1.10324584	00147-2014-TRASU/ST-RQJ	Choza Balarezo, Rocío del Carmen
6	1.10272554	02188-2014-TRASU/ST-RQJ	Aranda Barros, Juan Julio
7	1.11477359	03765-2014-TRASU/ST-RQJ	Inversiones Industriales Delia E.I.R.L.
8	1.10925614	04673-2014-TRASU/ST-RQJ	Qualit Zone Graf. S.R.L.

Sobre el particular, ENTEL precisa que ha adoptado las siguientes medidas, que denotan el esfuerzo constante para evitar errores humanos y de velar por el cumplimiento del marco regulatorio:

MEDIDAS	SUSTENTO/PRUEBA
Realización de exámenes de manera periódica sobre el cumplimiento de las normas vigentes (enfocados principalmente en la Directiva de Reclamos).	Correos de coordinación interna ("Examen-Base Legal" y "Examen de Reclamos") (Anexo 1-G). Examen tomado en el 2013 ("examen 2013") y un modelo de examen utilizado en el 2014 ("Examen GR-Empresas") (Anexo 1-H).

remiten los recibos por el servicio reclamado o en la que el usuario hubiere señalado por escrito durante el procedimiento de reclamo.



<p>Realización de capacitaciones a fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la Directiva de Reclamos.</p>	<p>Adjunta presentación elaborada para una capacitación realizada ("Capacitación asesores. Ppt). Nótese que en la lámina 4 se expone justamente el tema de las suspensiones con reclamo en trámite. (Anexo 1-I)²³</p>
<p>Semanalmente se revisan casos aleatorios de reclamos a fin de detectar posibles errores. En caso de detectar errores, se corrigen frente a los asesores.</p>	<p>Correo donde envía feedback a los asesores un tema puntual (Anexo 1-J).</p> <p>Correo donde se refuerza el manejo del AMR²⁴ a los asesores de servicio (Anexo 1-K).</p> <p>Correo donde se refuerzan las fechas que deben considerarse cuando se interponen reclamos y se indica incluso contactar a los usuarios en caso de duda [actitud pro-usuario] (Anexo 1-L)</p> <p>Correo donde se informa sobre correcciones internas sobre la base de pronunciamientos de OSIPTEL (Anexo 1-M)</p>

Al respecto, tal como ha sido reconocido por el Consejo Directivo del OSIPTEL en otro pronunciamiento²⁵, el nivel de diligencia exigido a ENTEL debe ser alto, al ser un agente especializado en el sector de las telecomunicaciones; por consiguiente, se espera que dicha empresa operadora adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales, legales y técnicas que le resulten exigibles, y que, en cualquier caso, el desvío del cumplimiento de los deberes que le corresponde honrar obedezca a razones justificadas, esto es, que se encuentren fuera de toda posibilidad de control.

Al respecto, los medios de prueba adjuntados por la empresa operadora que acreditarían la debida diligencia de Entel, están referidos a coordinaciones y medidas (i) posteriores a la comisión de la infracción (Anexo 1-K, 1-J), (ii) que no guardan relación con la obligación incumplida por la empresa operadora (Anexo 1-L, 1-M) y (iii) que no generan certeza que se hayan implementado (Anexo 1-H-examen modelo 2014).

En ese sentido el Órgano de Instrucción advierte que ENTEL no ha acreditado la debida diligencia s que demuestren que haya implementado las medidas apropiadas y suficientes a fin de que los alegados "errores humanos" que originaron la infracción al artículo 10° de la Directiva -suspensión del servicio con reclamo en trámite- se

²³ Cabe precisar que, del análisis de los descargos presentados se advierte que ENTEL ofreció como medio probatorio "Anexo 1-I) la presentación denominada "Capacitación Asesores. Ppt.", sin embargo, el mismo no fue adjuntado.

²⁴ Entiéndase como AMR (Administrador de Montos Reclamados) como:
Cuando se interpone un reclamo por facturación por cualquiera de las modalidades, el asesor de servicio retira el monto reclamado del AMR, lo que genera que no se suspenda el servicio. Una vez finalizado el procedimiento de reclamo, si corresponde cobrar al cliente por dicho en monto (por ejemplo, si su reclamo fue declarado infundado) el monto reclamado es reingresado al sistema AMR, lo que se conoce como "extornar" y se genera la suspensión. (Punto 3.2.2 de los descargos).

²⁵ Resolución de Consejo Directivo N° 070-2013-CD/OSIPTEL, del 16 de mayo de 2013

[Handwritten signatures and marks on the left margin]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
756

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS
771

produzcan o tengan el carácter de “invencible”, de modo que no le puedan ser imputados. En efecto, de la revisión efectuada de los medios probatorios ofrecidos por ENTEL, ha quedado plenamente acreditada la ocurrencia de los hechos que sustentan este aspecto del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, correspondiendo a ENTEL acreditar que ello fue producto de circunstancias fuera de su esfera de control, lo cual no ha ocurrido en el presente caso.

Por otro lado, respecto a la alegación del “error” por parte de ENTEL, resulta pertinente también señalar que los criterios adoptados por el TRASU se han difundido a través de la aprobación y publicación de sus Lineamientos Resolutivos²⁶, los mismos que se sustentan en la necesidad de hacer predecible la aplicación del derecho a fin de que los usuarios y empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que han de ser resueltos los conflictos que pudieran surgir en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Es así que en los Lineamientos Resolutivos se precisa que el error (humano o en sus sistemas) no puede ser una causa válida que exima a la ENTEL de su obligación de respetar los derechos de los usuarios porque su indiscriminada alegación podría impedir que sea vista la posibilidad que la empresa operadora utilice deliberadamente la suspensión como mecanismo para obtener el pago de la parte reclamada.

Complementariamente, es necesario precisar que nuestro ordenamiento jurídico en materia de protección del usuario del servicio de telecomunicaciones le exige al operador cumplir estrictamente con una serie de prescripciones. En ese sentido, argumentar que el operador no es responsable por los errores que cometen sus empleados –por insalvables que sean-, resulta una pretensión que el derecho no puede amparar.

Por lo expuesto, el hecho que según la operadora, suspendió el servicio por errores humanos de sus operadores no lo exime en modo alguno de su responsabilidad para con el estricto cumplimiento de sus obligaciones²⁷.

Conforme a ello, al momento que ENTEL suspendió el servicio de los usuarios antes mencionados, existía un procedimiento administrativo de reclamo en trámite y no se ha verificado la existencia de alguna situación que pudiese eximirlo de su responsabilidad. Por tanto, el operador ha infringido lo previsto en el artículo 10° de la Directiva.

Por último, debe precisarse que la existencia de daño, así como el comportamiento posterior del sancionado (especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos), no son criterios a ser tomados en cuenta a efectos de determinar si hubo infracción, sino que constituyen criterios a ser tomados en cuenta sólo a efectos de graduar la sanción una vez que: (i) se ha determinado la comisión de una infracción y (ii) se ha concluido (a través del test de razonabilidad) que la medida que corresponde adoptar es una sanción con multa; todo lo cual se ha cumplido en el presente caso. En

²⁶ Resolución N° 01-2004-LIN-TRASU-OSIPTEL

²⁷ Extraído de la Resolución N° 007-2008-PD-OSIPTEL de fecha 21 de enero de 2008.
“OSIPTEL comparte en este punto la visión de la demandante, en el sentido que es impropio la imposición de sanciones por infracciones objetivas; sin embargo –tal como lo señala la doctrina- el análisis de voluntariedad es distinto en el derecho administrativo sancionador, sobre todo porque éste –a diferencia del Derecho Penal se aplica a personas jurídicas, que carecen por sí mismas del elemento volitivo evaluado en el proceso penal. Por ello, de presentarse algunos supuestos como caso fortuito o fuerza mayor, o alguna otra situación que no permitiera a la empresa realizar la actuación debida, OSIPTEL considera que no correspondería sanción.”

ese sentido, en razón de lo señalado, los criterios contenidos en el numeral 230.3 del artículo 230° del Ley 27444 y por el artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL –Ley 27336- (en adelante, Ley de Facultades del OSIPTEL) serán estrictamente tomados en cuenta por este Órgano Instructor al momento de determinar la gradación de la sanción a aplicar.

4.3. Respecto de la inobservancia de los Principios de Razonabilidad y/o Proporcionalidad que justifiquen la imposición de una sanción. (Punto V de los descargos)

En sus descargos, ENTEL precisa que *no es responsable por la infracción que se le imputa, al haber sido producidas por errores humanos inevitables o errores causados por terceros, que estaban fuera del control de ella.* Por tanto, en aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad el TRASU debería desestimar la imposición de una sanción, teniendo en cuenta además que ésta no solo ha efectuado la reconexión del servicio, sino también, efectuó la devolución del importe reclamado inicialmente y el cargo por concepto de reconexión.

Preliminarmente es preciso señalar que de acuerdo a reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional y reconocida doctrina nacional²⁸ e internacional, los principios de Razonabilidad y Proporcionalidad son considerados como postulados similares²⁹ y/o complementarios³⁰ en el ejercicio de la función administrativa, hallándose en ellos una estrecha vinculación en su desarrollo teórico; por tanto, en el presente informe se hará referencia a los mismos, indistintamente.

Al respecto, debemos señalar que el Principio de Razonabilidad se encuentra recogido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley 27444:

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1.4. Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, 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

²⁸ MORÓN URBINA, JUAN CARLOS. "Los principios de la potestad sancionadora de la administración pública a través de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional". Palestra del Tribunal Constitucional. Revista Mensual de Jurisprudencia, año 1. número 7, julio 2006, p. 642:

A nuestro entender, compartiendo la posición del Tribunal Constitucional nacional en esta materia, en materia sancionadora administrativa existe similitud entre la proporcionalidad y la razonabilidad, que como principios convergen en enfrentar la arbitrariedad a través de la razón, siendo que la proporcionalidad es la medida de lo razonable de la sanción.

²⁹ Sentencia recaída en el expediente N° 02192-2004-AA-TC, Fundamento 15:

El principio de razonabilidad o proporcionalidad es consustancial al Estado Social y Democrático de Derecho, y está configurado en la Constitución en sus artículos 3° y 43°, y plasmado expresamente en su artículo 200°, último párrafo. Si bien la doctrina suele hacer distinciones entre el principio de proporcionalidad y el principio de razonabilidad, como estrategias para resolver conflictos de principios constitucionales y orientar al juzgador hacia una decisión que no sea arbitraria sino justa; puede establecerse, prima facie, una similitud entre ambos principios, en la medida que una decisión que se adopta en el marco de convergencia de dos principios constitucionales, cuando no respeta el principio de proporcionalidad, no será razonable. En este sentido, el principio de razonabilidad parece sugerir una valoración respecto del resultado del razonamiento del juzgador expresado en su decisión, mientras que el procedimiento para llegar a este resultado sería la aplicación del principio de proporcionalidad con sus tres subprincipios: de adecuación, de necesidad y de proporcionalidad en sentido estricto o ponderación.

³⁰ Sentencia recaída en el expediente N° 0045-2004-AI/TC, Fundamento 30:

El principio de proporcionalidad ya lleva consigo, como presupuesto, la exigencia de razonabilidad y, por otra parte, integra adicionalmente el principio de proporcionalidad en sentido estricto o ponderación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSIPTel
ST-TRASU

FOLIOS

757

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTel

OSIPTel	FOLIOS
ST-TRASU	775

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.

Asimismo, de acuerdo a MORÓN URBINA el Principio de Razonabilidad comprende:

"(...)

La norma contempla que para cumplir con el principio de razonabilidad una disposición de gravamen, debe cumplir con:

- Adoptarse dentro de los límites de la facultad atribuida. Esto es, cumplir y no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen.
- Mantener la proporción entre los medios y fines. Quiere decir que la autoridad al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma acción puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal. (...) ³¹

En virtud de lo señalado, resulta importante señalar que, en un primer momento, el inicio de un procedimiento sancionador tiene como finalidad la evaluación de los hechos que constituirían una infracción de las normas y/o reglamentos emitidos por la autoridad; posterior a ello, y una vez determinado el incumplimiento de deberes u obligaciones, el Órgano Instructor debe determinar la pertinencia de la imposición de una sanción sobre la base de los criterios previamente establecidos.

En ese orden de ideas, en lo referente al análisis de imposición de una sanción esto es, en el primer momento del inicio de un procedimiento administrativo sancionador, es necesario que la decisión que se adopte cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad.

Respecto al juicio de adecuación, resulta oportuno indicar que las sanciones administrativas cumplen con el propósito de la potestad sancionadora de la Administración Pública, que es disuadir o desincentivar la comisión de infracciones por parte de un administrado. En efecto, la imposición de una sanción no sólo tiene un propósito represivo, sino también preventivo, por lo que se espera que de imponerse la sanción, ENTEL asuma en adelante un comportamiento mucho mayor diligente, adoptando para ello las acciones que resulten necesarias, de tal modo que no incurra en nuevas infracciones.

Con 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.

Al respecto, de conformidad al artículo 40³² del Reglamento General del OSIPTel³³, frente al incumplimiento de normas aplicables, de regulaciones o de obligaciones

³¹ MORON URBINA, Juan Carlos, "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General", Octava Edición, Lima, División de Estudios Administrativos, Gaceta Jurídica, 2001, pág. 32.

³² "Artículo 40.- Definición de Función Fiscalizadora y Sancionadora.
La función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTel 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

contenidas en los contratos de concesión, el OSIPTEL puede ejercer su función fiscalizadora y sancionadora imponiendo sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras que se encuentren incurso en algún incumplimiento. Es decir, el OSIPTEL cuenta con facultades para optar por imponer una medida correctiva o imponer una sanción.

En ese sentido, este Órgano Instructor evaluó la posibilidad de imponer una multa, pudiendo ser fijada entre 51 UIT y 150 UIT, en virtud del rango que para las infracciones graves se prevé en el artículo 25^{o34} de la Ley de Facultades del OSIPTEL.

Se concluyó, entonces, que la sanción era el único medio viable para, en el presente caso, persuadir a ENTEL a que en lo sucesivo evite incurrir en nuevas infracciones contenidas en el artículo 57° de la Directiva que tipifica como infracción grave la restricción establecida en el artículo 10° del mismo cuerpo legal, por tanto, se cumple la dimensión del test de razonabilidad en lo que atañe al juicio de necesidad.

Por último, en virtud al juicio de proporcionalidad, se busca establecer si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, por lo cual este Órgano Instructor considera que este parámetro está vinculado con el juicio de necesidad. Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que efectivamente se cumple en el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, toda vez que se busca compensar el bien jurídico tutelado, constituido en este caso, por el servicio de los usuarios que se encontró suspendido, a pesar de contarse con un reclamo en trámite.

Al respecto, es pertinente indicar que el Órgano Instructor ha considerado la debida proporción entre el medio empleado -esto es el inicio del procedimiento administrativo- y los fines públicos que debe tutelar, a fin de responder a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido, referido a que las empresas operadoras respeten la restricción de suspender la prestación del servicio, luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiera concluido; por lo que se determina que no se está vulnerando en modo alguno el citado Principio de Razonabilidad.

En ese orden de ideas, como se ha explicado, el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador busca generar un incentivo para que en lo sucesivo ENTEL sea más cautelosa en lo que concierne al cumplimiento de la normatividad que involucra su actividad. Es decir, es mayor el beneficio que se espera produzca la medida adoptada sobre el interés general, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

de concesión."

33 Aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM promulgada el 02 de febrero de 2001 y sus modificatorias.

34 "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

Handwritten signatures and initials on the left margin.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 250
OSIPTEL ST-TRASU	FOLIOS 226

De lo anteriormente señalado, este Órgano Instructor aprecia que el inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador ha observado las tres dimensiones del test de razonabilidad que determinan la aplicación de una sanción razonable, toda vez que ha analizado que la medida a adoptarse sea necesaria, idónea y proporcionada.

Por todo lo expuesto, cabe desestimar los argumentos presentados por ENTEL respecto de la inobservancia del Principio de Razonabilidad.

V. CRITERIOS PARA GRADUAR LA SANCIÓN

5.1 Ejercicio de la potestad sancionadora

Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en su relación con el Estado Peruano, se encuentran sujetas a la facultad fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL. En ese sentido, pueden ser sancionadas en caso su actuar configure el tipo administrativo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

En efecto, sobre las labores de vigilancia, regulación y sanción que deben cumplir los organismos reguladores, se ha pronunciado el Tribunal Constitucional³⁵:

*"9. En coherencia con tales imperativos, se justifica la existencia de una legislación antimonopólica y de desarrollo de los marcos regulatorios que permitan mayores niveles de competencia, para cuyo efectivo cumplimiento los **Organismos Reguladores** y el INDECOPI juegan un rol preponderante, tanto en la promoción y defensa de la competencia como en la protección a los consumidores y usuarios.*

Justamente, este Colegiado ha precisado que dichos organismos administrativos cumplen un deber especial de protección de los derechos fundamentales, lo cual implica exigirles una labor de vigilancia, regulación y sanción de las conductas y prácticas contrarias a la libre competencia y el derecho de los consumidores; funciones que se encuentran amparadas en el marco legal de las facultades que les han sido otorgadas para estos fines". (Subrayado agregado)

De igual modo, el Tribunal Constitucional ha establecido que los organismos reguladores deben supervisar, regular y fiscalizar a las empresas operadoras que brindan servicios al público y aplicar las sanciones en caso contravengan disposiciones legales y técnicas, en los términos siguientes³⁶:

*"Sabido es que nuestra legislación, principalmente a través de la Ley N° 27332, parcialmente modificada por la Ley N° 27632, ha conferido a los **organismos reguladores de la inversión privada en los sectores públicos**, una misión de especial trascendencia para el correcto desenvolvimiento del mercado. A dichos organismos autónomos compete, dentro de sus correspondientes ámbitos sectoriales, la supervisión, regulación y fiscalización de las empresas que ofrecen servicios al público, así como la aplicación de las sanciones a que*

³⁵ Sentencia recaída en el Expediente N° 01963-2006-PA/TC.

³⁶ Sentencia recaída en el Expediente N° 00858-2003-AA/TC.

hubiere lugar, en caso de que los oferentes de servicios contravengan las disposiciones legales y técnicas que regulan su labor, o quebranten las reglas de mercado que garantizan una competencia eficiente y leal". (Subrayado agregado)

Para determinar la decisión a adoptar en el presente caso, resulta necesario realizar una ponderación de los efectos de la conducta infractora, debiendo resaltar lo siguiente:

- ENTEL ha incumplido con lo establecido en el artículo 10° de la Directiva, incurriendo en una infracción tipificada al realizar la suspensión del servicio mientras que el procedimiento de reclamo aún se encontraba en trámite correspondiente a catorce **(14)** expedientes.
- Al respecto, el OSIPTEL se encuentra en la necesidad de frenar toda conducta desarrollada por cualquier empresa operadora que se encuentre dirigida hacia el incumplimiento del ordenamiento legal y de las decisiones de la autoridad en materia de solución de reclamos, como lo es el TRASU, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 37³⁷ de la Ley de Facultades del OSIPTEL, en consecuencia, ante la eventualidad de imponer una medida correctiva o una sanción, se debe tener en cuenta que esta última produce mayores desincentivos para evitar que se produzca nuevamente la comisión de la infracción (juicio de necesidad).

Tal situación deriva de la necesidad de afianzar la institucionalidad del organismo regulador y de los órganos que lo componen, así como contribuir a la seguridad jurídica derivada del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU por parte de las empresas operadoras.

Adicionalmente, la conducta desplegada por ENTEL ha generado que los usuarios vean suspendidos sus servicios pese a tener un reclamo en trámite.

- De igual modo, la imposición de una sanción en el contexto antes descrito cumple con el propósito de la potestad sancionadora del Estado, que es disuadir la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras, por lo que dicha medida resulta adecuada a las circunstancias antes expuestas (juicio de adecuación).

Asimismo, debe señalarse que el eventual desmedro que podría sufrir la empresa operadora se ve compensado con el bienestar que repercute en el interés general, teniendo en consideración que la conducta infractora ha generado un daño directo a los usuarios al ver suspendidos sus servicios sin justificación, a pesar de que dicha situación se encuentra amparada por la normativa vigente.

En esa línea, se espera que ENTEL sea más cautelosa en el respeto de la regulación vigente y evite generar daños a los usuarios por la suspensión de sus servicios cuando estén de por medio los derechos de los usuarios dentro de un procedimiento de reclamo.

³⁷ **Artículo 37.- Procedimiento de reclamos de usuarios en la vía administrativa:**

Son competentes para resolver los reclamos de usuarios:

a) *En primera instancia la entidad supervisada.*

b) *En segunda instancia: el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), cuya conformación y funcionamiento serán definidos por OSIPTEL mediante Resolución del Consejo Directivo.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	759

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	772

En consecuencia, en el presente caso corresponde imponer una sanción a ENTEL por haber incurrido en la infracción tipificada por el artículo 10° de la Directiva.

5.2 Criterios para la determinación de la sanción administrativa por infracción al artículo 10° de la Directiva.

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 229.2 del artículo 229° de la Ley 27444, en los procedimientos administrativos sancionadores debe observarse necesariamente los principios de la potestad sancionadora recogidos en dicha Ley. Un principio que resulta especialmente aplicable al momento de determinar la sanción a imponer es el principio de razonabilidad, recogido en numeral 230.3 del artículo 230° de la Ley 27444, el cual establece lo siguiente:

"Artículo 230°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales: (...)

3. Razonabilidad.- Las autoridades deben prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Sin embargo, las sanciones a ser aplicadas deberán ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción, debiendo observar los siguientes criterios que en orden de prelación se señalan a efectos de su graduación:

- a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido;*
- b) El perjuicio económico causado;*
- c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción;*
- d) Las circunstancias de la comisión de la infracción;*
- e) El beneficio ilegalmente obtenido; y*
- f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor."*

Por su parte, la Ley de Facultades de OSIPTEL establece los siguientes criterios para la gradación de la sanción:

"Artículo 30°.- Gradación de la multa

Para la gradación de la multa a imponerse se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

- a) Naturaleza y gravedad de la infracción.*
- b) Daño causado.*
- c) Reincidencia.*
- d) Capacidad económica del sancionado.*
- e) Comportamiento posterior del sancionado, especialmente la disposición para reparar el daño o mitigar sus efectos.*
- f) El 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."*

En concordancia con las dos normas antes citadas, podemos concluir que, los criterios de gradación señalados por la Ley 27444 recogen algunos criterios de gradación ya establecidos en la Ley de Facultades de OSIPTEL, estableciendo además un orden de prelación que debe ser considerado por este Órgano Instructor al proceder a la gradación de la sanción a ser impuesta, teniendo en cuenta, para tal efecto, que la comisión de la infracción no sea más ventajosa para la empresa operadora que cumplir la norma o asumir la sanción.



a) **Naturaleza y Gravedad del Daño Causado al Interés Público y/o Bien Jurídico Protegido**

ENTEL ha incurrido en la infracción contenida en el artículo 57° de la Directiva que tipificada como grave el incumplimiento del artículo 10° del mismo cuerpo legal. En tal sentido, de conformidad con la escala de multas establecida por el artículo 25° de la Ley de Facultades de OSIPTEL, corresponde la aplicación de una multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UITs.

En el presente caso, la gravedad del daño al interés público queda determinada por el perjuicio que se genera a los usuarios al suspender el servicio mientras que su reclamo no haya concluido; y asimismo, tener que recurrir a previsiones excepcionales para poder hacer efectivo su reclamo e incurrir en gastos de tiempo y dinero, teniendo que recurrir al TRASU a través de la presentación de una queja, a fin de buscar protección a sus derechos.

b) **Perjuicio Económico Causado**

El perjuicio económico ocasionado alude al daño causado según lo previsto por la Ley de Facultades del OSIPTEL.

Sobre el particular, se aprecia que si bien el daño no se ha estimado económicamente, es indudable que existe un perjuicio económico, dado que los usuarios no contaron con el servicio de telefonía móvil, **-en mucho de los casos, la suspensión indebida afectó la totalidad de la cuenta de servicios, la cual comprende varias líneas-**, lo cual generó el despliegue de una serie de acciones adicionales a las que normalmente son demandadas en un procedimiento en el que ENTEL cumple estrictamente la normativa, ocasionando con esto un gasto tanto a la Administración como a los usuarios, adicional al malestar generado por ello.

Asimismo, debe tomarse en consideración que el daño ocasionado por la infracción no se limita a un daño particular –en los casos concretos de los expedientes que son materia de análisis y que forman parte del presente procedimiento administrativo sancionador–, sino que además genera un daño que contribuye a mermar la confianza en el funcionamiento de un determinado sistema.

Cabe señalar que se ha estimado tomar como referencia la cantidad de días transcurridos sin servicio, considerando los catorce (14) expedientes materia de infracción, los cuales suman cuarenta y tres (43) días calendario.

En este sentido, en razón a la distribución de las cantidades de *DIAS SIN SERVICIO* se ha considerado realizar una medición referencial de la tendencia presentada en estos casos a través del cálculo del *PROMEDIO* y la *MEDIANA*. De estos dos parámetros, la *MEDIANA* muestra la tendencia evidenciada en los catorce (14) casos tomando en cuenta que el mayor valor presentado en este intervalo que es de doce (12) días –el rango de días en los que el servicio se encontró suspendido oscila entre 1 a 12 días-. En este sentido, el valor de la MEDIANA es 1.5 días sin servicio mientras que el PROMEDIO es 3 días sin servicio.

DIAS SIN SERVICIO	
MAX VALOR	MIN VALOR
12	1

alt.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

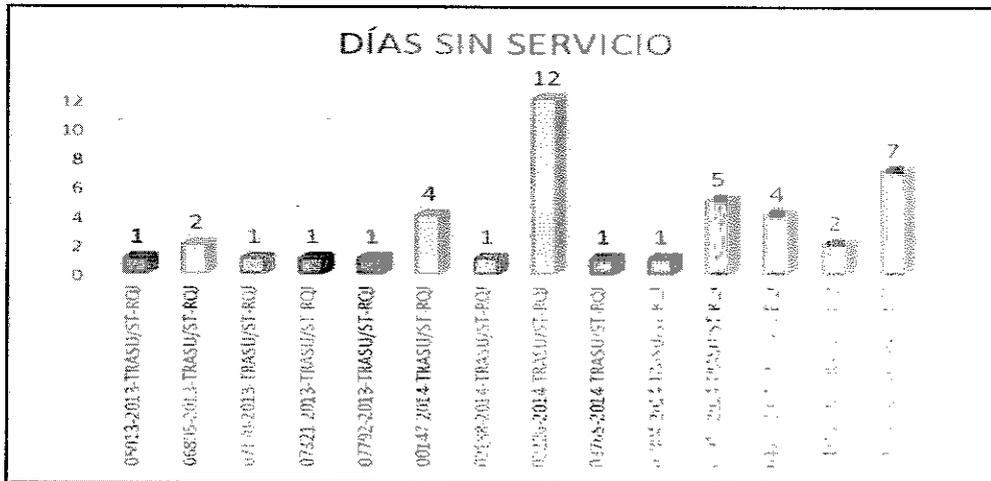
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	760

VALORES FRECUENTES	
Días	Expedientes
1	7 exp.
2	2 exp.
4	2 exp.

OSIPTEL	FOLIOS
ST-TRASU	778

MEDIANA	PROMEDIO
1.5	3.07



c) Circunstancias de la Comisión de la Infracción

La comisión de la presente infracción se realiza en las circunstancias en las que ENTEL realizó la suspensión del servicio en catorce (14) expedientes de queja mientras que se encontraba en trámite un procedimiento de reclamo.

Los Expedientes donde se detectó y comprobó la comisión de la infracción al artículo 10° de la Directiva son los siguientes:

N°	N° DE CUENTA	N° DE EXPEDIENTE	USUARIO
1	1.11461191	05013-2013-TRASU/ST-RQJ	Constructora Marbag S.A.C.
2	1.10614677	06805-2013-TRASU/ST-RQJ	Manco Reyes, Eddy Elmo
3	1.11059848	07170-2013-TRASU/ST-RQJ	Pretell Ductram, Anthony Renmin
4	1.11004992	07321-2013-TRASU/ST-RQJ	Portugal Jordán, Luciana
5	1.10299412	07792-2013-TRASU/ST-RQJ	Aciril Max S.A.C.
6	1.10324584	00147-2014-TRASU/ST-RQJ	Choza Balarezo, Rocio del Carmen
7	1.10272554	02188-2014-TRASU/ST-RQJ	Aranda Barros, Juan Julio
8	1.10834879	02226-2014-TRASU/ST-RQJ	Alvarado Fajardo, Areli Patricia
9	1.11477359	03765-2014-TRASU/ST-RQJ	Inversiones Industriales Delia E.I.R.L.
10	1.10282513	03884-2014-TRASU/ST-RQJ	Perú4You Tours & Travel S.A.C.
11	1.11599750	03912-2014-TRASU/ST-RQJ	Alpiste Calderon, William
12	1.10925614	04673-2014-TRASU/ST-RQJ	Qualit Zone Graf. S.R.L.
13	1.11590697	04714-2014-TRASU/ST-RQJ	Robles Basilio, Raphael Juan
14	1.11.630730	04715-2014-TRASU/ST-RQJ	Churampi Rodríguez, Timoteo Pablo



d) Beneficio ilegalmente obtenido por la comisión de la infracción

En el presente caso, si bien es cierto no existen elementos objetivos para la determinación del beneficio obtenido, se debe señalar que dentro del análisis económico del comportamiento estratégico de una empresa operadora existe la variable del costo de cumplimiento.

En tal sentido, siempre existirá una reducción en el costo de cumplimiento por parte de ENTEL que no cumple su deber de acatar las disposiciones emitidas, frente a aquellas empresas operadoras que son respetuosas de la normativa.

e) Existencia de intencionalidad o no en el infractor

No ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de la infracción.

Sin embargo, se aprecia que la comisión de la infracción imputada a ENTEL le es atribuible a ella por causas exclusivamente de su responsabilidad (errores humanos y errores en las notificaciones); por tanto, la imposibilidad de demostrar una intención debe meritarse a efectos de graduar la sanción a imponer, teniendo en cuenta además que en sus descargos ENTEL ha manifestado reiteradamente que en la comisión de la infracción por la suspensión del servicio no ha concurrido el elemento subjetivo del tipo infractor, es decir dolo o culpa.

f) Capacidad económica del sancionado

El segundo párrafo del artículo 25° de la Ley de Facultades de OSIPTEL señala que 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.

g) Evaluación del comportamiento posterior

En el presente caso, ENTEL ha acreditado que procedió a tomar las medidas para poder atenuar las afectaciones futuras que se generen a los usuarios. En efecto, se observa que reconectó los servicios telefónicos de los usuarios y realizó la respectiva devolución según el siguiente detalle:

	N° DE EXPEDIENTE	USUARIO	FECHA DE SUSP.	FECHA DE LA QUEJA	FECHA DE RECONEX.	DIAS SIN SERVICIO	MONTO DEVUELTO (USD \$.)
1	05013-2013-TRASU/ST-RQJ	Constructora Marbag S.A.C.	25.07.2013	08.08.2013	25.07.2013	1	78
2	06805-2013-TRASU/ST-RQJ	Manco Reyes, Eddy Elmo	22.10.2013	24.10.2013	24.10.2013	2	53.12
3	07170-2013-TRASU/ST-RQJ	Pretell Ductram, Anthony Renmin	08.11.2013	08.11.2013	08.11.2013	1	25.00 + Cargo por Reconexión
4	07321-2013-TRASU/ST-RQJ	Portugal Jordán, Luciana	15.11.2013	15.11.2013	15.11.2013	1	52.51 + Cargo por Reconexión
5	07792-2013-TRASU/ST-RQJ	Acril Max S.A.C.	19.11.2013	02.12.2013	20.11.2013	1	36
6	00147-2014-TRASU/ST-RQJ	Choza Balarezo, Rocío del Carmen	20.12.2013	24.12.2013	24.12.2013	4	37.89
7	02188-2014-TRASU/ST-RQJ	Aranda Barros, Juan Julio	11.03.2014	11.03.2014	11.03.2014	1	16.05 + Cargo por Reconexión



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

261

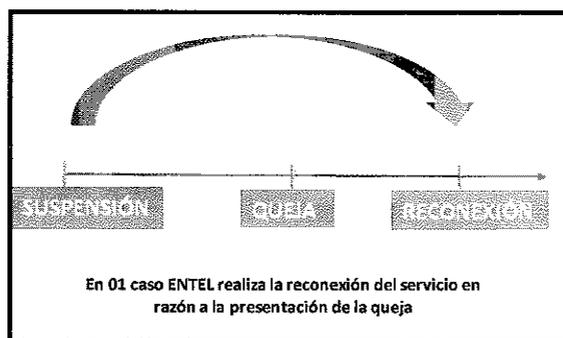
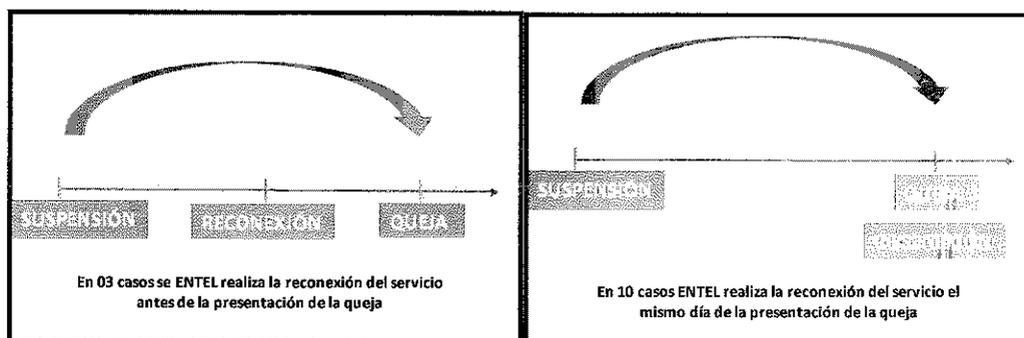
OSIPTEL
ST-TRASU

FOLIOS

279

8	02226-2014-TRASU/ST-RQJ	Alvarado Fajardo, Areli Patricia	23.01.2014	12.03.2014	04.02.2014	12	122.45 + Cargo por Reconexión
9	03765-2014-TRASU/ST-RQJ	Inversiones Industriales Delia E.I.R.L.	23.04.2014	24.04.2014	24.04.2014	1	Valor de Cargo por Reconexión
10	03884-2014-TRASU/ST-RQJ	Perú4You Tours & Travel S.A.C.	25.04.2014	25.04.2014	25.04.2014	1	26.18 + Cargo por Reconexión
11	03912-2014-TRASU/ST-RQJ	Alpiste Calderon, William	23.04.2014	28.04.2014	28.04.2014	5	30.00 + Cargo por Reconexión
12	04673-2014-TRASU/ST-RQJ	Qualit Zone Graf. S.R.L.	16.05.2014	20.05.2014	20.05.2014	4	64.79
13	04714-2014-TRASU/ST-RQJ	Robles Basilio, Raphael Juan	20.05.2014	22.05.2014	22.05.2014	2	243.43 + Cargo por Reconexión
14	04715-2014-TRASU/ST-RQJ	Churampi Rodríguez, Timoteo Pablo	16.05.2014	22.05.2014	23.05.2014	7	214.84 + Cargo por Reconexión

Al respecto, debemos precisar que sólo en un caso ENTEL ha procedido a la reconexión del servicio del usuario luego de presentada la queja. De otro lado en tres de los casos ENTEL ha realizado la reconexión con fecha anterior a la presentación de la queja – sin que se haya visto constreñido a ello en razón a la queja; y finalmente en diez expedientes se ENTEL ha realizado la reconexión del servicio el mismo día de la presentación de queja.



Cabe precisar que resulta relevante la capacidad de reacción de las empresas operadoras para aminorar el daño generado en razón al incumplimiento de sus obligaciones, esto es, la celeridad en la reconexión del servicio a los usuarios, así como el correspondiente ajuste en la facturación por los días transcurridos sin servicio.

De acuerdo a lo detallado en cada caso, ENTEL reconectó los servicios de telefonía móvil -y en todos los casos antes emitida la resolución del TRASU que declaró fundada las quejas- y a su vez realizó las devoluciones correspondientes, tanto por el



monto reclamado en el procedimiento de origen, así como el correspondiente cargo por reconexión producido por la suspensión; por tanto, dicha actuación debe tenerse en cuenta y valorarse para efectos de la imposición de la sanción.

h) Determinación de la sanción

En el caso planteado cobra vital importancia el Principio de Razonabilidad que establece que debe haber una proporcionalidad entre los medios empleados y la finalidad buscada de tal forma que se actúe dentro de los límites establecidos a la facultad discrecional de la autoridad.

Esto se complementa con lo establecido en el artículo 230° numeral 3 de la Ley 27444, donde se considera que la realización de la conducta no debe ser más ventajosa para el infractor que cumplir con la sanción o cumplir con las normas infringidas.

Del caso planteado, considerando que el presente procedimiento sancionador es el primero iniciado contra ENTEL por suspensión del servicio con reclamo en trámite; teniendo en cuenta la cantidad de casos involucrados y días sin servicio, así como la pronta reacción adoptada por ENTEL para la reactivación de las líneas suspendidas; incluso antes de la presentación de la queja; y en atención a la ponderación de los criterios de gradación ya expuestos, establecidos por la LPAG, así como por la Ley de Facultades del OSIPTEL, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU):

HA RESUELTO:

SANCIONAR a la empresa **ENDEL DEL PERÚ** con una multa ascendente a cincuenta y un (51) UITs, por haber incurrido en la infracción tipificada en el artículo 57° de la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°015-99-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 10° de la referida norma, correspondiente a catorce (14) expedientes de queja.

Con la intervención de los señores vocales: Ignacio Basombrío Zender, Agnes Franco Temple, Jacqueline Gavelan Díaz, Jorge Fernández-Baca Llamosas, Carlos Silva Cárdenas, Abelardo José Carlos Aramayo Baella, Maria Luisa Hildebrant Belmont, Ricardo Maguiña Pardo, Victoria Morgan Moreno y Jesús Eloy Espinoza Lozada.

Carlos Silva Cárdenas
Presidente del Tribunal Administrativo
de Solución de Reclamos de Usuarios

* La presente Resolución no agota la vía administrativa, por lo cual, contra la misma procede el recurso de reconsideración o apelación, dentro del plazo de quince (15) días contados a partir del día siguiente de notificada, el que será presentado ante el mismo órgano que dictó la Resolución.

Handwritten notes and signatures on the left margin:
- A large handwritten number '6' with a checkmark.
- Several other illegible handwritten marks and signatures.