



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Nº 00033-2023-TRASU/PAS/OSIPTTEL

Lima, 13 de setiembre de 2023

EMPRESA OPERADORA	: ENTEL PERÚ S.A.
EXPEDIENTE Nº	: 021-2022/TRASU/STSR-PAS
MATERIA	: INCUMPLIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA INFRACCIÓN TIPIFICADA EN EL ARTÍCULO 14 DEL REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES
SENTIDO	: MULTA

VISTO: El Informe Final de Instrucción Nº 00033-STSR/2023 (en adelante, el Informe) expedido por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (en adelante, la Secretaría Técnica), por medio del cual informa al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (en adelante, TRASU) sobre el procedimiento administrativo sancionador (en adelante, PAS) iniciado a la empresa Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL o la empresa operadora), por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones¹ (en adelante, RGIS).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante carta Nº C.00910-STSR/2022 del 7 de diciembre de 2022, debidamente notificada el 16 de diciembre de 2022, la Secretaría Técnica comunicó a ENTEL el inicio del presente PAS por la presunta comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, referente al incumplimiento de quince (15) resoluciones emitidas en primera instancia, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles a efectos de presentar sus descargos.
2. ENTEL, mediante la carta Nº CGR-003/2023-AER del 3 de enero de 2023, recibida en la fecha de emisión, solicitó una prórroga de diez (10) días hábiles al otorgado para remitir sus descargos.
3. A través de la carta Nº C. 00013-STSR/2023 del 4 de enero de 2023, notificada el 5 de enero de 2023, la Secretaría Técnica otorgó el plazo adicional de diez (10) días hábiles a efectos que remita sus descargos.
4. ENTEL, mediante la carta Nº EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023, recibida en la fecha de emisión, remitió sus descargos a la carta de imputación de cargos.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 087-2013-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.





- 5. La empresa operadora, mediante la carta N° EGR-011/2023-AER del 16 de enero de 2023, recibida en la fecha de emisión, remitió sus descargos complementarios a la carta de imputación de cargos.
- 6. A través de la carta N° 00384-STSR/2023 del 22 de junio de 2023, notificada con fecha 23 de junio de 2023, la Secretaría Técnica remitió a la empresa operadora el Informe Final de Instrucción N° 00033-STSR/2023, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles para que formule sus descargos.
- 7. Mediante la carta N° EGR-144-2023-AER, recibida el 24 de julio de 2023, la empresa operadora presentó alegatos al Informe Final de Instrucción.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

- 8. De conformidad con el artículo 40 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.
- 9. Así también, el artículo 23 del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, señala que el TRASU tiene como función desarrollar los procedimientos administrativos sancionadores que están bajo su competencia, de conformidad con la normativa vigente, imponiendo sanciones o medidas correctivas, así como archivar los procedimientos de ser el caso.

III. DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

- 10. ENTEL, en sus escritos de descargos a la imputación de cargos y al Informe Final de Instrucción, manifestó los siguientes fundamentos:

Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en catorce (14) resoluciones comunicadas a través de la carta N° EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023

- i) ENTEL manifiesta que, con anterioridad al inicio del presente PAS, habría cumplido con los mandatos dispuestos en las siguientes resoluciones.

N°	NÚMERO DENUNCIA	RESOLUCIÓN
1	049-2021/AQP-DEN	SAC-CC/1-92092836692-2021
2	090-2021/CL-DEN	SAC-CC/1-102026855882-2021
3	186-2021/DEN-MLS	SAC-CC/1-98167520433-2021
4	003-2022/LOR-DEN	SAC-CC/1-164116043547-2022
5	006-2022-MOQ-DEN	SAC-CC/1-167267231977-1-2021
6	130-2022/LE-DEN	SAC-CC/1-173307505967-2022
7	079-2022/CL-DEN	SAC-CC/1-179287812666-2022
8	168-2022/LE-DEN	SAC-CC/1-178429242654-1-2022
9	035-2022/ANC-DEN	SAC-CC/1-185318652473-2022
10	160-2022/PL-DEN	SAC-CC/1-166880006407-2022





N°	NÚMERO DENUNCIA	RESOLUCIÓN
11	00051-2022/PIU-DEN	SAC-CC/1-173168409393-2022
12	00052-2022/PIU-DEN	SAC-CC/1-193181296256-2022
13	075-2022/LAM-DEN	SAC-CC/1-184388834974-2022
14	0011-2022/TAC/DEN	SAC/CC-1-193919269966-2022

Sobre la presunta vulneración al Principio de Tipicidad, expuesta a través de la carta N° EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023

- ii) La empresa operadora sustentó que el inicio del presente PAS habría vulnerado el Principio de Tipicidad, dado que habría cumplido con lo dispuesto en la resolución N° SAC-CC/1-102026855882-2021 (Denuncia N° 090-2021/CL-DEN); y, por tanto, los hechos no se subsumirían en el tipo infractor. En atención a ello, solicita el archivo del PAS en ese extremo.

Sobre la presunta vulneración al Principio de Verdad Material, expuesta a través de la carta N° EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023

- iii) La empresa operadora señaló que se habría vulnerado el Principio de Verdad Material, dado que si bien existen casos que el cumplimiento ha sido tardío, los hechos demostrarían que, a la fecha, habrían cesado el incumplimiento.

Sobre la presunta vulneración al Principio de Razonabilidad, expuesta a través de la carta N° EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023

- iv) La empresa operadora señaló que, a la fecha, habrían cesado la totalidad de incumplimientos, por lo que continuar con el PAS implicaría una vulneración al Principio de Razonabilidad.

Sobre la aplicación de la eximente de subsanación voluntaria, expuesta a través de la carta N° EGR-002/2023-AER del 4 de enero de 2023

- v) ENTEL manifestó que, en la mayoría de casos, se habría subsanado el incumplimiento con anterioridad al inicio del presente PAS, por lo que correspondería la aplicación de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria y, en consecuencia, solicita el archivo del presente PAS.

Sobre las acciones de cumplimiento realizadas en resolución N° SAC-CC/1-170486304655-1-2022 (denuncia N° 041-2022/PL-DEN) comunicadas a través de la carta N° EGR-011/2023-AER del 16 de enero de 2023

- vi) ENTEL manifiesta que, con anterioridad al inicio del presente PAS, habría subsanado el incumplimiento de la resolución N° SAC-CC/1-170486304655-1-2022; y, por tanto, continuar con el PAS constituiría una vulneración al Principio de Verdad Material y Razonabilidad.

N°	NÚMERO DENUNCIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN
1	041-2022/PL-DEN	SAC-CC/1-170486304655-1-2022	11/02/2022





Descargos presentados a través de la carta N° EGR-144/2023-AER del 24 de julio de 2023

- vii) ENTEL manifiesta que ha cumplido con las resoluciones emitidas en primera instancia en la totalidad de los seis (6) casos sobre los cuales se pretende sancionar.
- viii) La empresa operadora señala que, si bien el cumplimiento se efectuó de manera extemporánea al plazo otorgado, se evidencia que se subsanó la conducta infractora con anterioridad al inicio del PAS, por ello, se debe aplicar el eximente de subsanación voluntaria.
- ix) La empresa operadora refiere la aplicación de los Principios de Presunción de Licitud y Culpabilidad para que se tome en cuenta los eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones, específicamente la subsanación voluntaria.
- x) En el supuesto que se persista en sancionar a ENTEL, es necesario considerar, que el Informe Final de Instrucción no contempla los factores atenuantes que se habrían configurado, si bien se reconoce el cumplimiento de las resoluciones de manera extemporánea, se debe pronunciar acerca los atenuantes y verificar si se ha configurado alguno. En aplicación de los Principios de Verdad Material y Razonabilidad, se debería reducir la multa.

IV. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

IV.1. IMPUTACIÓN DE CARGOS

11. El presente PAS se inició contra ENTEL al imputársele la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS que establece lo siguiente:

“Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora
Constituye infracción grave el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado”.

12. La Secretaría Técnica, en virtud del artículo 83 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante el Reglamento de Reclamos), efectuó la revisión de las denuncias presentadas por los usuarios ante el OSIPTEL durante los periodos de enero a junio de 2021, así como de enero a junio de 2022 detectando que su representada habría incumplido quince (15) resoluciones.

13. ENTEL habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, por no cumplir con lo dispuesto en quince (15) resoluciones emitidas en primera instancia, conforme se detallan a continuación:

² Actualmente Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 099-2022-CD-OSIPTEL.





Cuadro N° 1: Resoluciones materia de análisis

Table with 6 columns: N°, NÚMERO DENUNCIA, FECHA DE LA DENUNCIA, MATERIA, RESOLUCIÓN, FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN. It lists 15 cases of administrative resolutions.

14. Ahora bien, se advierte que la Secretaría Técnica imputó el incumplimiento de quince (15) resoluciones emitidas por la empresa operadora a través de la carta N° C. 00910-STSR/2022, notificada el 16 de diciembre de 2022, a través de la cual se cuestionó el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las resoluciones emitidas por ENTEL.

15. Es oportuno indicar que, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)³, la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción, es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor,

³ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa (...)

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





hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado⁴, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

16. Asimismo, conforme al numeral 3 del artículo 252 del TUO de la LPAG, la autoridad administrativa tiene la facultad de declarar de oficio la prescripción y dar por concluido el procedimiento administrativo sancionador cuando advierta que se ha cumplido el plazo para determinar infracciones.
17. Por su parte, el artículo 259 del citado TUO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, el cual puede ser ampliado de manera excepcional, como máximo por tres (3) meses, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.
18. Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos, corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a ENTEL por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito, así como tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente procedimiento. Por consiguiente, corresponde analizar los argumentos presentados por la empresa operadora a través de sus descargos, respecto a la imputación de cargos y al Informe Final de Instrucción.

IV.2 ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS DE LA EMPRESA OPERADORA

A) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE RAZONABILIDAD Y PROPORCIONALIDAD

19. La empresa operadora señaló que el inicio del presente PAS habría vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, en vista que cesó la totalidad de incumplimientos, por lo que no corresponde sancionarla.
20. Sobre el particular, cabe hacer referencia a lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, en virtud del cual la Administración debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción, debiendo considerarse, a efectos de la graduación, criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección de la infracción, la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido, el perjuicio económico causado, la reincidencia por la comisión de la misma infracción, el beneficio ilegalmente obtenido y la existencia o no de intencionalidad por parte del infractor.
21. Es preciso tener en cuenta que el ejercicio de la potestad sancionadora y la correspondiente imposición de una sanción administrativa o medida correctiva, se justifican y constituyen el medio viable e idóneo para desalentar la comisión de la infracción, en tanto se busca una finalidad preventiva y represiva, a fin de que la empresa adopte mayor diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones.
22. En efecto, es importante destacar que, con la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, se afecta de manera directa a usuarios quienes, pese a

⁴ PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Lima: ARA Editores, 2003. 1ª ed., Pág. 539.





contar con una resolución que acoge sus reclamos, no ven atendida sus pretensiones, debilitándose así la institucionalidad y la confiabilidad del sistema de solución de reclamos.

23. Es pertinente mencionar que el OSIPTEL se encuentra facultado para evaluar los incumplimientos detectados ante la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras. No obstante, ello no quiere decir que se actúe arbitrariamente y sin respetar el Principio de Razonabilidad, toda vez que el inicio del PAS no deriva de un acto arbitrario de la Administración, sino que se encuentra sustentado en los Informes N° 00046-STSR/2021 y N° 0051-STSR/2021.
24. Por otro lado, el test de razonabilidad es un análisis que permite determinar si una medida mantiene una debida proporción entre el gravamen a imponer y el fin público que la administración debe tutelar a efecto que la medida a aplicar sea estrictamente necesaria para la satisfacción de su objetivo; en tal sentido, comprende tres (3) sub-principios, tales como: el Principio de Idoneidad, Necesidad y Proporcionalidad en sentido estricto.
25. Con relación al **criterio de idoneidad**, se debe tener en cuenta que la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, incide directamente en la eficiencia del procedimiento de reclamo y en el derecho de los usuarios de tutelar sus derechos como usuarios del servicio público de telecomunicaciones.
26. En efecto, ante inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio, los usuarios pueden optar por presentar un reclamo, el cual es resuelto en primera instancia por la empresa operadora. Por lo anterior, este Colegiado considera que, en los casos en que el usuario logra obtener una solución a su favor, luego de haber transitado por el procedimiento de reclamos, éste tiene la expectativa de obtener una rauda solución a su problema con la prestación del servicio, por lo que la demora o el incumplimiento de lo resuelto en primera instancia genera una considerable vulneración al derecho de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones con el que cuentan los usuarios. Por consiguiente, una sanción al administrado contribuirá a incentivar el cumplimiento de las resoluciones emitidas en primera instancia.
27. Con relación al criterio **de necesidad**, cabe señalar que el inicio de un PAS por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 14 del RGIS, se encuentra plenamente justificado, en virtud a que se busca reprimir la conducta infractora; además, busca que la empresa operadora adopte la diligencia debida para evitar futuros incumplimientos de su deber de cumplir con las resoluciones emitidas en primera instancia.
28. Con relación al **criterio de proporcionalidad**, se advierte que, ante la comisión de una infracción grave, acorde con lo establecido en el artículo 14 del RGIS corresponde imponer una multa de entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT; en tal sentido, una sanción pecuniaria contribuiría a la efectiva tutela de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la misma que es proporcional.
29. De conformidad con los fundamentos expuestos, se concluye que no se ha vulnerado el Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad.





B) SOBRE LA PRESUNTA VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE VERDAD MATERIAL

30. La empresa operadora señaló que se habría vulnerado el Principio de Verdad Material, dado que si bien existen casos que el cumplimiento ha sido tardío, los hechos demuestran que a la fecha ha cesado el incumplimiento.
31. Al respecto, cabe resaltar que, en el artículo 83 del Reglamento de Reclamos se regula el deber de supervisión de la Secretaría Técnica del cumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU, pudiendo efectuarse de oficio y/o a solicitud y/o denuncia de un usuario.
32. En ese sentido, conforme a lo establecido en el artículo 83 del Reglamento de Reclamos, la Secretaría Técnica efectuó el análisis del cumplimiento de las resoluciones emitidas por la empresa operadora, con base a las denuncias presentadas por los usuarios, para cuya atención se consideró la información remitida por ENTEL en atención a los requerimientos que le fueron efectuados.
33. En el presente caso, se ha actuado correcta y oportunamente toda la información necesaria para determinar si ENTEL se encontraba cumpliendo o no con lo dispuesto en el artículo 14 del RGIS, concluyendo en el inicio del presente PAS al advertirse el despliegue de la conducta infractora. Es importante precisar que, para proceder con el inicio del presente PAS, se ha analizado toda la documentación tramitada en las denuncias.
34. Resulta claro que, en el presente procedimiento, se han evaluado todos los medios probatorios remitidos por ENTEL, habiéndose determinado que los mismos no resultaron suficientes para acreditar el cumplimiento de lo ordenado en las Resoluciones emitidas en primera instancia, y que además se ha motivado cada decisión respecto de cada uno de los casos imputados.
35. Asimismo, es importante mencionar que, lo alegado por la empresa operadora en el sentido que a la fecha de presentación de sus descargos ha cesado el incumplimiento, será evaluado en cada caso en particular.
36. En consecuencia, queda desvirtuado lo alegado por ENTEL en este extremo, dado que todas las actuaciones, se encontraban enmarcadas dentro del Principio de Verdad material.

C) SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DE LA EMPRESA OPERADORA

37. El RGIS, publicado el 4 de julio de 2013 en el diario oficial El Peruano, incluyó el tipo infractor referente al incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora.

Artículo 14.- Incumplimiento de actos o decisiones de la Empresa Operadora
Constituye infracción leve el incumplimiento por parte de la Empresa Operadora, del acto o decisión con la que acoge la pretensión del usuario o abonado, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.

38. Conforme se indica en la Exposición de Motivos dicha infracción: “se sustenta en la obligación del regulador de tutelar el derecho de los usuarios y el interés público que trasciende la prestación eficiente del servicio, así como en el hecho que no





resultaría coherente un esquema donde la misma instancia que emita dicho acto o decisión, propiciara a la vez, el incumplimiento de éstos y tal situación no resultara punible”.

39. De acuerdo a ello, se advierte que el incumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora es considerado por el Consejo Directivo del Osiptel como una infracción grave debido a que genera una mayor afectación en los usuarios, equiparándola con el incumplimiento de resoluciones del Trasu.
40. Ahora, conforme lo señalado, el tipo sanciona el incumplimiento por parte de las empresas de los actos o decisiones que acogen los reclamos del usuario, tanto de manera total o parcial.
41. Cabe indicar que, las empresas operadoras cumplen un rol activo y significativo en la atención de reclamos, siendo que son ellas las que reciben los reclamos de los usuarios y emiten actos administrativos los cuales generan efectos jurídicos (en este caso, favorables) en los usuarios que, adicionalmente, son sus clientes.
42. En efecto, las empresas operadoras cuentan con un interés particular y una obligación normativa que confluyen: (i) el interés comercial, que deriva de la propia prestación del servicio y que conlleva al pago de una contraprestación por parte del cliente; y, (ii) la obligación normativa, mediante la cual debe resolver en primera instancia los reclamos presentados por los usuarios, ello en cumplimiento de un mandato contenido en la Ley y normas aplicables⁵.
43. De ello se desprende que las empresas operadoras no sólo limitan su actuación al resolver en primera instancia los reclamos de usuarios, sino que existan actos posteriores al reconocimiento de las pretensiones de los usuarios; sino que, deben ser especialmente diligentes para cumplir sus decisiones, puesto que no agotan su actuación en declarar fundados los reclamos, sino que en su calidad de empresa prestadora de un servicio público, debe poner sus mayores esfuerzos en solucionar los problemas o inconvenientes que ella misma ha reconocido.
44. En tal sentido, al acogerse el reclamo del usuario, la empresa se obliga a cumplir su propia resolución.
45. Del mencionado artículo 14 del RGIS se desprende que la conducta se configura cuando la empresa operadora no da cumplimiento a la resolución que acoge la pretensión del usuario, sea este un acogimiento total o parcial.
46. Respecto a ello, cabe señalar que, conforme a las resoluciones N° 00039-2020-CD/OSIPTEL y N° 117-2021/CD-OSIPTEL, el Consejo Directivo señaló que constituirá una conducta infractora, la inobservancia de lo decidido frente a la pretensión de un usuario en el marco de un reclamo, por la empresa operadora.

⁵ **Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**

“Artículo 1. Ámbito de aplicación de la ley La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...) 8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia”.





47. En ese sentido, a efectos de verificar el cumplimiento de la resolución es preciso analizar la materia de reclamo, la normativa aplicable y la resolución emitida por la empresa operadora.
48. En efecto, hay materias de reclamos cuyas consecuencias se encuentran establecidas expresamente en la norma, por lo que en caso proceda o se declare fundado el reclamo del usuario, la empresa operadora se obliga a cumplir con lo previsto en la normativa aplicable. Por ejemplo, en los casos de facturación del servicio, el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁶ (en adelante, las Condiciones de Uso) establece lo siguiente:

Artículo 40.- Devolución por pagos indebidos o en exceso

La empresa operadora se encuentra obligada a devolver a los abonados las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, aun cuando éstos no hubieren solicitado dicha devolución, incluyendo el respectivo interés.

La empresa operadora deberá brindar información que indique los motivos de la devolución, las fechas involucradas en la devolución de dichas sumas y la tasa de interés aplicada, debiendo efectuar la devolución en la misma moneda en que se facturó. Las obligaciones indicadas en este párrafo no serán exigibles para el caso de devoluciones producto de variaciones tarifarias establecidas por OSIPTEL.

La devolución de las sumas correspondientes a pagos indebidos o en exceso, incluyendo aquella que se realice en cumplimiento de resoluciones emitidas en primera instancia administrativa o por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), deberá ser efectuada por la empresa operadora, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses.

En cualquier caso, el plazo para la devolución se computará a partir de: (i) la detección del pago indebido o en exceso, o (ii) la fecha en que se notifique la resolución de primera instancia o del TRASU que da lugar a la devolución.

Para el caso de devoluciones masivas ordenadas por OSIPTEL, éstas deberán realizarse de acuerdo a lo determinado en la correspondiente comunicación o acto administrativo que ordene dicha devolución.

49. Siguiendo con el ejemplo, ante un caso fundado de facturación la empresa operadora deberá efectuar la devolución, a más tardar en el recibo correspondiente al segundo ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través del recibo de servicio, en el plazo de dos (2) meses, el cual se encuentra establecido en el artículo 40 de las Condiciones de Uso.
50. De otro lado, cuando la norma no establezca una acción específica a cargo de la empresa operadora, corresponde analizar el contenido de la resolución, ya que mediante esta dicha empresa operadora se obliga a realizar una acción específica con la finalidad de atender el reclamo del usuario.
51. Debe señalarse que, mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 27 agosto 2021, que modificó el Reglamento de Reclamos, se establece un plazo de cumplimiento para las resoluciones de primera instancia, el mismo que entró en vigencia desde el 27 de octubre de 2021.

“Artículo 56.- Cumplimiento de actos o decisiones de la empresa operadora

⁶ Actualmente, Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-202-CD/OSIPTEL publicada el 8 de octubre de 2022.





La empresa operadora está obligada a cumplir con el acto y/o decisión que acoge la pretensión del usuario, o con la que resuelve en todo o en parte el reclamo presentado.

Salvo que la normativa establezca un plazo distinto, la empresa operadora debe ejecutar lo señalado en el párrafo anterior, dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de la emisión del acto o decisión.

Asimismo, la empresa operadora debe comunicar al usuario, el cumplimiento de lo ordenado dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior, a través de cualquier medio que permita su acreditación.

En el plazo máximo de veinte (20) días hábiles desde la emisión del acto o decisión, la empresa operadora debe anexar al expediente de reclamo, el medio probatorio que acredite que ejecutó la decisión de primera instancia, la aplicación del silencio administrativo positivo o solución anticipada de recurso de apelación, según corresponda.”

52. En atención a las cartas N° EGR-002/2023-AER de fecha 4 de enero de 2023 y EGR-011-2023-AER de fecha 16 de enero de 2023, se advierte que la empresa operadora ha presentado sus descargos respecto a las quince (15) resoluciones materia de PAS, por lo que el análisis de sus alegatos se encuentra en el Anexo I adjunto a la presente.

53. En atención a lo expuesto y evaluado en el Anexo I, este Tribunal considera que se ha configurado la infracción del artículo 14° del RGIS, toda vez que ha quedado demostrado que ENTEL no cumplió con ejecutar en el plazo establecido seis (6) resoluciones de primera instancia detalladas en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2

N°	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN	PLAZO (DÍAS HÁBILES)	PLAZO MAXIMO PARA CUMPLIR
1	090-2021/CL-DEN	Portabilidad	SAC-CC/1-102026855882-2021	12/03/2021	4	18/03/2021
2	006-2022-MOQ-DEN	Suspensión	SAC-CC/1-167267231977-1-2021	9/12/2021	10	28/12/2021
3	130-2022/LE-DEN	Activación	SAC-CC/1-173307505967-2022	10/03/2022	10	25/03/2022
4	168-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-178429242654-1-2022	18/03/2022	10	01/04/2022
5	035-2022/ANC-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-185318652473-2022	22/04/2022	10	09/05/2022
6	011-2022/TAC/DEN	Corte o baja injustificada	SAC/CC-1-193919269966-2022	26/05/2022	10	09/06/2022

54. De otro lado, en nueve (9) casos evaluados en el Anexo I, se ha determinado lo siguiente:

- En tres (3) casos⁷ la empresa operadora cumplió con su resolución en el plazo establecido, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.
- En seis (6) casos luego de la evaluación se determinó el cumplimiento extemporáneo de la resolución; no obstante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, y dado que se acreditó el cumplimiento con

⁷ Denuncia N° 049-2021/AQP-DEN (Resolución N° SAC-CC/1-92092836692-2021), Denuncia N° 003-2022/LOR-DEN (Resolución N° SAC-CC/1-164116043547-2022), Denuncia N° 041-2022/PL-DEN (Resolución N° SAC-CC/1-170486304655-1-2022).





anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo

Cuadro N° 3

Table with 6 columns: N°, NÚMERO DENUNCIA, RESOLUCIÓN, FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN, MATERIA, DETALLE. It lists 9 cases of denunciations and resolutions.

D) SOBRE LA APLICACIÓN DEL EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR SUBSANACIÓN VOLUNTARIA

55. ENTEL alega en sus descargos que habría subsanado el incumplimiento con anterioridad al inicio del presente PAS, con lo cual correspondería la aplicación de la eximente de responsabilidad de subsanación voluntaria, considerando que, según el TUO de la LPAG todas las conductas pueden ser pasibles de subsanación, siempre y cuando (i) se haya subsanado voluntariamente; y, (ii) haya ocurrido con anterioridad a la notificación de cargos, lo que habría ocurrido en el presente procedimiento.

56. Complementariamente, ENTEL precisa que si bien, en el Informe Final de Instrucción se señala que, la infracción es insubsanable debido a que la materia versa sobre perjuicios que son imposibles de revertir; dicha "causal" o "condición" impuesta por la Administración no tiene ningún sustento legal.





57. La empresa operadora sostiene que los supuestos de eximente de responsabilidad están configurados como elementos que rompen el elemento de responsabilidad, entendida como “excusa absolutoria” o una acción contra típica, mediante la cual el sujeto responsable cumple con subsanar la conducta infractora. Así sostiene que, la subsanación implica la corrección posterior a la infracción, no es necesario retroceder en tiempo, sino corregir a tiempo el deber omitido.
58. ENTEL manifiesta que la conducta subsanada libera al administrado de cualquier daño o efecto que haya causado; en tanto, la conducta imputada a la empresa operadora, es perfectamente subsanable, jurídica y fácticamente, por ello, solicitan el archivo del presente PAS, en aplicación de la eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria.
59. Al respecto, el artículo 257 del TUO de la LPAG establece como una condición eximente de responsabilidad, la subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos, tal y como se observa a continuación:

“Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones

1.-Constituyen condiciones eximentes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

- a. El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.*
- b. Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.*
- c. La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.*
- d. La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.*
- e. El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal.*
- f. La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos a que se refiere el inciso 3) del artículo 253.*

(Subrayado agregado)

60. Asimismo, el artículo 5 del RGIS recoge lo señalado en el TUO de la LPAG y dispone lo siguiente:

“Artículo 5.- Eximentes de responsabilidad

Se consideran condiciones eximentes de responsabilidad administrativa las siguientes:

(...)

La subsanación voluntaria por parte del posible sancionado del acto u omisión imputado como constitutivo de infracción administrativa, con anterioridad a la notificación del inicio del procedimiento administrativo sancionador, al que hace referencia el artículo 22.

Para tales efectos, deberá verificarse que la infracción haya cesado y que se hayan revertido los efectos derivados de la misma. Asimismo, la subsanación deberá haberse producido sin que haya mediado, por parte del OSIPTEL, requerimiento de subsanación o de cumplimiento de la obligación, expresamente consignado en carta o resolución.

(...)

(Subrayado agregado)





61. Cabe indicar que la Exposición de Motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 056-2017-CD/OSIPTEL, norma que incorporó el mencionado artículo 5 del RGIS precisó que el término “subsananar” significa reparar o remedir un efecto o resarcir un daño, por lo que siendo la subsanación relacionada a un estado de convalidación, enmienda o arreglo, la misma no debe entenderse exclusivamente como el cese o adecuación de la conducta del infractor, sino que debe ir acompañada con la corrección de los efectos derivados de dicha conducta.
62. En ese orden de ideas, tal como ha sostenido el Consejo Directivo en reiterados pronunciamientos, en el RGIS se desarrolla qué debe entenderse por subsanación voluntaria, señalando que a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
- (i) La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - (ii) La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - (iii) La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - (iv) La subsanación no debe haberse producido como consecuencia de un requerimiento del OSIPTEL, de subsanación o de cumplimiento de la obligación, consignado expresamente en carta o resolución.
63. Asimismo, cabe precisar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ello ocurra, habrá incumplimientos que para ser subsanados requieran, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma, y habrá otros incumplimientos cuyos efectos resulten irreversibles, fáctica y jurídicamente. En estos últimos casos, la subsanación no será posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.
64. Adicionalmente, respecto a las materias pasibles de reversión el Consejo Directivo⁸ ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, este Colegiado considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 032-2020-CD/OSIPTEL⁹, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.
65. De otro lado, de conformidad con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, en la Resolución N° 041-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018¹⁰, a efectos de evaluar la concurrencia de los requisitos establecidos para la aplicación del eximente de responsabilidad por subsanación voluntaria en el caso

⁸ Resolución N° 00013-2023-CD/OSIPTEL (expediente N° 049-2021-GG-DFI/PAS) y Resolución N° 00227-2022-CD/OSIPTEL (expediente N° 045-2021-GG-DFI/PAS)

⁹ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS

¹⁰ Expediente N° 009-2016/TRASU/ST-PAS.





de un PAS en el cual se evalúan varios casos constitutivos de una infracción, el cumplimiento de dichos requisitos deberá verificarse en la totalidad de los casos y no sólo en alguno de ellos.

66. En ese sentido, se procede a realizar el análisis respectivo sobre cada uno de los casos materia de análisis.
67. Respecto al cese, se observa que en los seis (6) casos detallados en el Cuadro N° 2, la empresa ENTEL ha acreditado que ha cesado la conducta infractora, siendo que ha cumplido con las obligaciones a las que se comprometió en las resoluciones de primera instancia emitidas en los procedimientos de reclamos aludidos en dicho anexo, aunque fuera del plazo establecido para la ejecución de las mismas.
68. Sobre la reversión de los efectos, se advierte que los seis (6) casos indicados en el Cuadro N° 2, corresponden a reclamos por portabilidad, activación, suspensión y corte o baja injustificada del servicio; es decir, materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio, razón por la cual los efectos no pueden ser revertidos. Dicho razonamiento se encuentra alineado con lo expuesto por el Consejo Directivo en las resoluciones N° 00013-2023-CD/OSIPTEL y N° 00227-2022-CD/OSIPTEL. En consecuencia, no corresponde aplicar en estos casos el eximente de subsanación voluntaria, siendo que, si bien se ha configurado el cese de la conducta infractora, no se ha configurado la reversión.

Cuadro N° 4

N°	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN
1	090-2021/CL-DEN	Portabilidad	SAC-CC/1-102026855882-2021	12/03/2021
2	006-2022-MOQ-DEN	Suspensión	SAC-CC/1-167267231977-1-2021	9/12/2021
3	130-2022/LE-DEN	Activación	SAC-CC/1-173307505967-2022	10/03/2022
4	168-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-178429242654-1-2022	18/03/2022
5	035-2022/ANC-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-185318652473-2022	22/04/2022
6	011-2022/TAC/DEN	Corte o baja injustificada	SAC/CC-1-193919269966-2022	26/05/2022

69. En atención a lo señalado líneas arriba, no resulta posible la configuración de la subsanación de la conducta infractora imputada en este PAS y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado y los argumentos de la empresa operadora.

V. SOBRE LA RESPONSABILIDAD SUBJETIVA DE LA EMPRESA OPERADORA

70. El Principio de Culpabilidad reconocido en el numeral 10 del artículo 248 del TUO de la LPAG¹¹ involucra el reconocimiento de responsabilidad subjetiva que

¹¹ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

10. **Culpabilidad.**- La responsabilidad administrativa es subjetiva, salvo los casos en que por ley o decreto legislativo se disponga la responsabilidad administrativa objetiva.





requiere no sólo que se haya cometido la infracción sino un actuar imprudente; o, con la debida diligencia, la inobservancia de un deber legal exigible al administrado.

71. En ese sentido, en atención al Principio de Culpabilidad, no basta que un administrado indique que un hecho típico se produjo sin intención, sino que para analizar algún supuesto eximente de responsabilidad es necesario presentar los medios probatorios que acrediten tal afirmación, esto es, acreditar que no se infringió el deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado debía ser previsto.
72. En el caso concreto, a diferencia de las obligaciones contenidas en la normativa aplicable, el acto administrativo emitido dentro de un procedimiento de reclamo se establece un mandato hacia el administrado en favor del usuario, el cual debe ser cumplido según las condiciones establecidas por la autoridad. Dicha situación se advierte, tanto en las resoluciones emitidas por el TRASU, como también por las emitidas en primera instancia por la empresa operadora.
73. El hecho que la obligación se encuentre contenida en un acto administrativo involucra que el administrado o la empresa prestadora haya sido notificada y sea consciente del deber que tiene a partir de lo establecido en el objeto o contenido de la resolución; asimismo, el hecho de estar en un acto administrativo involucra que la obligación sea concreta y deba ser cumplida en los términos que ha señalado la autoridad. Para ello se requiere que la empresa operadora cumpla con el deber de diligencia y actuar prudente, pues su incumplimiento podría generar la comisión de la infracción y las consecuencias que ello conlleva; de no ser así, corresponderá al administrado, y no a la autoridad, acreditar con medios de prueba la falta de intencionalidad, el actuar prudente o la diligencia debida.
74. Además de ello, cabe indicar que, la 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. En consecuencia, se espera que adopte suficientes medidas para dar estricto cumplimiento a los mandatos que le resultan 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 su posibilidad de control y que, en la misma situación, ningún otro administrado hubiera podido cumplir con una idéntica o similar prestación a su cargo.
75. En el presente caso, se confirma que la empresa operadora, a pesar de tener conocimiento de la obligación contenida en el artículo 14 del RGIS, no ha dado cumplimiento a los mandatos de las resoluciones de primera instancia, ni ha acreditado la existencia de una causal que le hubiera impedido el cumplimiento de lo establecido en la normativa, por lo que ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva. En efecto, se verifica que, la empresa operadora no ha acreditado el cumplimiento oportuno de doce (12) resoluciones, conforme al detalle del Anexo I. Asimismo, se aprecia que seis (6) de los citados casos corresponden a reclamos por calidad, activación, suspensión o portabilidad, por lo que al corresponder a materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio, los efectos no pueden ser revertidos. En consecuencia, ha existido un claro incumplimiento y ha quedado acreditada su responsabilidad subjetiva.





VI. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

76. Luego de verificada la comisión de la infracción al artículo 14 del RGIS en seis (6) resoluciones de primera instancia, corresponde determinar la multa y/o medida aplicable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Principio de Razonabilidad, previsto en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG.
77. Con relación a ello, el artículo 17 del RGIS dispone que para la determinación de la sanción se considerarán los siguientes criterios de graduación: (i) beneficio ilícito; (ii) probabilidad de detección; (iii) gravedad del daño al interés público; (iv) el perjuicio económico causado; y, (v) los factores agravantes y atenuantes señalados en el artículo 18°, de ser el caso.
78. En tal sentido, este Tribunal para la graduación de la sanción tomará en consideración los criterios establecidos en el RGIS y en el TUO de la LPAG y luego de obtenida la multa base, se aplican los factores agravantes y atenuantes establecidos en el TUO de la LPAG y el RGIS.

VI.1 SOBRE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD BENIGNA

79. De manera preliminar, es pertinente destacar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora en sede Administrativa es el Principio de Retroactividad Benigna contemplado en el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG¹².
80. Así, conforme al Principio de Retroactividad Benigna¹³ resulta viable aplicar disposiciones sancionadoras posteriores que resulten más favorables al administrado. En tal sentido, la norma también señala que las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo siempre que favorezcan al presunto infractor o al infractor, incluso respecto de las sanciones en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición, en lo referido a: (i) la tipificación de la infracción; (ii) los plazos de prescripción; y, (iii) la sanción en sí.
81. Sobre la base de lo expuesto, del análisis de favorabilidad entre la Metodología aplicada por el TRASU y la Guía de Multas – 2021, se advierte lo siguiente:
- a) Metodología aplicada por el TRASU contempla un análisis cualitativo, consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado, factores agravantes y atenuantes.

¹² Aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y modificatorias

¹³ Al respecto, el numeral 5 del artículo 248 del TUO de la LPAG prevé lo siguiente:

“Artículo 248.- Principios de la potestad sancionadora administrativa

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

(...)

5.- Irretroactividad. - Son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de incurrir el administrado en la conducta a sancionar, salvo que las posteriores le sean más favorables.

Las disposiciones sancionadoras producen efecto retroactivo en cuanto favorecen al presunto infractor o al infractor, tanto en lo referido a la tipificación de la infracción como a la sanción y a sus plazos de prescripción, incluso respecto de las sanciones.





b) La Metodología de Cálculo de Multas - 2021¹⁴, aplica a las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, y contempla:

- (i) Fórmulas y parámetros específicos (22 conductas analizadas individualmente y 3 grupos que compilan 15 conductas infractoras evaluadas de manera conjunta;
- (ii) Multas con montos fijos (4 conductas); y,
- (iii) Fórmula General, aplicable a aquellas conductas que no se consideren en la Metodología de Cálculo de Multas dentro los supuestos (i) y (ii) antes señalados

82. Siendo ello así, la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas - 2021, respecto a las nuevas fórmulas, parámetros y montos fijos, podría fijar una cuantía menor en las multas calculadas bajo la metodología anterior, según las particularidades de cada caso en concreto.

83. En ese sentido, podría darse el caso que la sanción calculada bajo la Metodología de Cálculo de Multas - 2021 sea menor, inclusive, al tope mínimo legal previsto para el tipo de infracción cometida. En estos casos, en virtud del Principio de Razonabilidad, corresponderá imponer el importe que resulta de la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas – 2021; caso contrario, de tener que sujetarse la nueva multa al tope se vaciaría de contenido al Principio de Retroactividad Benigna.

84. Bajo tales consideraciones, este Tribunal sostiene que la variación en la sanción se encontrará dentro de los supuestos de aplicación de retroactividad en caso favorezca al infractor; y, en tal sentido, corresponderá analizar en cada caso en particular si la Metodología de Cálculo de Multas vigente resulta más favorable respecto al cálculo de la multa a ser impuesta.

85. En atención a ello, se advierte que la multa obtenida bajo los parámetros aplicados por el TRASU asciende a cincuenta y un (51) UIT. Mientras que aplicando la “fórmula general” incluida en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, la multa asciende a ocho (8) UIT, tal y como se advierte a continuación:

Norma Incumplida	Descripción	Metodología de Cálculo de Multas – 2021 (en UIT)	Cálculo de Multa TRASU (en UIT)
		Multa Base	Multa Base
Artículo 14 RGIS	No cumplió seis (6) resoluciones de primera instancia	8	51

86. Al respecto, se advierte que, la aplicación de la Metodología de Cálculo de Multas – 2021 resulta más favorable a ENTEL en cuanto a la determinación de la sanción impuesta, toda vez que implica una reducción de cincuenta y un (51) UIT a ocho (8) UIT; y, en tal sentido, en virtud a los Principios de Retroactividad Benigna y Razonabilidad, este Colegiado considera que corresponde aplicar la multa base de ocho (8) UIT por resultar más favorable.



¹⁴ Aprobada mediante Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL del 2 de diciembre de 2021.





87. En tal sentido, corresponde precisar que, en la multa propuesta se ha tenido en consideración los criterios de graduación establecidos en el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG dentro de los cuales se ha tenido en cuenta el beneficio ilícito por la comisión de la infracción, la probabilidad de detección, la gravedad del daño al interés público, el perjuicio económico causado.

VI.2 SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE GRADUALIDAD DE LA SANCIÓN

a) El beneficio ilícito

88. Este criterio, previsto en el literal a) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, debe ser entendido como aquel beneficio económico que obtiene el administrado al infringir una norma, la misma que podría traducirse, por ejemplo, en mayores ingresos por ventas, como resultado directo de la infracción, o de otro lado, el costo evitado, es decir, el ahorro obtenido como consecuencia de inobservar una obligación normativa o mandato dictado por la autoridad.
89. En dicho contexto, para el caso de la infracción al artículo 14 del RGIS, esta instancia considera que el beneficio ilícito de la comisión de la infracción se encuentra constituido por el costo evitado por la empresa operadora para cumplir oportuna y adecuadamente con el mandato que impone la Resolución de Primera Instancia. En ese sentido, se puede señalar que la empresa operadora no ha desarrollado sistemas o procedimientos eficaces para el monitoreo, supervisión o seguimiento del cumplimiento oportuno de las resoluciones emitidas a favor de los usuarios.

b) La probabilidad de detección

90. Este criterio previsto en el literal b) del numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, se vincula a la posibilidad de que el infractor sea descubierto por la autoridad, siendo empleado con la finalidad de compensar la dificultad que enfrenta la autoridad para detectar la totalidad de infracciones.
91. Al respecto, el Consejo Directivo ha precisado que los mecanismos empleados por la Secretaría Técnica para detectar infracciones no permiten la evaluación del cumplimiento del total de las resoluciones emitidas, por lo que la probabilidad de detección sería baja¹⁵.
92. Sin perjuicio de lo antes señalado, cabe destacar que, mediante la Resolución N° 229-2021- CD/OSIPTEL, se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, con la finalidad de alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los Principios de Transparencia, Disuasión y Simplicidad.
93. Cabe precisar que, si bien la referida metodología resulta de aplicación para las infracciones cometidas a partir del 1 de enero de 2022, el Consejo Directivo ha

¹⁵ A mayor detalle, ver resoluciones N° 0213-2018-CD/OSIPTEL (Expediente N° 005-2016/TRASU/ST-PAS), 0011-2020-CD/OSIPTEL (Expediente N° 011-2019/TRASU/ST-PAS) y 0053-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 007-2020/TRASU/ST-PAS).





establecido que esta podrá ser aplicada para infracciones producidas con anterioridad, en atención al Principio de Retroactividad Benigna¹⁶.

94. De acuerdo con dicha Metodología, las conductas infractoras que no se consideren expresamente dentro de esta (con fórmula específica o multa de cuantía fija), se estiman mediante el enfoque de Fórmula General. Por tanto, la cuantificación de la multa para la infracción prevista en el artículo 14 del RGIS ha de sustentarse en la “fórmula general”, al no encontrarse dentro de las conductas especificadas en dicho documento.
95. En cuanto al desarrollo de la “Fórmula General” la Metodología precisa como numerador al “Beneficio ilícito o Daño Causado Actualizado” y como denominador a la “Probabilidad de detección”, facultando a la autoridad administrativa correspondiente a emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel. Siendo así, a efectos de cuantificar la multa respectiva con base a la fórmula general, la autoridad administrativa se encuentra habilitada para emplear cualquiera de los parámetros estimados por el Osiptel o, de ser el caso, a emplear nuevos parámetros que se adecuen de mejor manera a la conducta infractora.
96. En esa misma línea, se han establecido valores y criterios para la determinación de la probabilidad de detección en la Metodología de Cálculo de Multas – 2021, los cuales parten de la dificultad o facilidad de la entidad reguladora para detectar la infracción, la complejidad de la obtención de pruebas y la detección por parte de los perjudicados o por las circunstancias del caso.
97. Ahora bien, es oportuno precisar que, se ha tomado conocimiento de los hechos infractores a través de la presentación de denuncias por incumplimiento de resolución de primera instancia por parte de los usuarios.
98. Por tanto, con base a lo señalado por el Consejo Directivo, los valores y criterios establecidos en la Metodología del Cálculo de la Multa y a las particularidades del tipo infractor materia del presente PAS, este Tribunal considera que para determinar la probabilidad de detección debe considerarse lo siguiente:
- (i) Respecto a los hechos infractores detectados a través de la evaluación de denuncias, corresponde evaluar la medida en que el usuario se ve afectado por el incumplimiento, según la materia de reclamo, dado que esta afectación se encuentra relacionada a las posibilidades de que la autoridad detecte la infracción a través de la presentación de una denuncia.
 - (ii) Asimismo, debe considerarse la dificultad de la autoridad administrativa para acceder y verificar la información por la asimetría de la información y conocimiento técnico, como puede suceder con la verificación de los problemas de calidad al realizarse pruebas de operatividad.
 - (iii) Por lo anterior, se considerará una probabilidad de detección asociada a cada una de las materias de las resoluciones cuyo incumplimiento forma parte del PAS.
99. En ese sentido, considerando que en el presente expediente los incumplimientos detectados a través de denuncias de los usuarios, atendiendo a que no es posible objetivamente que se pueda verificar el cumplimiento de la totalidad de las resoluciones emitidas en primera instancia, ello, en la medida que no todos los usuarios afectados en el incumplimiento de las resoluciones emitidas a su favor

¹⁶ Al respecto, véase la Resolución N° 065-2022-CD/OSIPTEL (Expediente N° 0001-2021-GG-DFI/PAS).





presentan denuncias ante este Organismo; corresponde asignar una menor probabilidad de detección en conjunto, tomando en consideración los puntos precedentes.

100. En consecuencia, cuando el caso verse sobre expedientes en los que la materia esté relacionada con la calidad en la prestación del servicio, se considerará un nivel de probabilidad bajo por tratarse de aspectos técnicos cuya detección resulta más difícil, en tanto la información sobre la naturaleza y alcance de la avería se encuentra limitada a la información proporcionada por la empresa operadora. De otro lado, cuando se trate de casos en los que la materia reclamada sea, por ejemplo, facturación, la probabilidad de detección resultante será mayor debido a que se produce un perjuicio económico al usuario, quien tiene mayores incentivos para presentar denuncia, y la verificación de la información se realiza con un menor grado de dificultad, al poder validarse en el sistema de facturación.

c) La gravedad del daño al interés público

101. El artículo 14 del RGIS tipifica como infracción grave el incumplimiento de las resoluciones de primera instancia. En atención a ello, se evidencia que la propia norma realiza una calificación predeterminada; dado que el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de reclamos, afecta directamente la función de solución de reclamos y de sanción del Osiptel, toda vez que se vulnera el deber especial del Regulador de salvaguardar el derecho constitucional de protección a los derechos de los consumidores y usuarios, el cual se vería transgredido por la inobservancia del pronunciamiento de la empresa operadora.

d) El perjuicio económico causado

102. En el presente caso, existió un perjuicio económico directo en los usuarios que presentaron sus denuncias, puesto que tuvieron que incurrir en costos de tiempo y dinero para poder denunciar el incumplimiento de la resolución de primera instancia, así como la pérdida del beneficio generado por el servicio, cuando se encontraba en óptimas condiciones para su utilización.

e) Multa base

103. En atención a los considerandos anteriores precisado, aplicando los criterios de graduación de sanción, la multa base ascendería a ocho (8) unidades impositivas tributarias (UIT).

f) Factores agravantes

104. Luego de determinada la multa base, se procederá a analizar la existencia de factores agravantes.

- **Reincidencia**

105. El artículo 248 numeral 3 literal e) del TUO de la LPAG establece que para la determinación de la sanción de debe considerar la reincidencia en los siguientes términos:

“(…)

e) *La reincidencia por la comisión de la misma infracción dentro del plazo de un (1) año desde que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción”.*





106. Asimismo, el literal a) del artículo 18 del RGIS, señala lo siguiente:

“(…)

i) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

i. Reincidencia:

Se considera reincidencia en la comisión de una misma infracción siempre que exista resolución anterior que, en vía administrativa, hubiere quedado firme o haya causado estado; y, que la infracción reiterada se haya cometido en el plazo de un (1) año desde la fecha en que quedó firme la resolución que sancionó la primera infracción; en cuyo caso el OSIPTEL incrementará la multa en un cien por ciento (100%)”.

107. En el caso en particular, no se advierte reincidencia en la conducta de la empresa operadora por incumplimiento de resoluciones de primera instancia.

- **Intencionalidad**

108. En relación a la intencionalidad, resulta importante señalar que -de acuerdo a lo establecido por el TUO de la LPAG - constituye un agravante; sin embargo, el mismo no ha sido observado, razón por la cual no se ha considerado en la graduación de la multa impuesta

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

109. Al respecto, el literal c) del artículo 18 del RGIS, establece lo siguiente:

“(…)

ii) Son considerados factores agravantes de responsabilidad las siguientes:

c) Circunstancias de la comisión de la infracción:

A efectos de evaluar dicho criterio de graduación, se considerarán circunstancias tales como, el grado de incumplimiento de la obligación, la oportunidad en la que cesó la conducta infractora, la adopción de un comportamiento contrario a una adecuada conducta procedimental, entre otras de similar naturaleza que determinen los hechos que rodean la comisión de la infracción en cada caso en particular. Tomando en cuenta tales consideraciones, el OSIPTEL incrementará la multa en un diez por ciento (10%).

110. En tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que ENTEL contravino el artículo 14 del RGIS.

111. Sin perjuicio de ello, cabe señalar -tal como fue indicado anteriormente- que ENTEL cesó la conducta infractora.

g) Factores atenuantes

112. Por último, corresponde la aplicación de los factores atenuantes. Al respecto, se considerarán los siguientes supuestos establecidos en el RGIS¹⁷ y TUO de la

¹⁷ **Reglamento General de Infracciones y Sanciones**

Artículo 18.- Graduación de las Sanciones y Beneficio por Pronto Pago

i) Son factores atenuantes, en atención a su oportunidad, el reconocimiento de responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito, el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa y, la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Los factores mencionados se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en la Ley del Procedimiento Administrativo General. (...)”





LPAG¹⁸. En tal sentido, los factores atenuantes son: (i) el reconocimiento; (ii) el cese de la infracción¹⁹; (iii) la reversión de los efectos derivados de los actos y omisiones infractores; y (iv) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la infracción.

- **El reconocimiento**

113. Al respecto, el literal a) del numeral 2 del artículo 257 del TUO de la LPAG y el numeral i) del artículo 18 del RGIS, contemplan como atenuante de la responsabilidad administrativa, el reconocimiento expreso y por escrito que formule el infractor luego de iniciado el PAS, reduciendo la multa hasta un monto no menor de la mitad de su importe.

114. En el presente procedimiento no se advierte reconocimiento por parte de la empresa operadora.

- **El cese de la infracción**

115. Conforme a lo señalado en el numeral 67 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que, ENTEL cesó la conducta infractora con anterioridad al inicio del presente PAS, por lo que en aplicación del artículo 257 del TUO de la LPAG, este Tribunal considera reducir la sanción impuesta en un veinte por ciento (20 %).

Cuadro N° 5

N°	NÚMERO DENUNCIA	MATERIA	RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN RESOLUCIÓN	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	090-2021/CL-DEN	Portabilidad	SAC-CC/1-102026855882-2021	12/03/2021	21/06/2021
2	006-2022-MOQ-DEN	Suspensión	SAC-CC/1-167267231977-1-2021	9/12/2021	31/03/2022
3	130-2022/LE-DEN	Activación	SAC-CC/1-173307505967-2022	10/03/2022	02/05/2022
4	168-2022/LE-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-178429242654-1-2022	18/03/2022	07/07/2022
5	035-2022/ANC-DEN	Corte o baja injustificada	SAC-CC/1-185318652473-2022	22/04/2022	20/05/2022
6	0011-2022/TAC/DEN	Corte o baja injustificada	SAC/CC-1-193919269966-2022	26/05/2022	28/06/2022

- **Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa**

¹⁸ **Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General Artículo 255.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

(...) 2.- Constituyen condiciones atenuantes de la responsabilidad por infracciones las siguientes:

a) Si iniciado un procedimiento administrativo sancionador el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.

En los casos en que la sanción aplicable sea una multa esta se reduce hasta un monto no menor de la mitad de su importe. b) Otros que se establezcan por norma especial.

¹⁹ Al respecto, de acuerdo a la Resolución de Consejo Directivo N° 41-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se deberá considerar que el cese de la conducta infractora, así como la reversión de los efectos derivados de la infracción, debe verificarse respecto de todos los actos y/u omisiones por los que se atribuye responsabilidad a la empresa operadora; es decir, se hace referencia a la pluralidad de actos u omisiones constitutivas de infracción y no solo a alguno de ellos.





116. Sobre el requisito de reversión de los efectos generados por la infracción indicada en el artículo 14 del RGIS, este Tribunal considera que como consecuencia de dicha infracción, se causó un perjuicio a los usuarios, debido a que los seis (6) casos indicados en el cuadro N° 5, corresponden a reclamos por portabilidad, activación, suspensión y corte o baja injustificada del servicio; es decir, materias en que los usuarios se ven restringidos en el uso del servicio, razón por la cual los efectos no pueden ser revertidos.

h) Multa resultante

117. Cabe indicar que, de acuerdo con la información obrante en los registros del Osiptel, la mencionada multa no debe exceder el 10% de los ingresos brutos del infractor durante el ejercicio anterior al acto supervisado.

118. En atención a los hechos acreditados y al Principio de Razonabilidad y Proporcionalidad, corresponde reducir en un 20% la multa, debiendo sancionar a ENTEL PERÚ S.A. con una multa de seis coma cuatro (6,4) unidades impositivas tributarias (UIT).

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM y el Reglamento Interno del Tribunal Administrativo de Solución De Reclamos De Usuarios - TRASU aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 102-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias y de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, y estando a lo acordado por Sala Colegiada del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuario del Osiptel en su Sesión del 31 de agosto de 2023.

SE RESUELVE:

Artículo 1°: ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador iniciado a ENTEL PERÚ S.A. por la presunta infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones, respecto de las siguientes resoluciones de primera instancia:

N°	RESOLUCIÓN	NÚMERO DENUNCIA
1	SAC-CC/1-92092836692-2021	049-2021/AQP-DEN
2	SAC-CC/1-98167520433-2021	186-2021/DEN-MLS
3	SAC-CC/1-164116043547-2022	003-2022/LOR-DEN
4	SAC-CC/1-179287812666-2022	079-2022/CL-DEN
5	SAC-CC/1-16688006407-2022	160-2022/PL-DEN
6	SAC-CC/1-173168409393-2022	00051-2022/PIU-DEN
7	SAC-CC/1-193181296256-2022	00052-2022/PIU-DEN
8	SAC-CC/1-184388834974-2022	075-2022/LAM-DEN
9	SAC-CC/1-170486304655-1-2022	041-2022/PL-DEN

Artículo 2°: DECLARAR la responsabilidad administrativa de ENTEL PERÚ S.A. por incurrir en la infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones por el incumplimiento de seis (6) resoluciones emitidas en primera instancia:



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

N°	RESOLUCIÓN	NÚMERO DENUNCIA
1	SAC-CC/1-167267231977-1-2021	006-2022-MOQ-DEN
2	SAC-CC/1-102026855882-2021	090-2021/CL-DEN
3	SAC-CC/1-173307505967-2022	130-2022/LE-DEN
4	SAC-CC/1-178429242654-1-2022	168-2022/LE-DEN
5	SAC-CC/1-185318652473-2022	035-2022/ANC-DEN
6	SAC/CC-1-193919269966-2022	0011-2022/TAC/DEN

Artículo 3°: SANCIONAR a ENTEL PERÚ S.A. con una multa ascendente a seis coma cuatro (6,4) UIT por incurrir en la infracción tipificada en el artículo 14 del Reglamento de General Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la presente Resolución.

Artículo 4°: INFORMAR que las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, serán reducidas en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sean impugnadas, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18 del Reglamento de General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Artículo 5°: NOTIFICAR la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A. conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta.

Con la intervención de los señores Vocales Rocío Andrea Obregón Ángeles, Maritza Victoria Esther Olivares Navarro y Gustavo Oswaldo Cámara López

ROCIO ANDREA OBREGON ANGELES.





ANEXO I

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
1	049-2021/AQP-DEN	SAC-CC/1-92092836692-2021	Facturación	Siendo así, hemos revisado tu caso a detalle, y de acuerdo a las investigaciones realizadas identificamos que debido a un error involuntario no se gestionó de forma correcta la solicitud de cambio de tarjeta sim solicitado el 08 de diciembre de 2020; por ello, consideramos tu reclamo Fundado . Por lo tanto, estaremos realizando un ajuste por el importe de S/ 114.42 (incluido IGV), el cual corresponde a los servicios facturados desde el 08 de diciembre de 2020 al 15 de febrero de 2021, dicho monto se aplicará a través de una nota de crédito en tu estado de cuenta. Asimismo, agradeceremos apersonarte a una de nuestras tiendas, tomando las medidas de seguridad, para poder gestionar el cambio de la tarjeta sim.	18/01/2021

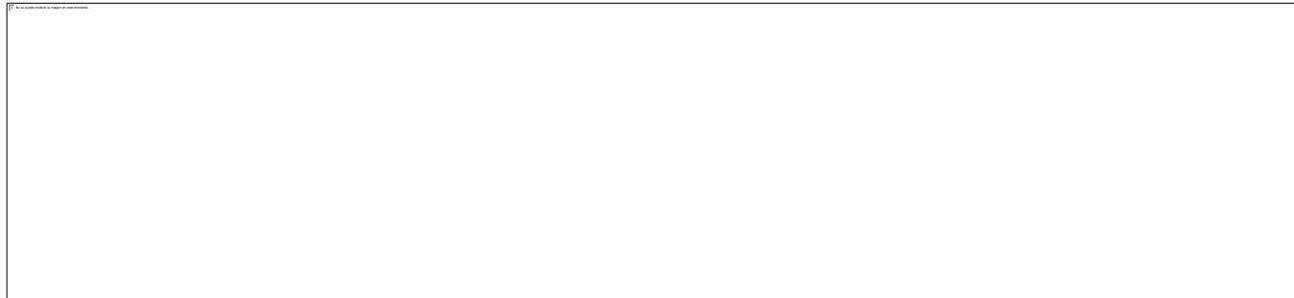
ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-92092836692-2021 emitida el 18 de enero de 2021 declaró fundado el reclamo por facturación.

Sobre el particular, de la mencionada resolución se desprende lo siguiente:

- i) ENTEL reconoce que debido a un error involuntario no se gestionó de forma correcta la solicitud de cambio de tarjeta sim solicitado el 08 de diciembre de 2020; por lo que realizaría un ajuste por el importe de S/ 114.42 (incluido IGV) por los servicios facturados por el periodo del 08 de diciembre de 2020 al 15 de febrero de 2021.
- ii) ENTEL recomendó al usuario apersonarse a una de las tiendas para poder gestionar el cambio de la tarjeta sim.

De acuerdo a ello, se advierte que la empresa operadora generó una obligación de hacer (ajuste por el importe de S/114.42 incl. IGV), por lo que tenía el plazo de dos (2) meses, es decir, hasta el 18 de marzo de 2021 para cumplir con su resolución.

La empresa operadora con fecha 24 de febrero de 2021 informó que en la misma fecha realizó el ajuste de S/114.42 inc. IGV aplicado al estado de cuenta con notas de crédito N° S013-00015363, 99371257010 y S013-00015365, según el detalle del estado de cuenta que adjuntó:



no, ENTEL con fecha 15 de marzo de 2021 informó que el servicio se encuentra activo desde el 05 de diciembre de 2020, para lo cual adjunta captura de pantalla de su sistema de crédito, así como el recibo de pago del chip de la misma fecha. Agrega que, el inconveniente con la reposición del sim fue desde el 08 de diciembre de 2020 al 15 de febrero de 2021 motivo por el cual se le generó el ajuste de S/114.42.

De otro lado, en sus descargos ENTEL señaló que el usuario se apersonó el 08 de diciembre de 2020 a una tienda ubicada en Calle Mercaderes 224 interior 101, Arequipa y se realizó la reposición del sim siendo el IMEI N° [REDACTED], por lo que el servicio del sim se encuentra habilitado y correspondía al usuario validarlos. En caso de presentar



inconvenientes con el servicio del número reclamado, sugirió que el usuario se apersona a la tienda con el equipo para que se valide la configuración del mismo.

Por consiguiente, la empresa operadora ha acreditado el ajuste del importe de S/114.42 inc. IGV efectuado con fecha 24 de febrero de 2021; esto es dentro del plazo máximo otorgado (18 de marzo de 2021), con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución de primera instancia. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN °	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
2	090-2021/CL-DEN	SAC-CC/1-102026855882-2021	Portabilidad no autorizada	Al respecto, hemos realizado el análisis de tu caso y observamos que tu número [REDACTED] proviene por un proceso de portabilidad a nuestro operador, y de acuerdo a la investigación concluimos que tu reclamo ha sido declarado Fundado. De acuerdo a lo señalando, procedemos con la desactivación del servicio así como el ajuste durante el periodo que estuvo en nuestra red. Cabe indicar que se está retornando tu número [REDACTED] al operador de origen bajo las mismas condiciones que se encontraba según normativa vigente.	12/03/2021

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-102026855882-2021 emitida el 12 de marzo de 2021 declaró fundado el reclamo por portabilidad no autorizada. Sobre el particular, de la mencionada resolución se desprende que ENTEL procedería con la desactivación del servicio, así como el ajuste durante el periodo que estuvo en la red de la empresa operadora y que se estaría retornando la línea al operador de origen, bajo las mismas condiciones que se encontraba, según la normativa vigente. Al respecto, conforme a lo dispuesto en los artículos 36 y 33²⁰ del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija²¹ (en adelante Reglamento de Portabilidad), se estableció previamente las consecuencias aplicables en caso se resuelva declarar fundado un reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad; y, en este último artículo la forma y plazos para su ejecución, tal como se aprecia en el siguiente detalle:

“Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.

Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme o que cause estado; el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) falta de cobertura.

En la comunicación respectiva al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.

Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (1) día calendario contado a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Cedente mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que el Concesionario Cedente proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15.

Concesionario Cedente pone en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio. Asimismo, debe dar cumplimiento a lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 36 o el tercer párrafo del artículo 37, según corresponda.”

De acuerdo a ello, se advierte que la norma -en este caso, el Reglamento de Portabilidad- estableció de manera expresa, detallada y clara la consecuencia en los reclamos por falta de

²⁰ Redacción vigente a la fecha de comisión de la infracción.

²¹ Aprobado mediante Resolución De Consejo Directivo N° 286-2018-CD-OSIPTEL





consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad, por lo que la empresa operadora se encontraba obligada a efectuar el retorno del servicio en las condiciones establecidas por la propia norma, por lo que, no existe una vulneración al Principio de Tipicidad. Por ello, la empresa operadora tenía hasta el 18 de marzo de 2021 para cumplir con su resolución. En ese sentido, en la resolución N° SAC-CC/1-102026855882 emitida el 12 de marzo de 2021, ENTEL reconoce que se efectuó un proceso de portabilidad no autorizado por el usuario. El usuario con fecha 27 de marzo de 2021 en su denuncia señala que hasta dicha fecha la empresa operadora no generó el retorno a su operador de origen y sigue apareciendo como deudor en el sistema de ENTEL. La empresa operadora con fecha 30 de marzo de 2021 informó que se programó para el 31 de marzo de 2021 el retorno de la línea bajo las mismas condiciones. Sin embargo, no se pronunció por la deuda alegada por el usuario. Posteriormente, ENTEL el 4 de enero de 2023 adjuntó el estado de cuenta del servicio a fin de acreditar que el usuario no registra deuda.

Detalle	Factura	Fecha	Doc	SUNAT	Vence	Cargos	A bonos	Saldo
R 301123 - E: 08/APR/21 - I: 09/MAR/21 - F: 08/APR/21 - V: 21/APR/21	S002-26790112	08/04/2021	REC		21/04/2021	171.80	0.00	171.80
N/C: S011-00164203 hc:317891 Ref: REC: S002-26790112	S011-00164203	25/04/2021	NCE		25/04/2021	0.00	-171.80	0.00
R 336211 - E: 08/MAY/21 - I: 09/APR/21 - F: 08/MAY/21 - V: 21/MAY/21	S002-30605851	08/05/2021	REC		21/05/2021	0.00	-40.09	-40.09
Total:								S/ -40.09

Por consiguiente, se verifica que la empresa operadora cumplió con ajustar el último recibo emitido con fecha 21 de junio de 2021, esto es, con posterioridad al plazo máximo (18 de marzo de 2021), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia. Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 12 de marzo de 2021, por lo que la empresa operadora en virtud de los artículos 36 y 33²² del Reglamento de Portabilidad) tenía el plazo de cuatro (4) días hábiles para el retorno, siendo que plazo venció el 18 de marzo de 2021; no obstante, ello, ENTEL programó el retorno de la línea para el 31 de marzo de 2022, esto es, trece (13) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

Sobre el particular, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha señalado que en los casos referentes a las materias que involucran la pérdida, deficiencia o restricción del servicio, los efectos derivados de la conducta infractora no son posibles de ser revertidos, dado que consisten en la pérdida de la oportunidad de acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones en un determinado momento que ya ha transcurrido. En ese sentido, esta instancia considera que la imposibilidad de reversión de los efectos, es aplicable a los casos de calidad, tal como se precisó en la Resolución de Consejo Directivo N° 32-2020-CD/OSIPTEL²³, así como a cualquier incumplimiento relacionado a una materia que implique la privación parcial o total del servicio.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. En el orden a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.



DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
----------	------------	---------	--	--------------------------------

²² Redacción vigente a la fecha de comisión de la infracción.
²³ Expediente N° 0008-2019/TRASU/ST-PAS.



3	186-2021/MLS-DEN	SAC-CC/1-98167520433-2021	Cobro	<p>Por tal motivo hemos revisado tu caso cuidadosamente y verificamos que por un error involuntario la línea ha seguido activa y es por ello que se ha seguido facturando.</p> <p>Ante ello, te comunicamos que tu reclamo es declarado Fundado.</p> <p>En tal sentido, procederemos con la anulación de los importes facturados durante el periodo en que la línea reclamada estuvo activa en Entel, asimismo se gestionó la desactivación de la línea.</p>	23/02/2021
---	------------------	---------------------------	--------------	---	------------

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-98167520433-2021 emitida el 23 de febrero de 2021 declaró fundado el reclamo por cobro.

Sobre el particular, de la mencionada resolución se desprende lo siguiente:

- i) ENTEL reconoce que por un error involuntario la línea ha seguido activa, por lo que procedería con la anulación de los importes facturados durante el periodo en que la línea reclamada estuvo activa.
- ii) La empresa operadora gestionó la desactivación de la línea.
- iii) Tenía el plazo de dos (2) meses, es decir, hasta el 23 de abril de 2021 para cumplir con su resolución.

El usuario con fecha 23 de abril de 2021 en su denuncia por incumplimiento de resolución manifiesta que la empresa operadora continúa facturando por el servicio.

Con fecha 06 de abril de 2021, la empresa operadora informó que efectuó el ajuste de todo lo facturado posterior al 12 de setiembre de 2020, conforme se valida en el detalle del estado de cuenta. Asimismo, precisó que por un error en el sistema la línea reclamada sigue figurando activa; sin embargo, se irán ajustando todos los recibos que se emitan hasta que se regularice el inconveniente.

La empresa operadora con fecha 24 de mayo de 2021 informó que la actualización de su sistema está en proceso; sin embargo, confirmó que hasta que se ejecute realizarán el ajuste de lo que facture la línea reclamada.

Adicionalmente, ENTEL el 4 de enero de 2023 señaló que la línea dejó de facturarse en el mes de setiembre de 2021, por lo que adjunta el estado de cuenta a fin de acreditar que no registra deuda.

R: 555107 - E: 08/SEP/21 - I: 09/AUG/21 - F: 08/SEP/21 - V: 21/SEP/21	S002-50471974	08/09/2021	REC	21/09/2021	214.39	0.00	214.39
N/C: S011-00384107 ho: 557894 Ref: REC: S002-50471974	S011-00384107	13/09/2021	NCE	13/09/2021	0.00	-104.80	109.59
PA(GO): ONLINE - Banco de Credito del Peru	skr: OLC-000288388407	22/09/2021	PAG	22/09/2021	0.00	-109.59	0.00
R: 624543 - E: 08/OCT/21 - I: 09/SEP/21 - F: 08/OCT/21 - V: 21/OCT/21	S002-54540809	08/10/2021	REC	21/10/2021	82.53	0.00	82.53
PA(GO): ONLINE - Banco de Credito del Peru	skr: OLC-000272093816	22/10/2021	PAG	22/10/2021	0.00	-82.53	0.00
R: 759813 - E: 08/NOV/21 - I: 09/OCT/21 - F: 08/NOV/21 - V: 22/NOV/21	S002-60028826	08/11/2021	REC	22/11/2021	147.80	0.00	147.80
PA(GO): ONLINE - Banco de Credito del Peru	skr: OLC-00077528884	24/11/2021	PAG	24/11/2021	0.00	-147.80	0.00



siguiente, se verifica que ENTEL cumplió con ajustar el último recibo emitido con fecha 22 de noviembre de 2021, esto es, con posterioridad al plazo máximo (23 de abril de 2021) con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia.

Ante ello, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó el ajuste de los recibos emitidos con anterioridad al inicio del PAS y que finalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el reclamo en el PAS, en este extremo.



N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
4	03-2022/LOR-DEN	SAC-CC/ 1-164116043547-2022	Facturación	En concordancia con lo señalado, te informamos que por un tema de satisfacción y por única vez tu reclamo ha sido declarado Fundado, en ese sentido se procederá con la emisión de una nota de crédito ¹ por el importe de S/ 54.80 (incluido IGV) facturado en el recibo S002-68418661.	05/01/2022

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/ 1-164116043547-2022 emitida el 5 de enero de 2022 declaró fundado el reclamo por facturación. De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar la emisión de una nota de crédito por el importe de S/54.80 (incluido IGV) facturado en el recibo S002-6841861, por lo que tenía el plazo de dos meses; es decir, hasta el 5 de marzo de 2022 para cumplir con su resolución. ENTEL el 4 de enero de 2023 adjuntó el estado de cuenta del servicio a fin de acreditar el ajuste del monto reclamado.

R 1241135 - E 22/FEB/22 - I: 23/JAN/22 - F: 22/FEB/22 - V:	S002-78861980	22/02/2022	REC	07/03/2022	4.18	0.00	4.18
07/MAR/22							
N/C: 174384196625 / Recibo :S002-74238344	174384196625	23/02/2022	CM	23/02/2022	0.00	-44.00	-39.82
N/C:S013-00045692 In:1232569 Ref:REC:S002-74238344	S013-00045692	23/02/2022	NCE	23/02/2022	0.00	-2.00	-41.82
N/C:S013-00045694 In:1232649 Ref:REC:002-10921256	S013-00045694	23/02/2022	NCE	23/02/2022	0.00	-8.80	-50.62
Total:							S/-50.62

Por consiguiente, se verifica que ENTEL cumplió con ajustar el último recibo emitido con fecha 23 de febrero de 2022 y acredita que el servicio no registra deuda; esto es dentro del plazo máximo otorgado (5 de marzo de 2022), con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución de primera instancia. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
5	006-2022-MOQ-	SAC-CC/1-167267231977-1-2021	Suspensión	Al respecto, te informamos que por defectos en la notificación de tu reclamo, ha sido declarado fundado en aplicación del silencio administrativo positivo, regulado en el artículo No. 34 del reglamento. Lo cual daría como resolución la regularización de dicha facturación, y así se efectuó el ajuste la activación del servicio en el plazo de 75 horas hábiles, en referencia a la línea N° <u> </u>	09/12/2021





ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-167267231977-1-2021 emitida el 9 de diciembre de 2021 declaró fundado el reclamo por suspensión definitiva del servicio. De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar la activación del servicio en el plazo de 75 horas. La empresa operadora el 4 de enero de 2023 señaló que la línea fue activada con fecha 31 de marzo de 2022, siendo desactivada el 6 de mayo de 2022 al ser portada a otra empresa operadora, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la línea:

111617250	2022-03-31 21:29:02	a	activado
111617250	2022-05-06 01:47:00	s	Port-Out
111617250	2022-07-07 01:48:02	d	Desactivacion por Port Out

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 9 de diciembre de 2021, por lo que la empresa operadora en virtud del artículo 56° del Reglamento de Reclamos tenía el plazo de diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siendo que plazo venció el 28 de diciembre de 2021; no obstante, ello, ENTEL realizó la activación de la línea en fecha 31 de marzo de 2022, esto es, noventa y tres (93) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

Sobre el particular, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir²⁴.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.



DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
1-2022/LE-DEN	SAC-CC/1-173307505967-2022	Activación del servicio	Al respecto, te informamos que hemos revisado tu caso minuciosamente llegando a la conclusión que tu reclamo es Fundado . En tal sentido, se procedió a coordinar con el área especializada para que se regularice la activación del servicio lo más pronto posible.	10/03/2022

²⁴ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-173307505967-2022 emitida el 10 de marzo de 2022 declaró fundado el reclamo por activación e instalación del servicio. La empresa operadora el 4 de enero de 2023 señaló que la línea fue activada con fecha 2 de mayo de 2022, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la línea:

113386629	2022-05-02 12:19:04	a	activado
113386629	2022-06-14 00:38:03	s	Port-Out
113386629	2022-07-15 07:57:05	d	desactivado

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 10 de marzo de 2022, por lo que la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siendo que plazo venció el 25 de marzo de 2022; no obstante, ello, ENTEL realizó la activación de la línea en fecha 02 de mayo de 2022, esto es, noventa y cuatro (94) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

Sobre el particular, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir²⁵.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
7	079-2022/CL-DEN	SAC-CC/1-179287812666-2022	Baja no ejecutada del servicio	Ahora bien, queremos comentarte que hemos revisado y validado a detalle tu caso, concluyendo que lo descrito es correcto; por ello, tu reclamo ha sido declarado Fundado . En ese sentido, procederemos con la baja definitiva de la línea N° XXXXXXXXXX , a fin de evitar futuros inconvenientes.	24/03/2022



25 Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 20h174oR3W\$6@1



ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-179287812666-2022 emitida el 24 de marzo de 2022 declaró fundado el reclamo por baja no ejecutada del servicio. De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar la baja definitiva de la línea reclamada, por lo que de conformidad con el artículo 56 del Reglamento de Reclamos, tenía el plazo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 7 de abril de 2022 para cumplir con su resolución. ENTEL con fecha 4 de enero de 2023 señaló que la baja de la línea se realizó el 8 de junio de 2022, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la línea.

102579749	2021-09-27 16:19:02	a	activado
102579749	2022-03-10 11:02:04	s	Robo/Hurto/Extravío
102579749	2022-06-08 09:08:05	d	Default 3

Por consiguiente, se verifica que ENTEL cumplió con efectuar la baja del servicio con fecha 8 de junio de 2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (7 de abril de 2022), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia. No obstante, en virtud al principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó la ejecución de la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
8	168-2022/LE-DEN	SAC-CC/1-178429242654-1-2022	Corte o baja injustificada del servicio	<p>Te escribimos para dar respuesta a tu apelación N° 1-178429242654 del 14 de Marzo del 2022, en el que manifiesta disconformidad con la resolución del reclamo N° 1-176227944899 del 04 de Marzo del 2022, señalando la baja de su servicio mencionas que se te ha bloqueado tu línea y equipo asociado al imei 3[REDACTED] debido a una invalidez, ello en relación a tu línea N° 9[REDACTED].</p> <p>En principio queremos mencionar que nuestra principal preocupación, es mantener en todo momento los estándares de calidad que requieren todos nuestros clientes, ya que ustedes son y siempre serán lo más importante.</p> <p>Al respecto, te informamos que por defectos en la tramitación de tu reclamo, este ha sido declarado fundado en aplicación del silencio administrativo positivo, regulado en el artículo No. 34 del reglamento.</p>	18/03/2022





En este sentido, te informamos que las suspensiones por robo, hurto o pérdida se genera tanto de línea como equipo previa validación de datos; ello es de acuerdo a lo establecido en el Artículo 126.- Suspensión del servicio y bloqueo de equipo terminal por el robo o pérdida de éste último del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en el que menciona: "Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por el robo o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a suspender simultáneamente el servicio y a realizar el bloqueo del referido equipo, en forma inmediata al reporte". Así mismo, hemos validado en el medio probatorio, en este caso en la página oficial de Osiptel y de acuerdo con lo verificado el imei mencionado [REDACTED], no se encuentra reportado

Ahora bien, dada la situación que nos comentas, lo que menos quisiéramos es que nuestra relación termine, sin embargo, respetar la decisión de nuestros clientes es lo más importante, es por ello que te brindamos las siguientes opciones para que elijas con total libertad:

- Puedes suspender el equipo y terminar con nuestra relación:** Es algo que sentiríamos mucho, pero que por supuesto tienes la libertad de elegir dada la situación. En este caso, si cuentas con un contrato de permanencia con equipo te exoneraríamos del cobro de rentas pendientes, dentro del plazo acordado en el contrato, en caso que cuentes con un contrato de venta de equipo a plazos procederemos a exonerar las futuras cuotas por el equipo. No olvides que la suspensión definitiva debe ser durante el plazo de 30 días luego de recibir esta carta, y la devolución del equipo sin mayor desgaste físico y funcional del

uso normal, es decir en óptimas condiciones validado por nuestro servicio técnico, hasta 15 días después de la suspensión.

- Puedes conservar nuestra relación:** Es lo que nos alentaría a seguir mejorando. En este caso, las condiciones del contrato se mantendrían tal cual.

Para la suspensión del servicio y devolución de equipo, puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas Entel, haciendo referencia a tu caso No. 1-178429242654.

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-178429242654-1-2022 emitida el 18 de marzo de 2022 declaró fundado el reclamo N° 1-176227944899 por corte o baja injustificada del servicio (bloqueo de línea y equipo).

Sobre el particular, se observa que el usuario cuestionó la desactivación de la línea, pretensión que la empresa operadora declara fundado, con lo cual se colige que acoge la pretensión del usuario.

Con fecha 17 de abril de 2022 el usuario presenta una denuncia señalando que no cuenta con servicio en su línea desde hace dos meses y que a pesar de haberse acercado a la empresa operadora no reactiva el servicio, por lo que solicita su reconexión.

La empresa operadora el 4 de enero de 2023 señaló que la reactivación de la línea se efectuó con fecha 7 de julio de 2022, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la

113390891	2022-05-02 12:53:00	a	activado
113390891	2022-07-07 11:59:01	s	Susp. IMEI invalido
113390891	2022-07-07 13:28:01	a	Reactivado



cto, se advierte que la resolución fue emitida el 18 de marzo de 2022, por lo que la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siendo que plazo venció el 1 de abril de 2022; no obstante, ello, ENTEL realizó la activación de la línea en fecha 7 de julio de 2022, esto es, noventa y siete (97) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.



En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56° del Reglamento de reclamos. Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir²⁶.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
9	035-2022/ANC-DEN	SAC-CC/1-185318652473-2022	Corte o baja injustificada del servicio	Asimismo, te informamos que ya estamos en coordinación con el área especializada, para poder generar la activación de tu línea lo más pronto posible.	22/04/2022

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-185318652473-2022 emitida el 22 de abril de 2022 declaró fundado el reclamo por corte o baja injustificada del servicio. La empresa operadora el 4 de enero de 2023 señaló que la línea fue activada con fecha 20 de mayo de 2022, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la línea:

114583139	2022-05-20 11:36:00	a	activado
114583139	2022-07-28 01:57:05	s	Port-Out
114583139	2022-09-28 01:59:01	d	Desactivacion por Port Out



En consecuencia, se advierte que la resolución fue emitida el 22 de abril de 2022, por lo que la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siendo que el plazo máximo establecido en el artículo 56° del Reglamento de Reclamos vence el día 9 de mayo de 2022; no obstante, ello, ENTEL realizó la activación de la línea en fecha 20 de mayo de 2022, esto es, once (11) días después del vencimiento del plazo máximo establecido para cumplir.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir²⁷.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir²⁷.

²⁶ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.

²⁷ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



efectos son imposibles de revertir y subsanar. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
10	160-2022/PL-DEN	SAC-CC/1-166880006407-2022	Cobro	Al respecto, procedimos a realizar todas las validaciones pertinentes para corroborar lo mencionado en tu formulario y concluimos que tu reclamo es fundado . En ese sentido, se escalará tu caso para proceder con la regularización de la deuda registrada en tu estado de cuenta Entel.	07/02/2022

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-166880006407-2022 emitida el 7 de febrero de 2022 declaró fundado el reclamo por cobro de equipo por el monto de S/918.00. De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar la regularización de la deuda, por lo que tenía el plazo de dos meses; es decir, hasta el 7 de abril de 2022 para cumplir con su resolución. ENTEL con fecha 4 de enero de 2023 adjuntó el estado de cuenta del servicio a fin de acreditar el ajuste del monto reclamado con fecha 28 de setiembre de 2022.

Detalle	Factura	Fecha	Doc	SUM.T	Vence	Cargos	A bonos	Saldo
PA.GO: CUOTA 13 de 18 VEP - 48784580	27124156	15/06/2019	PA.G		15/06/2019	0.00	-57.00	285.00
PA.GO: CUOTA 14 de 18 VEP - 48784580	27124157	16/07/2019	PA.G		16/07/2019	0.00	-57.00	228.00
PA.GO: CUOTA 15 de 18 VEP - 48784580	27124158	16/08/2019	PA.G		16/08/2019	0.00	-57.00	171.00
PA.GO: CUOTA 16 de 18 VEP - 48784580	27124159	16/09/2019	PA.G		16/09/2019	0.00	-57.00	114.00
PA.GO: CUOTA 17 de 18 VEP - 48784580	27124180	16/10/2019	PA.G		16/10/2019	0.00	-57.00	57.00
PA.GO: CUOTA 18 de 18 VEP - 48784580	27124181	16/11/2019	PA.G		16/11/2019	0.00	-57.00	0.00
BOLETA VEP - 61833426	B415-00118237	21/12/2019	FAC		01/02/2023	918.00	0.00	918.00
BOLETA VEP - 618339377	MV_B009-00157138	24/01/2020	FAC		01/08/2021	3,294.00	0.00	4,212.00
BV ELECTR B009 CR - 618339377	B009-00157138	24/01/2020	FAC		27/01/2020	3,294.00	0.00	7,506.00
PA.GO: 8. CARGO EN BSCS (OCC)	C199150573-900157138	28/01/2020	PA.G		28/01/2020	0.00	-3,294.00	4,212.00
PA.GO: CUOTA 1 de 18 VEP - 618339377	82400985	16/02/2020	PA.G		16/02/2020	0.00	-183.00	4,029.00
NOTA CREDITO VEP	B415-00000386	28/09/2022	FAC		28/09/2022	0.00	-918.00	3,111.00
Total:						12,356.00	-12,356.00	0.00



siguiente, se verifica que ENTEL cumplió con ajustar el recibo emitido con fecha 28 de setiembre de 2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (7 de abril de 2022), con lo que se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia. Ante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó el ajuste de los recibos emitidos con anterioridad al inicio del PAS y que la materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el PAS, en este extremo.

DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
----------	------------	---------	--	--------------------------------

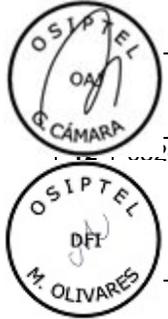


11	051-2022/PIU-DEN	SAC-CC/1-173168409393-2022	Incumplimiento de ofertas y promociones	En concordancia con lo señalado te informamos que tu reclamo ha sido declarado Fundado , en ese sentido estaremos procediendo con la emisión de una nota de crédito ² por el importe de S/ 11.49 (incluido IGV) facturado en el recibo N° S002-75304067 y con las gestiones necesarias para que, en los 08 meses sucesivos, el descuento ofrecido se vea reflejado en tu recibo de servicios.	07/03/2022
----	------------------	----------------------------	---	---	------------

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-173168409393-2022 emitida el 7 de marzo de 2022 declaró fundado el reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones (aplicación de promoción del 50% en la línea). De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a emitir una nota de crédito por el monto de S/11.49 incl. IGV facturado en el recibo N° S002-75304067, por lo que tenía el plazo de diez (10) días hábiles; es decir hasta el 21 de marzo de 2022 para cumplir con su resolución. ENTEL mediante comunicación electrónica del 21 de junio de 2022 adjuntó el estado de cuenta del servicio a fin de acreditar el ajuste del monto reclamado con fecha 15 de mayo de 2022, así como en los recibos emitidos hasta dicha fecha que acreditan la aplicación del descuento ofrecido.

Detalle	Factura	Fecha	Doc	SUNAT	Vence	Cargos	Abonos	Saldo
R: 1300270 - E: 00/01/22 - F: 00/01/22 - F: 00/01/22 V: 23/MAY/22	S002-83509473	08/05/2022	REC		23/05/2022	149.52	0.00	149.52
N/C: S013-00055823 Inc: 1581051 Ref: REC: S002-78198847	S013-00055823	15/05/2022	NCE		15/05/2022	0.00	-11.49	138.03
R: 1718604 - E: 08/JUN/22 - I: 09/MAY/22 - F: 08/JUN/22 V: 21/JUN/22	S002-86180458	08/06/2022	REC		21/06/2022	48.43	0.00	186.46
	010180235833202206111	11/06/2022	PAG		11/06/2022	0.00	-138.00	48.46
	010180235833202206112	11/06/2022	PAG		11/06/2022	0.00	-0.03	48.43
	010180138754202206181	18/06/2022	PAG		18/06/2022	0.00	-48.40	0.03
	010180138754202206182	18/06/2022	PAG		18/06/2022	0.00	-0.03	0.00
N/C: S013-00068861 Inc: 1767806 Ref: REC: S002-60808971	S013-00068861	21/06/2022	NCE		21/06/2022	0.00	-21.87	-21.87
N/C: S013-00068870 Inc: 1767889 Ref: REC: S002-83509473	S013-00068870	21/06/2022	NCE		21/06/2022	0.00	-20.97	-42.84
Total:								S/ -42.84

Por consiguiente, se verifica que ENTEL cumplió con ajustar el monto reclamado con fecha 15 de mayo de 2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (21 de marzo de 2022), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia. No obstante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó el ajuste de los recibos emitidos con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.



DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
051-2022/PIU-DEN	SAC-CC/1-193181296256-2022	Incumplimiento de ofertas y promociones	En concordancia con lo señalado te informamos que tu reclamo ha sido declarado Fundado , en ese sentido estaremos procediendo con la emisión de una nota de crédito por el importe de S/ 60.87 (incluido IGV) facturado en los recibos Nro. S002-80445039 y Nro. S002-83623801, correspondiente al 30 % de descuento no aplicado, y con las gestiones necesarias para que, en los meses sucesivos, el 50 % de descuento ofrecido se vea reflejado en tu recibo de servicios.	24/05/2022



ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-193181296256-2022 emitida el 24 de mayo de 2022 declaró fundado el reclamo por incumplimiento de ofertas y promociones (aplicación de promoción del 50% en la línea).

De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a emitir una nota de crédito por el monto de S/60.87 incl. IGV facturado en los recibos N° S002-80445039 y N° S002-83623801 correspondiente al 30% de descuento no aplicado y a realizar las gestiones para que en los meses sucesivos el 50% de descuento ofrecido se vea reflejado en el recibo. Por lo que la empresa operadora tenía el plazo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 7 de junio de 2022 para cumplir con su resolución.

ENTEL mediante comunicación electrónica del 27 de julio de 2022 señaló que realizó el ajuste por el importe de S/ 60.87 incl. IGV; y, asimismo, indicó que el 50% de descuento ofrecido se vería reflejado en los próximos recibos.

Detalle	Factura	Fecha	Doc	SUNAT	Vence	Cargos	Abonos	Saldo
R: 1566278 - E: 08MAY/22 - I: 09APR/22 - F: 08MAY/22 - V: 23MAY/22	S002-83623801	08/05/2022	REC		23/05/2022	188.92	0.00	188.92
PAGO: ONLINE - Banco Interbank	sbxOLC-090314059094	24/05/2022	PAG		24/05/2022	0.00	-188.92	0.00
R: 1718604 - E: 08JUN/22 - I: 09MAY/22 - F: 08JUN/22 - V: 21JUN/22	S002-86228422	08/06/2022	REC		21/06/2022	188.92	0.00	188.92
NC: S011-01365982 Inc: 1750090 Ref REC: S002-86228422	S011-01365982	20/06/2022	NCE		20/06/2022	0.00	-40.92	148.00
NC: S011-01365983 Inc: 1750083 Ref REC: S002-86228422	S011-01365983	20/06/2022	NCE		20/06/2022	0.00	-17.98	130.02
PAGO: ONLINE - Banco Interbank	sbxOLC-090320585089	25/06/2022	PAG		25/06/2022	0.00	-130.02	0.00
R: 1886387 - E: 08JUL/22 - I: 09JUN/22 - F: 08JUL/22 - V: 28JUL/22	S002-88440432	08/07/2022	REC		20/07/2022	202.06	0.00	202.06
NC: S011-01469761 Inc: 1872760 Ref REC: S002-88440432	S011-01469761	14/07/2022	NCE		14/07/2022	0.00	-20.53	173.13
NC: S013-00079541 Inc: 1926480 Ref REC: S002-80445039	S013-00079541	26/07/2022	NCE		26/07/2022	0.00	-60.87	112.26
Total:								S/.112.26

Por consiguiente, se verifica que ENTEL cumplió con ajustar el recibo reclamado con fecha 26 de julio de 2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (7 de junio de 2022), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia.

No obstante, en virtud al Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó el ajuste de los recibos emitidos con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
	2022/LAM-DEN	SAC-CC/1-184388834974-2022	Incumplimiento de derechos reconocidos al usuario	En concordancia con lo señalado te informamos que tu reclamo ha sido declarado Fundado, en ese sentido estaremos procediendo con la actualización y corrección de los datos en el sistema para que puedas acceder a una renovación de equipo.	11/04/2022





ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-184388834974-2022 emitida el 11 de abril de 2022 declaró fundado el reclamo por incumplimiento de derechos reconocidos al usuario (no puede hacer renovación ni comprar mediante canales virtuales)

De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar la actualización y corrección de los datos en el sistema para que el usuario pueda acceder a una renovación de equipo, por lo que de conformidad con el artículo 56 del Reglamento de Reclamos, tenía el plazo de diez (10) días hábiles; es decir, hasta el 27 de abril de 2022 para cumplir con su resolución.

ENTEL en el trámite de la denuncia mediante comunicación electrónica de fecha 01 de julio de 2022 informó que remitió al usuario la carta N° SAC-CC/1-184388834974-2022 emitida y notificada en la misma fecha, mediante la cual le comunicó que se ha coordinado la actualización de sus datos en sus sistemas a fin de que pueda ingresar el pedido de renovación de equipo. Asimismo, solicitó que se apersona a la brevedad a su tienda ubicada en Chiclayo donde se realizará la gestión correspondiente y, le informarán las condiciones y oferta comercial vigente de los equipos.

Por consiguiente, se verifica que ENTEL cumplió con acreditar las coordinaciones con el usuario para que pueda efectuar la renovación de su equipo con fecha 1 de julio de 2022, esto es, con posterioridad al plazo máximo (27 de abril de 2022), con lo cual, se advierte el cumplimiento extemporáneo de la resolución de primera instancia.

No obstante, en virtud al principio de Proporcionalidad y Razonabilidad, considerando que se acreditó el cumplimiento de la resolución con anterioridad al inicio del PAS y que adicionalmente se trata de una materia que genera efectos reversibles y que a la fecha fueron corregidos sin generar perjuicios al usuario en el uso del servicio, corresponde archivar el presente PAS, en este extremo.

N°	DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
14	011-2022/TAC-DEN	SAC/CC-1-193919269966-2022	Corte o baja injustificada del servicio	Al respecto, te informamos que hemos revisado tu caso minuciosamente llegando a la conclusión reclamo es Fundado. En tal sentido estamos en coordinación con el área correspondiente, con el fin de brindarte la soluci	26/05/2022

ENTEL mediante la resolución N° SAC/CC-1-193919269966-2022 emitida el 26 de mayo de 2022 declaró fundado el reclamo por corte o baja injustificada del servicio. La empresa operadora el 4 de enero de 2023 señaló que la línea fue activada con fecha 28 de junio de 2022, lo que acredita con la captura de pantalla de estado de la línea:





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

99694425	2021-08-18 16:31:02	a	activado
99694425	2021-09-16 05:42:02	s	Suspensi?o pago-unidireccional
99694425	2021-09-16 15:32:03	a	Reactivado
99694425	2021-12-09 03:14:04	s	Suspensi?o pago-unidireccional
99694425	2022-06-28 18:17:01	a	Reactivado
99694425	2022-07-06 00:53:05	s	Port-Out
99694425	2022-08-12 10:48:00	d	Desactivacion por Port Out

Al respecto, se advierte que la resolución fue emitida el 26 de mayo de 2022, por lo que la empresa operadora tenía diez (10) días hábiles para reactivar el servicio, siendo que plazo venció el 9 de junio de 2022; no obstante, ello, ENTEL realizó la activación de la línea en fecha 28 de junio de 2022, esto es, dieciocho (18) días después del vencimiento del plazo máximo para cumplir.

En ese sentido, se observa que, la conducta de la empresa operadora cesó con posterioridad al plazo máximo establecido en el artículo 56° del Reglamento de reclamos. Sobre este aspecto, el Consejo Directivo del OSIPTEL ha resuelto que en los casos de reclamos por calidad o suspensión del servicio, el efecto del incumplimiento implica prolongar el estado de inoperatividad parcial o total de los servicios privando a los usuarios de acceder a estos en la oportunidad en la que debían encontrarse disponibles, lo cual es un efecto imposible de revertir²⁸.

En ese orden de ideas, no corresponde aplicar la subsanación voluntaria en la medida que la materia reclamada involucra restricción del servicio público de telecomunicaciones, cuyos efectos son imposibles de revertir y subsanar. De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS.



DENUNCIA	RESOLUCIÓN	MATERIA	OBLIGACIÓN ESTIPULADA EN LA RESOLUCIÓN	FECHA DE EMISIÓN DE RESOLUCIÓN
-2022/PL-DEN	SAC-CC/1-170486304655-1-2022	Devolución de costo de equipo	De otro lado, te informamos que para proceder a ajustar el monto de S/ 184.00 (ciento ochenta y cuatro con 00/100) incluido IGV, que corresponde a lo pagado por el costo de equipo de tu línea No. 919641234, te acercas a la misma Tienda para que llenes los anexos correspondientes y pueda gestionarse correctamente la anulación.	11/02/2022

²⁸ Resolución de Consejo Directivo N° 056-2018-CD/OSIPTEL y 078-2018-CD/OSIPTEL.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

ENTEL mediante la resolución N° SAC-CC/1-170486304655-1-2022 emitida el 11 de febrero de 2022 declaró fundado el reclamo por devolución de costo de equipo. De la revisión de la mencionada resolución se advierte que ENTEL se obligó a efectuar el ajuste por el importe de S/184.00 (incluido IGV), por lo que tenía el plazo de dos meses; es decir, hasta el 11 de abril de 2022 para cumplir con su resolución. Con fecha 8 de marzo de 2022 el usuario presentó una denuncia señalando que se apersonó a la oficina de la empresa operadora; sin embargo, no ha cumplido con la devolución del monto de S/184.00. La empresa operadora el 16 de enero de 2023 señaló que realizó la devolución por el monto de S/184.00 al abonado mediante transferencia vía el banco Interbank de fecha 30 de marzo de 2022, según el documento "Historial de pagos masivos". Asimismo, agrega que dicho monto se vio reflejado en la factura de fecha 13 de abril de 2022 con un atraso de seis días.

Interbank

Historial de Pagos masivos

Fecha de consulta: 31/03/2022 - 04:22:17 PM
 Empresa: ENTEL PERU
 Tipo de pago: Pago a proveedores 0533-01
 Tipo de búsqueda: Por pago
 Estado(s): Abonado
 Canal de pago: Banca por internet
 Rango de fechas: Desde: 30/03/2022
 Hasta: 30/03/2022

DNI 46414942	Interbancario	S/ 184.00	Factura 20220329	13/04/2022	-
--------------	---------------	-----------	------------------	------------	---

Por consiguiente, la empresa operadora ha acreditado la devolución del importe de S/ 184.00 efectuado con fecha 30 de marzo de 2022; esto es dentro del plazo máximo otorgado (11 de abril de 2022), con lo cual se advierte el cumplimiento de la resolución de primera instancia.

De acuerdo a lo expuesto, se concluye que la empresa operadora no ha incurrido en la infracción tipificada en el artículo 14° del RGIS, por lo que corresponde archivar el presente PAS, extremo.

