



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 00312-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 6 de septiembre de 2023

EXPEDIENTE N°	:	00130-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Recurso de Reconsideración
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Recurso de Reconsideración interpuesto por la empresa **ENTEL PERÚ S.A. (ENTEL)** con fecha 14 de julio de 2023, contra la Resolución de Gerencia General N° 00217-2023-GG/OSIPTEL (**RESOLUCIÓN 217**).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00280-DFI/SDF/2022 (**Informe de Supervisión**) de fecha 13 de septiembre de 2022, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) en el marco del Expediente N° 00025-2022-DFI (**Expediente de Supervisión**) emitió el resultado de la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, cuyas conclusiones fueron las siguientes:

“(…)

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

67. **ENTEL PERÚ S.A.** habría cumplido con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, y modificatorias, en cuatrocientos veinticinco (425) registros, por cuanto habría generado automáticamente el reclamo por calidad cuando no solucionó el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo del referido artículo.

(…)

69. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incumplido con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones², aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTEL, y modificatorias, por cuanto en doscientos dieciséis (216) registros³ (i) no habría generado automáticamente el reclamo por calidad cuando no solucionó el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo del referido artículo y (ii)⁴ no habría generado el reclamo por calidad al no solucionar el reclamo por avería dentro del plazo establecido asignando un número o código correlativo de identificación distinto al asignado al momento del reclamo inicial por avería, según lo detallado el numeral 4.3 del presente informe.

¹ Antes, Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, denominación sustituida por el artículo primero de la Resolución N° 00170-2020-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial “El Peruano” el 20 de noviembre de 2020.

² Idem.

³ Corresponde a ciento ochenta y ocho (188) registros verificados mediante la base remitida por LA EMPRESA mediante la carta N°CGR-484/2022 y a los veintiocho (28) registros verificados a través de las capturas de pantalla y acreditaciones de las visitas técnicas remitidos por LA EMPRESA mediante la carta N° CGR1028/2022.

⁴ Los mismos se encuentran detallados en la hoja “anexo 4” del ANEXO del presente informe.



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

70. **ENTEL PERÚ S.A.** habría incurrido en la infracción tipificada como grave prevista en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, respecto de la información contenida en registro de reclamos por averías, correspondiente al periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 debido a que de los mil doscientos sesenta (1260) reclamos por avería que habrían sido declarados por ENTEL PERÚ S.A. como solucionados en el plazo establecido por la normativa (según lo detallado en los numerales 36 y 37 del presente informe):

- **Un total de veintiocho (28) registros de reclamos por avería no habrían sido, efectivamente, solucionados dentro del plazo establecido en la normativa según el análisis realizado de la información enviada a través de la carta N° CGR1028/2022, análisis detallado en el numeral 4.4 del presente informe.**

2. La DFI mediante carta 02363-DFI/2022 (**Carta de Imputación de Cargos**), notificada con fecha 03 de octubre de 2022, comunicó a ENTEL el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) por la presunta comisión de la infracción administrativa tipificada en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, por cuanto habría incumplido con lo dispuesto en el artículo 47° de la norma referida; así como, la supuesta comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (RGIS), aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, la cual fue calificada como muy grave⁵, por el incumplimiento del mismo artículo; para lo cual le otorgó el plazo de cinco (5) días hábiles para que presente sus descargos por escrito.
3. Mediante carta CGR-2425/2022-AER, recibida el 06 de octubre de 2022, ENTEL solicitó a la DFI se le conceda una ampliación de quince (15) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado por la carta 02363-DFI/2022, a fin de formular sus descargos.
4. A través de la carta 02469-DFI/2022, notificada el 12 de octubre de 2022, la DFI le concedió a ENTEL una prórroga de cinco (5) días hábiles adicionales al plazo inicialmente otorgado, el cual venció el 18 de octubre de 2022.
5. Mediante la carta EGR-571/2022-AER, recibida el 18 de octubre de 2022, ENTEL presentó sus descargos en atención a la imputación de cargos (**Descargos**).
6. Con fecha 01 de marzo de 2023, la DFI remitió el Informe N° 00035-DFI/2023 (**Informe Final de Instrucción**) a la Gerencia General; el mismo que fue puesto en conocimiento de ENTEL con carta C. 00155-GG/2022, notificada el 07 de marzo de 2023, a fin de que formule sus descargos en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. Con carta EGR-057/2022, recibida el 14 de marzo de 2023, ENTEL presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción (**Descargos 2**).
8. Mediante la RESOLUCIÓN 217, notificada el 22 de junio de 2023, la Gerencia General resolvió, entre otros, lo siguiente:

“Artículo 1°.- ARCHIVAR el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a la empresa ENTEL PERÚ S.A., respecto de la comisión de la infracción tipificada en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios

⁵ Dicha calificación se realizó siguiendo lo establecido en el artículo 3° de la Norma que Establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL (Norma de Calificación de Infracciones), aprobada mediante la Resolución N° 00118-2021-CD/OSIPTEL, el cual señala que esta se realiza acorde a la escala prevista en el artículo 25° de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, al momento de notificar la imputación de cargos por el órgano competente y en función al nivel de multa estimado en aplicación de la Metodología para el Cálculo de Multas (Metodología de Multas - 2021), según el tipo de sanción que corresponda, encontrándose el detalle de dicha multa estimada en los anexos de la Carta de Imputación de Cargos.



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

Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el extremo referido al incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento mencionado respecto a dos (2) registros de reclamos por avería⁶, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2°.- ARCHIVAR el Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**, respecto de la comisión de la infracción tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el extremo referido a un (1) registro de reclamo por avería⁷ reportado por la empresa operadora, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 3°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **115,1 UIT** por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento mencionado respecto de doscientos catorce (214) registros de reclamos por avería; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 4°.- SANCIONAR a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con una multa de **168,2 UIT** por la comisión de la infracción calificada como MUY GRAVE tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber entregado información inexacta al OSIPTEL mediante la carta CGR-484/2022 respecto de veintisiete (27) reclamos por avería, de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución. (...)”

9. ENTEL a través de la carta EGR-136-2023-AER, recibida el 14 de julio de 2023, interpuso Recurso de Reconsideración contra la RESOLUCIÓN 217 (Reconsideración).
10. Con Memorando N° 00263-GG/2023 de fecha 18 de julio de 2023, la Gerencia General a efectos de contar con la opinión respecto al contenido y valor probatorio de las nuevas pruebas presentadas por ENTEL a través del Recurso de Reconsideración, solicitó a la DFI se sirva evaluar dicha información y emitir su opinión.
11. A través del Memorando N° 01326-DFI/2023 (**MEMORANDO 1326**) del 24 de agosto de 2023, la DFI remitió a esta Instancia su opinión respecto a las nuevas pruebas presentadas por la empresa operadora en el Recurso de Reconsideración.

II. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD

De acuerdo a lo dispuesto por el numeral 218.2 del artículo 218° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 (TUO de la LPAG), aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el plazo para interponer el Recurso de Reconsideración es de quince (15) días hábiles perentorios, contados desde el día siguiente de la notificación del acto impugnado.

Sobre el particular, de la revisión del Recurso de Reconsideración, se verifica que este fue interpuesto el 14 de julio de 2023; es decir, dentro del plazo legal establecido, por lo que se cumple con dicho requisito de procedibilidad.

III. FUNDAMENTO DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

⁶ Con los códigos N° E15012088 y N° 1-157282230439.

⁷ Con el código N° 1-157282230439.





Conforme a lo señalado en el artículo 219° del TUO de la LPAG, el Recurso de Reconsideración se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de impugnación y debe sustentarse en nueva prueba. De este modo, la norma exige la presentación de nueva prueba que justifique la revisión del análisis efectuado, mientras que la impugnación cuyo sustento sea una diferente interpretación de las pruebas o cuestiones de puro derecho corresponde a un recurso de apelación.

En esa línea, Juan Carlos Morón Urbina señala lo siguiente:

“(…) para nuestro legislador no cabe la posibilidad de que la autoridad instructora pueda cambiar el sentido de su decisión, con solo pedirselo, pues se estima que dentro de una línea de actuación responsable, el instructor ha emitido la mejor decisión que a su criterio cabe en el caso concreto y ha aplicado la regla jurídica que estima idónea. Por ello, perdería seriedad pretender que pueda modificarlo con tan solo un nuevo pedido o una nueva argumentación sobre los mismos hechos. Para habilitar la posibilidad del cambio de criterio, la ley exige que se presente a la autoridad un hecho tangible y no evaluado con anterioridad, que amerite la reconsideración”⁸

En la misma línea, el Consejo Directivo del OSIPTEL, en su Resolución N° 151-2018-CD/OSIPTEL⁹, señala que, dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración, no corresponde que la misma autoridad se pronuncie sobre las cuestiones de puro derecho planteadas por los administrados, ni sobre cuestiones que no se encuentren vinculadas con la presentación de la nueva prueba. En dicho pronunciamiento, el referido órgano colegiado validó que la Gerencia General no se haya pronunciado respecto a los fundamentos de derecho contenidos en el Recurso de Reconsideración presentado, sino únicamente respecto a aquellos vinculados con la nueva prueba ofrecida; sin que ello signifique que la Resolución Impugnada no haya estado debidamente motivada.

Por consiguiente, a efecto de analizar los argumentos expresados por la administrada en su Recurso de Reconsideración, tiene que verificarse que cada uno de estos esté acompañado de nueva prueba que justifique la revisión de la decisión emitida; caso contrario, el respectivo argumento no podrá ser evaluado por el órgano de Primera Instancia, sin perjuicio del derecho del administrado de formular los cuestionamientos que estime pertinentes mediante el Recurso de Apelación.

Ahora bien, cabe precisar que, no todo documento ofrecido por el administrado como nueva prueba realmente reviste de tal condición. Sobre el particular, el Consejo Directivo ha señalado lo siguiente en la Resolución N° 053-2022-CD/OSIPTEL¹⁰:

“En efecto, conforme a lo indicado, el recurso de reconsideración está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente; y por tanto, no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan cuestionar argumentos sobre los hechos materia de controversia que ya han sido evaluados por la autoridad, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con el pronunciamiento”¹¹

⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Nuevo Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444”, Gaceta Jurídica, 14va Edición, Lima, 2019, Tomo II, Pág. 216.

⁹ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/3owh3sqqs/res151-2018-cd.pdf>

¹⁰ La misma que se encuentra publicada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/wobis2ae/resol053-2022-cd.pdf>

¹¹ Autoridad Nacional del Agua - ANA, al citar un pronunciamiento del Tribunal Nacional de Resoluciones de Controversias Hídricas, señala que *“No resulta idónea como Nueva Prueba la presentación de una nueva argumentación jurídica sobre los mismos hechos, así como tampoco la presentación de documentos originales que ya obraban copia simple en el*



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

De lo expuesto, se concluye que la nueva prueba que es requisito para la interposición de un recurso de reconsideración, en ningún caso, incluye resoluciones, sentencias, pronunciamientos, entre otros, que solo aporten argumentos jurídicos analizados anteriormente o argumentos de derecho que no estén referidos al caso en particular, y tal como se ha señalado, un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.

A mayor abundamiento, corresponde referir que dicha posición ha sido plasmada en el precedente de observancia obligatoria aprobado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 169-2022-CD/OSIPTEL del 05 de octubre de 2022, emitida en el Expediente N° 0096-2021-GG-DFI/PAS¹².

Del criterio anterior, se colige que aquellos documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración.

En consecuencia, resulta necesario que la “nueva” información proporcionada por el administrado se sustente en una nueva fuente de prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Ahora bien, de acuerdo con lo señalado en su Recurso de Reconsideración, ENTEL solicita el archivo del PAS en virtud de los siguientes argumentos:

1. Afirma que los reportes de averías registradas bajo los códigos N° E15012642, N° E15012698, N° E15012701 y N° 15011112 fueron solucionadas dentro del plazo previsto. Adjunta como nueva prueba las actas de visita técnicas N° 001497 (**Anexo 1 de la Reconsideración**), N° 002304 (**Anexo 2 de la Reconsideración**) y N° 002027 (**Anexo 3 de la Reconsideración**), así como un audio de conformidad del cliente (**Anexo 4 de la Reconsideración**).
2. Señala que se habría vulnerado el Principio de Presunción de Veracidad en la medida que la documentación que ha presentado ha sido desestimada sin que exista algún documento que acredite que no llevaron a cabo las acciones alegadas.

expediente, entre otros; por tanto, el recurso de reconsideración no es una vía para efectuar un reexamen de los argumentos y pruebas presentadas por el administrado, sino que está orientado a evaluar hechos nuevos acreditados en pruebas nuevas que no hayan sido analizadas anteriormente”.

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0472-2021-ANA-AAA.H

Ver información en el link:

<https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/RD%20472-2021.pdf>

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA señala que “no resulta pertinente como nueva prueba, documentos que pretendan presentar nuevos argumentos sobre los hechos materia de controversia evaluados anteriormente, dado que no se refieren a un nuevo hecho sino a una discrepancia con la aplicación del derecho”. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 1226-2018-OEFA/DFAI.

¹² En la cual se establece lo siguiente: “Los documentos presentados como nueva prueba que, en realidad, no tengan por objeto desvirtuar lo resuelto por la Primera Instancia respecto a los hechos y fundamentos jurídicos que condujeron a adoptar la decisión impugnada, sino que se trata, por ejemplo, de alegaciones jurídicas que no se relacionan directamente con los hechos del caso en concreto o de documentos ya evaluados con anterioridad; no deberán ser considerados como nuevas pruebas y, en consecuencia, las alegaciones respaldadas en estas no podrán ser evaluadas con motivo del Recurso de Reconsideración. No obstante, la referida Instancia deberá encauzar el escrito para pronunciamiento de la Segunda Instancia, en tanto un cuestionamiento sobre la aplicación del derecho corresponde ser analizado por el superior jerárquico en un recurso de apelación”.





3. Alega una vulneración del Principio de Razonabilidad debido a que no se habría tenido en cuenta al momento de desplegar la facultad sancionadora el hecho que recién se ha regulado la forma en como debe ser cumplida la obligación materia de este PAS.

Considerando lo señalado, resulta necesario que la nueva información proporcionada por ENTEL se sustente en nueva prueba, la cual debe tener una expresión material para que pueda ser valorada por esta Instancia.

Respecto a los numerales 2 y 3, se advierte que lo señalado por la empresa operadora trata de argumentaciones jurídicas, a través de las cuales manifiesta su desacuerdo con lo resuelto por la Gerencial General, sin que estén acompañadas de nuevas pruebas. En consecuencia, no corresponde a esta Instancia pronunciarse en este extremo dada la naturaleza del Recurso de Reconsideración.

Así, teniendo en consideración lo antes indicado, corresponde a esta Instancia pronunciarse sobre los argumentos expuestos por ENTEL en el numeral 1 al encontrarse respaldado en nueva prueba.

IV. ANÁLISIS DEL RECURSO DE RECONSIDERACIÓN

4.1. Sobre el incumplimiento del artículo 47° del Reglamento de Reclamos

La empresa operadora señala que para los casos de las averías registradas bajo los códigos N° E15012642 y N° E15012698 indicaron que las averías fueron solucionadas luego del plazo previsto normativamente debido a que no se pudieron comunicar con los usuarios a fin de coordinar una visita técnica, lo cual fue desestimado por la Gerencia General.

Respecto a ello indican que la demora en la atención de las averías N° E15012642 y N° E15012698 fue producto de la coordinación por llamada telefónica realizada con el usuario, para lo cual adjuntan como nueva prueba las actas de visitas técnicas N° 001497 (**Anexo 1 de la Reconsideración**) y N° 002027 (**Anexo 3 de la Reconsideración**).

Sobre el reporte de avería registrado bajo el código N° E15012701 señalan que en la llamada de monitoreo (**Anexo 4 de la Reconsideración**) de su equipo técnico se aprecia que el abonado habría expresado que el problema reportado fue solucionado. Asimismo, en relación al reporte de avería N° E15011112 ha remitido el acta de visita técnica N° 002304 (**Anexo 2 de la Reconsideración**) a fin de acreditar que realizaron pruebas conjuntamente con el cliente.

En atención a lo indicado, solicita el archivo de los casos mencionados en atención a los Principios de Verdad Material y Tipicidad.

De lo expuesto por ENTEL se advierte que únicamente cuestiona los reportes de averías registradas bajo los códigos N° E15012642, N° E15012698, N° E15012701 y N° E15011112, mas no los doscientos diez (210) reportes restantes, pese a que también configuraron el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

En lo que respecta al reporte de avería registrado bajo el código N° E15012642, ENTEL ha remitido como nueva prueba el acta de visita técnica N° 001497 (**Anexo**



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

1 de la Reconsideración) de fecha 16 de diciembre de 2021. Del análisis de dicha acta se tiene que en la sección *“detalle de trabajo realizado”* el técnico señaló que se procedió a reubicar la antena mejorando la latencia, y en la sección *“recomendaciones/observaciones”* se indicó que el cliente atendió y validó la reparación de manera remota, por lo que, la avería reportada habría sido solucionada el 16 de diciembre de 2021.

Cabe indicar que ENTEL en su Recurso ha alegado que recién se pudo comunicar con el abonado el 15 de diciembre de 2021. Sobre ello, de la imagen 1 del MEMORANDO 1326 se tiene que existió un registro el 14 de diciembre de 2021 en el cual se pudo leer lo siguiente: *“Estimados MAT1; se intenta generar VT, lla...”*, el cual cuenta con una fecha de envío del 14 de diciembre de 2021.

Sin embargo, si bien lo mencionado se trataría de un intento de comunicación con el abonado el mismo día en el que se generó el reporte, a consideración del Órgano Instructor -posición que es compartida por esta Instancia- ello no evidencia que la empresa operadora haya agotado sus mayores esfuerzos para programar la visita técnica, desvirtuando con ello lo esgrimido por ENTEL en el Recurso presentado.

En relación al reporte de avería registrado bajo el código N° E15012698, se advierte que ENTEL ha presentado como nueva prueba el acta de visita técnica N° 002027 (**Anexo 3 de la Reconsideración**) de fecha 16 de diciembre de 2021. Del análisis a dicha acta realizada por la DFI, con el cual esta Instancia coincide, se aprecia que en la sección *“problema encontrado y probable causa”* se consignó que el cliente reportó interrupción en el servicio; sin embargo, de dicha acta no se evidencia que la programación de la visita técnica llevada a cabo en la fecha mencionada fue a solicitud del cliente, contrariamente a lo alegado por ENTEL en el Recurso interpuesto¹³.

De tal forma, se tiene que para los reportes de averías registrados bajo los códigos N° E15012642 y N° E15012698 no se ha desvirtuado la imputación formulada, toda vez que independientemente de que los reportes hayan sido solucionados, conforme ha sido indicado anteriormente, estos se realizaron fuera del plazo previsto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos¹⁴, sin que se haya acreditado que las razones de ello se debieron a hechos fuera del control de la empresa operadora.

Respecto al reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112, se tiene que la empresa operadora ha remitido como nueva prueba el acta de visita técnica N° 002304 (**Anexo 2 de la Reconsideración**) de fecha 04 de octubre de 2021. Del análisis a dicha acta realizada por la DFI, con el cual esta Instancia coincide, se advierte que en la sección *“observaciones y/o recomendaciones”* el técnico realizó el cambio del DNS de AMÉRICATEL, así como pruebas y monitoreo con el cliente, concluyéndose lo siguiente: *“Sin problemas finalmente”*. Cabe agregar que el acta referida se encuentra suscrita por ambas partes.

Por lo tanto, se aprecia que en este caso la solución al reporte de la avería N° E15011112 se llevó a cabo dentro del plazo previsto en el artículo 47° del Reglamento de Reclamos. Por lo tanto, adoptando la recomendación formulada por la DFI, esa Gerencia General que considera que corresponde disponer el

¹³ ENTEL señalaba que la visita se realizó a solicitud del abonado debido a que esto constaría en el acta respectiva.

¹⁴ Los reportes de averías mencionados fueron presentados el 14 de diciembre de 2021.



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

ARCHIVO del artículo mencionado en el extremo referido al reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112.

Sobre el reporte de avería registrado bajo el código N° E15012701, se aprecia que ENTEL ha presentado como nueva prueba un audio del 16 de diciembre de 2021 (**Anexo 4 de la Reconsideración**), el cual -según la empresa operadora- demostraría la conformidad del cliente respecto a la operatividad del servicio desde el 14 de diciembre de 2021.

Dicho eso, de la reproducción del audio mencionado en el párrafo anterior se advierte que en la conversación no se hace referencia al número de avería N° E15012701; en tal sentido, no genera certeza si dicho audio corresponde o no a una interacción referida a la avería indicada anteriormente. A ello debe sumarse que, tampoco, existe certeza de la fecha de reparación de la avería debido a que durante la Instrucción la empresa operadora afirmó que la reparación fue el 15 de diciembre de 2021, la cual no coincidiría con la fecha señalada en el audio remitido.

En tal sentido, si bien lo remitido por la empresa operadora demostraría la conformidad del cliente con alguna reparación del servicio, lo cierto es que ello igualmente no demuestra fehacientemente que se encuentre relacionado al reporte de avería registrado bajo el código N° E15012701, correspondiendo desvirtuar los argumentos de ENTEL.

En atención a lo desarrollado a lo largo de la presente Resolución se aprecia que lo alegado por la empresa únicamente justifica disponer el archivo del reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112, manteniéndose el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos determinado en la RESOLUCIÓN 217 respecto de doscientos trece (213) registros de reclamos por avería.

Ahora bien, en cuanto a la multa impuesta por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos¹⁵, debe tenerse en cuenta -de la revisión de la Resolución Impugnada- que el cálculo de dicha multa impuesta ha tenido en consideración el beneficio ilícito representado por los costos evitados referidos a los costos asociados al mantenimiento y gestión de sus sistemas de reclamos¹⁶ para cada uno de los doscientos catorce (214) registros de reclamos por avería que constituyeron el incumplimiento mencionado. La misma que finalmente ascendió a **115,1 UIT**.

En tal sentido, como consecuencia del archivo del reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112 dispuesto anteriormente, es que corresponde se recalcule la multa impuesta por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos determinada en la RESOLUCIÓN 217, sobre la base de lo señalado en párrafo anterior, pero considerando que el beneficio ilícito que habría obtenido ENTEL únicamente se refiere a doscientos trece (213) registros de reclamos por avería. Por lo tanto, en este caso en particular, corresponde reducir la multa impuesta a **114,6 UIT**.

Cabe agregar que se adjunta a la presente el cálculo de la multa impuesta por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos

¹⁵ La misma que se realizó en atención a lo previsto en la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL, aprobada mediante la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL, al resultar más favorable para ENTEL.

¹⁶ Dentro de ello se tuvo en cuenta los parámetros "Mygrec" y "Cosperre".





considerando el archivo del reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112.

POR LO EXPUESTO, de conformidad con el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADO EN PARTE** el Recurso de Reconsideración presentado por la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** contra la Resolución de Gerencia General N° 00217-2023-GG/OSIPTEL; y en consecuencia:

- (i) **ARCHIVAR** el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, en el extremo referido al reporte de avería registrado bajo el código N° E15011112.
- (ii) **MODIFICAR** la sanción de multa impuesta de **115,1 UIT** a **114,6 UIT**, por la comisión de la infracción GRAVE tipificada en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, por cuanto incumplió con lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento mencionado respecto de doscientos trece (213) registros de reclamos por avería.
- (iii) **CONFIRMAR** la sanción de multa de **168,2 UIT** por la comisión de la infracción calificada como MUY GRAVE tipificada en el artículo 9° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTEL y modificatorias, al haber entregado información inexacta al OSIPTEL mediante la carta CGR-484/2022 respecto de veintisiete (27) reclamos por avería.

Artículo 2°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**, conjuntamente con los Memorandos N° 00263-GG/2023 y N° 01326-DFI/2023, y el Anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.

Regístrese y comuníquese,



SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

