



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00217-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 22 de junio de 2023

EXPEDIENTE N°	:	00130-2022-GG-DFI/PAS
MATERIA	:	Procedimiento Administrativo Sancionador
ADMINISTRADO	:	ENTEL PERÚ S.A.

VISTO: El Informe N° 00035-DFI/2023 (Informe Final de Instrucción) emitido por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) por medio del cual se informa a esta Gerencia General respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) iniciado a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** (ENTEL), por la supuesta comisión de la infracción administrativa 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 (Reglamento de Reclamos), aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias, 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, por el incumplimiento del mismo artículo.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

- Mediante el Informe de Supervisión N° 00280-DFI/SDF/2022 de fecha 13 de septiembre de 2022 (**Informe de Supervisión**), la 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 de Reclamos, 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 cuatrocientas 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

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.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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.

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 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 RGIS, 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 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**).

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

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

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.





De conformidad con el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, 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.

Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento General señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General de oficio o por denuncia de parte, contando para el desarrollo de sus funciones, con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

El presente PAS se inició contra ENTEL al imputársele 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 RGIS, por el incumplimiento del mismo artículo, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 1

Table with 3 columns: Norma incumplida, Tipificación, Conducta. It details two instances of non-compliance: one related to Article 47 of the Reclamations Regulation and another related to Article 9 of the RGIS.

Fuente: Informe Final de Instrucción

De otro lado, 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 (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que ésta 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, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado7, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 252.3 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.

6 El detalle de los mismos se encuentra en el Anexo del Informe de Supervisión.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Por su parte, el artículo 259° del citado TULO fija en nueve (9) meses el plazo para resolver los procedimientos administrativos sancionadores, transcurrido el cual sin que se haya notificado la resolución correspondiente, se entiende automáticamente caducado el procedimiento, lo cual será declarado de oficio.

Con lo cual, 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 formulada por la DFI.

1. Cuestión previa

De manera preliminar, cabe indicar que a través de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 27 de agosto de 2021, se modificó -entre otros- el artículo 47° del Reglamento de Reclamos, con el siguiente texto:

“La empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería en un plazo máximo de un (1) día calendario.

En centros poblados rurales de servicios fijos, la empresa operadora debe atender el reporte por problemas de calidad y avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tiene en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reporte debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad del usuario a la solución efectuada y la calificación de la atención.

La empresa operadora que no cuente con la conformidad del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reporte por problemas de calidad y avería en el plazo establecido, genera automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo código asignado al momento del reporte inicial por problemas de calidad y avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora está obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”

Del texto citado se aprecia que las empresas operadoras se encuentran obligadas a atender los reportes por problemas de calidad y averías en un plazo de un (1) día calendario, siendo la excepción a dicho plazo los casos que involucren servicios fijos en centros poblados rurales, en los cuales el reporte presentado deberá ser atendido en un plazo de dos (2) días calendarios; asimismo, en caso las empresas mencionadas no cuenten con la conformidad del usuario de la reparación realizada o que no solucione el reporte en el plazo indicado deberán generar automáticamente un reclamo en primera instancia, con el mismo código al asignado al reporte inicial.

Debe tenerse en cuenta que de acuerdo a la Exposición de Motivos⁸ de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL se optó por el término “*reporte*” en lugar de “*reclamo*” a fin de que se pueda diferenciar con claridad ambas fases; asimismo, se estableció la fase del reporte como una regla general para todos los servicios

⁸ La cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/aiofywlc/resol145-2021-cd-exposici%C3%B3n-motivos.pdf>.





públicos de telecomunicaciones con el objeto de que las empresas operadoras puedan solucionarlo en dicha fase previa.

En consecuencia, se tiene que el nuevo texto del artículo 47° contiene la misma esencia que su anterior texto, siendo que únicamente se ha variado el termino de reclamo por reporte, además de haber ampliado su ámbito de aplicación para todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

Dicho eso, no se puede dejar de mencionar que el Reglamento de Reclamos fue derogado mediante la Resolución N° 99-2022-CD/OSIPTEL, publicada el 19 de junio de 2022, que aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (TUO del Reglamento de Reclamos), el cual se encontraría vigente a partir del 01 de enero de 2023; sin embargo, en dicha Resolución se indicó que i) este último fue emitido a fin de sistematizar y consolidar en un cuerpo normativo todas las disposiciones normativas relacionadas al Reglamento mencionado, para que con ello los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones normativas vigentes y ii) que a partir del 27 de diciembre de 2022 entrarían en vigencia las disposiciones previstas en las Resoluciones N° 251-2021-CD/OSIPTEL y N° 145-2021-CD/OSIPTEL, que a la fecha de emisión de la Resolución N° 99-2022-CD/OSIPTEL aún no se encontraban vigentes⁹ -entre las cuales se encontraba el artículo 47° antes mencionado-.

A lo indicado debe añadirse que a través de la Resolución N° 232-2022-CD/OSIPTEL, publicada el 31 de diciembre de 2022, se amplió -nuevamente- hasta el 31 de enero de 2023 la entrada en vigencia de las disposiciones de la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL que a la fecha de la primera Resolución mencionada aún no se encontraban vigentes¹⁰ y se modificó la entrada en vigencia del TUO del Reglamento de Reclamos para el 01 de abril de 2023¹¹.

En ese contexto, se aprecia al revisar el TUO del Reglamento de Reclamos, vigente a la fecha de la presente Resolución, que en su artículo 50° se recoge la versión modificada del artículo 47° del Reglamento de Reclamos ya derogado; aunado a ello se tiene que en el ítem 23 del Régimen de Sanciones e Infracciones del instrumento indicado se mantiene como infracción administrativa el incumplimiento de la obligación materia de este PAS referida a no generar de manera automática el reclamo en primera instancia cuando no se haya solucionado el reclamo por avería.

Por lo tanto, en respeto del Principio de Irretroactividad, el presente PAS debe conducirse por la norma correctamente imputada por la DFI; toda vez que el marco jurídico actual no resulta ser más ventajoso para ENTEL en la medida que la conducta imputada a esta sigue siendo reprochable.

2. Análisis de Descargos

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

ENTEL afirma que tras realizar un análisis advirtió casos que corresponden ser archivados en aplicación de los Principios de Tipicidad y Razonabilidad, los cuales están registrados bajo los códigos N° E15011112, N° E15012551, N° E15012551,

⁹ Véase el artículo cuarto de la Resolución N° 99-2022-CD/OSIPTEL.

¹⁰ Entre las cuales se encontraba el artículo 47° del ya derogado Reglamento de Reclamos.

¹¹ Véase el artículo segundo de la Resolución N° 232-2022-CD/OSIPTEL.





N° E15012686, N° E15012694, N° E15012696 y N° E15012701, los que habrían sido solucionados el mismo día de presentado el reclamo por avería o al día siguiente -tal como se apreciaría del Anexo I de sus Descargos- por lo que no correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.

Para los casos referidos a los reclamos registrados bajo los códigos N° E15012088, N° E15012106, N° 15012692 y N° E15012698 indica que la programación para la atención del reclamo de avería fue realizada en una fecha que estaba fuera del plazo establecido por la norma; sin embargo, esto se debió a causas imputables a los usuarios (problemas para comunicarse con ellos y la disponibilidad de estos).

Agrega que para estos casos realizó sus mayores esfuerzos para poder contactarse con los usuarios a fin de solucionar los problemas de avería dentro del plazo legal establecido, debiéndose tener en cuenta que el artículo 48° del Reglamento de Reclamos prevé la posibilidad de extensión del plazo para la atención de los reclamos indicados.

La empresa operadora, en relación a los casos restantes, señala que, si bien la obligación imputada se encuentra a la fecha regulada, lo cierto es que el OSIPTEL recién habría dispuesto la forma en la que misma debería ser cumplida. Esto se evidenciaría del hecho que mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL se aprobó la inclusión del artículo 46°-A en el Reglamento de Reclamos que estableció la obligatoriedad de enviar los reportes por problemas de calidad y averías de conformidad con el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

En esa misma línea, indica que mediante la Resolución N° 452-2021-GG/OSIPTEL se aprobó el Instructivo Técnico para establecer el procedimiento de intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Adicionalmente, a través de la Resolución N° 64-2022-CD/OSIPTEL se amplió en seis (6) meses la entrada en vigencia del artículo 46°-A del Reglamento de Reclamos, por lo que, recién se encontraría vigente a partir de diciembre de este año, lo cual debe ser considerado al momento de determinar si resulta necesario desplegar la potestad sancionadora, considerando que -según ENTEL- se encontraría en plena implementación para cumplir con disposiciones que tienen un efecto directo en el cumplimiento de lo establecido en el artículo imputado en este PAS.

En relación a lo señalado por ENTEL; en primer término, cabe señalar que el artículo 47° del Reglamento de Reclamos, vigente a la fecha de comisión del incumplimiento imputado, establecía lo siguiente:

“Artículo 47.- Plazo para la atención de reclamos por avería

En centros poblados urbanos, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de un (1) día calendario. En centros poblados rurales, las empresas operadoras deberán atender el reclamo por avería efectuado por el usuario en un plazo máximo de dos (2) días calendario. Para ello, se tendrá en consideración el listado de centros poblados urbanos y rurales del OSIPTEL.

La solución favorable al usuario del reclamo por avería será acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada.





La empresa operadora que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o que no solucione el reclamo por avería en el plazo establecido en el primer párrafo, generará automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo número o código correlativo de identificación del asignado al momento del reclamo inicial por avería.

A partir de la generación automática del reclamo al que se refiere el párrafo anterior, la empresa operadora estará obligada a la formación del expediente correspondiente, conforme a las reglas establecidas en el artículo 29.”

Del texto citado se aprecia que solo en los casos de avería del servicio, en los que debido a la naturaleza de esta se requiera el desplazamiento del personal de la empresa operadora al domicilio del usuario, será necesaria la presentación de un reclamo por avería, siendo que estos debían ser atendidos en un plazo máximo de un (1) o dos (2) días calendarios, según se traten de centros poblados urbanos o rurales, respectivamente.

Dicho plazo podía ser ampliado en un (1) día calendario, siempre que el usuario no se hubiera encontrado durante la visita realizada por la empresa operadora y debido a ello no se hubiera resuelto el problema.

Cabe señalar que el tercer párrafo del artículo citado precisa que, si la empresa operadora no cuenta con la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada o no soluciona el reclamo por avería dentro del plazo establecido, deberá generar automáticamente un reclamo en primera instancia, el cual tendrá el mismo código correlativo de identificación asignado al momento de iniciado el reclamo por avería.

Dicho eso, de la revisión de los actuados en la etapa de supervisión se aprecia que la DFI verificó si ENTEL cumplió con generar automáticamente el reclamo en primera instancia en los supuestos y plazos establecidos en el artículo 47° del Reglamento de Reclamos, para lo cual dicha Dirección solicitó mediante la carta 370-DFI/2022¹² el Registro de Reclamos por Averías correspondiente al periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

Cabe precisar que dicho Registro debía presentar los siguientes campos: Nombres y apellidos completos del usuario, número o código del servicio, materia de reclamo, fecha de presentación del reclamo¹³, código o número correlativo de identificación asignado al reclamo por avería y la fecha y hora de la reparación¹⁴, precisando el lugar en el cual se presentó la avería (con el detalle del ubigeo¹⁵ -a nivel de diez (10) dígitos- departamento, provincia, distrito y centro poblado). Asimismo, en los casos en que se haya procedido a la generación automática del reclamo en primera instancia, el Registro debía indicar la fecha de generación de este¹⁶ y el código o número correlativo de identificación de cada reclamo generado.

Dicho requerimiento fue atendido mediante la Carta 484, recibida el 04 de marzo de 2022, la cual se encontraba conformada por bases en formato Excel denominados “Anexo 484 (parte 1)” y “Anexo 484 (parte 2 Siebel)”, siendo esta analizada por el Órgano Supervisor, determinando que durante el periodo del 01 de octubre al 31 de

¹² Notificada el 18 de febrero de 2022.

¹³ Formato DD/MM/YYYY.

¹⁴ Formato DD/MM/YYYY HH24:MM:SS.

¹⁵ De acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 00326-2020-GG/OSIPTEL, que aprobó la versión actualizada del Anexo V de la Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL, “Directorio Institucional de Centros Poblados del OSIPTEL”, de acuerdo a la base de datos propuesta en el Informe N° 00001-CE.CCPP/2020.

¹⁶ Formato DD/MM/YYYY.





diciembre de 2021 se registraron mil ochocientos setenta y tres (1 873) reclamos por avería, los cuales fueron analizados por el Órgano referido.

Asimismo, de los mil ochocientos setenta y tres (1 873) reclamos por avería indicados, la DFI advirtió que mil setecientos setenta y siete (1 777) de ellos correspondían a centros poblados urbanos, mientras que los noventa y seis (96) restantes se referían a centros poblados rurales.

Dicho eso, la DFI procedió a verificar la información contenida en el “*Anexo 484 (parte 1)*” referido, el cual se encontraba conformado por mil trescientos sesenta y dos (1 362) registros pertenecientes a centros poblados urbanos y sesenta y nueve (79) registros pertenecientes a centros poblados rurales, advirtiendo lo siguiente:

En relación a los centros poblados urbanos

- En novecientos cuarenta y siete (947) registros de reclamos por avería, ENTEL atendió los mismos dentro del plazo máximo de un (1) día calendario posterior a la presentación del reclamo, motivo por el cual no correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.
- En cuatrocientos quince (415) registros de reclamos de avería, ENTEL no atendió los mismos en el plazo establecido; sin embargo, generó automáticamente el reclamo en primera instancia respecto de cuatrocientos cuatro (404) registros con el mismo código registrado para el reclamo por avería.

De tal forma, se tiene que para once (11)¹⁷ registros de reclamos de avería, la empresa operadora no generó de manera automática el reclamo en primera instancia.

En relación a los centros poblados rurales

- En cincuenta y ocho (58) registros de reclamos por avería, ENTEL atendió los mismos en un plazo máximo de dos (2) días calendarios luego de presentado el reclamo; es decir, hasta culminado el día dos (2), motivo por el cual no correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.
- En veintiún (21) registros por reclamos de avería, ENTEL no atendió los mismos en el plazo establecido; sin embargo, generó automáticamente el reclamo en primera instancia con el mismo código registrado para el reclamo por avería.

Adicionalmente, se tiene que el Órgano Supervisor procedió a verificar la información contenida en el “*Anexo 484 (parte 2 Siebel)*” mencionado anteriormente, el cual se encontraba conformado por cuatrocientos quince (415) registros pertenecientes a centros poblados urbanos y diecisiete (17) registros pertenecientes a centros poblados rurales, advirtiendo lo siguiente:

En relación a los centros poblados urbanos

¹⁷ Los mismos se encuentran detallados en la hoja “*anexo 1*” del Anexo del Informe de Supervisión.





- En doscientos cuarenta y un (241) registros de reclamos por avería, ENTEL solucionó dichos reclamos en un plazo máximo de un (1) día calendario, motivo por el cual no correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.
- En ciento setenta y cuatro (174) registros de reclamos por avería, ENTEL no solucionó dichos reclamos en un plazo máximo de un (1) día calendario; es decir, hasta culminado el día uno (1), motivo por el cual correspondería la generación automática del reclamo en primera instancia.

A pesar de esto, se advierte que la empresa operadora i) no generó de manera automática el reclamo en primera instancia respecto de ciento setenta y un (171)¹⁸ registros, ii) generó el código del reclamo en primera instancia fuera del plazo previsto y este era distinto al código registrado para el reclamo inicial por avería respecto de un (1)¹⁹ registro y iii) registró los reclamos en primera instancia con códigos distintos a los reclamos iniciales por avería respecto de dos (2)²⁰ registros.

En relación a los centros poblados rurales

- En catorce (14) registros de reclamos por avería, ENTEL solucionó dichos reclamos en un plazo máximo de dos (2) días calendario, motivo por el cual no correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.
- En tres (3) registros de reclamos por avería, ENTEL no solucionó dichos reclamos en un plazo máximo de dos (2) días calendarios; es decir, hasta culminado el día dos (2), motivo por el cual correspondía la generación automática del reclamo en primera instancia.

A pesar de esto, se advierte que la empresa operadora no generó de manera automática el reclamo en primera instancia para los tres (3)²¹ registros mencionados.

De acuerdo a lo desarrollado hasta este punto, se aprecia que ENTEL no dio cumplimiento a lo previsto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos en ciento ochenta y ocho (188) registros de reclamos por avería, debido a que:

- i) No cumplió con generar automáticamente el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, en el plazo establecido en el primer párrafo del referido artículo.
- ii) Generó el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, fuera del plazo previsto en el Reglamento de Reclamos, asignándole un número o código correlativo de identificación distinto al asignado al momento del reclamo inicial por avería.

¹⁸ Los mismos se encuentran detallados en la hoja "anexo 2" del Anexo del Informe de Supervisión.

¹⁹ Los mismos se encuentran detallados en la hoja "anexo 3" del Anexo del Informe de Supervisión.

²⁰ Los mismos se encuentran detallados en la hoja "anexo 4" del Anexo del Informe de Supervisión.

²¹ Los mismos se encuentran detallados en la hoja "anexo 5" del Anexo del Informe de Supervisión.





- iii) No cumplió con asignar el mismo número o código correlativo asignado a los reclamos iniciales por averías a los reclamos en primera instancia.

Lo señalado en el párrafo anterior puede ser resumido en el siguiente cuadro elaborado por la DFI:

Cuadro N° 2

Casuística	Cantidad	Resultado
No generó automáticamente el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, en el plazo establecido.	185	Incumplimiento
Generó el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, fuera del plazo establecido, asignándole un número o código correlativo de identificación distinto al asignado al momento del reclamo inicial por avería.	1	Incumplimiento
Generó el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, dentro del plazo establecido; sin embargo, asignó un número o código correlativo de identificación distinto al asignado al momento del reclamo inicial por avería.	2	Incumplimiento
Total		188

Fuente: Informe de Supervisión

Ahora bien, de la revisión del Informe de Supervisión se advierte que mediante la carta 835-DFI/2022²² (Carta 835) la DFI solicitó a ENTEL lo siguiente:

- Remitir la acreditación de reparación u otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada en atención a cuarenta (40) reclamos por averías.
- Remitir las capturas de pantalla de su sistema donde se advierta los datos del registro de los cuarenta (40) reclamos en primera instancia.

Cabe precisar que los cuarenta (40) reclamos por averías correspondían a los mil doscientos sesenta (1 260) registros de reclamos por averías respecto de los cuales la DFI -inicialmente- había verificado que habían sido atendidos dentro del plazo previsto, por lo que no correspondía la generación automática de un reclamo en primera instancia; de tal forma, el requerimiento de información tenía como objeto verificar la veracidad de lo declarado por ENTEL mediante la Carta 484.

Dicho requerimiento fue atendido a través de la carta CGR-1028/22, recibida el 29 de abril de 2022; de cuyo contenido, tras ser analizado por el Órgano Supervisor, se obtuvieron los siguientes resultados:

- De un total de cuarenta (40) registros de reclamos por averías, se detectó que veintiocho (28) de ellos no fueron atendidos por ENTEL en el plazo máximo de un (1) día calendario²³; asimismo, dicha empresa tampoco generó de manera automática el código del reclamo en primera instancia.
- En cuarenta (40) registros de reclamos en primera instancia, ENTEL cumplió con generar de manera automática dichos reclamos dentro del plazo establecido en lo dispuesto en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.



²² Notificada el 13 de abril de 2022.

²³ La DFI llegó a dicha conclusión tras analizar las capturas de pantalla de los sistemas de la empresa operadora.





Lo indicado anteriormente puede advertirse de mejor manera en el siguiente cuadro resumen:

Cuadro N° 3

Casuística	Cantidad	Resultado
No generó automáticamente el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, en el plazo establecido.	28	Incumplimiento
Generó automáticamente el reclamo en primera instancia, al no solucionar el reclamo por avería, en el plazo establecido.	52	Cumplió
Total	80	

Fuente: Informe de Supervisión

En tal sentido, es que ENTEL habría incumplido con el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos respecto a los veintiocho (28)²⁴ registros de reclamos por averías, toda vez que no cumplió con generar de manera automática el reclamo en primera instancia al no solucionar el reclamo por avería en el plazo previsto en el artículo mencionado, siendo que estos se suman a los ciento ochenta y cinco (185) casos desarrollados anteriormente, al tratarse de la misma casuística; con lo cual se tiene que tal casuística ascendió a doscientos trece (213) casos.

En ese contexto, se aprecia que la empresa operadora mediante sus Descargos ha cuestionado la imputación formulada debido a que i) los registros N° E15011112, N° E15012551, N° E15012551, N° E15012686, N° E15012694, N° E15012696 y N° E15012701 habrían sido solucionados dentro del plazo previsto, ii) la atención de los registros N° E15012088, N° E15012106, N° 15012692 y N° E15012698 fue realizada fuera del plazo establecido por causas fuera de su control y iii) para los registros restantes el OSIPTEL recién habría dispuesto la forma en la que misma debería ser cumplida.

Sobre los argumentos i) y ii), debe de indicarse que la información remitida por ENTEL para sustentar estos literales, ha sido analizada por el Órgano Instructor, cuyo análisis puede ser resumido de la siguiente forma:

Cuadro N° 4

Código	Medio probatorio	Análisis
E15011112	Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 03 de octubre de 2021, siendo reparado el 04 de octubre de 2021.	Debe tenerse en cuenta que el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos precisa que la solución favorable al usuario del reclamo por avería debe ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante otro mecanismo que demuestre la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada, <u>lo cual no se ha dado respecto al código analizado debido a que dichos documentos no fueron remitidos por ENTEL.</u> <u>En tal sentido, la información remitida no genera certeza que la avería cuestionada haya sido solucionada.</u>



²⁴ Los mismos se encuentran detallados en la hoja "anexo 6" del Anexo del Informe de Supervisión.





E15012551	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 04 de diciembre de 2021, siendo reparado el 05 de diciembre de 2021.</p> <p>Adicionalmente, capturas de pantallas de cinco (5) correos electrónicos.</p>	<p>De la revisión de los correos electrónicos, se evidencia que el 04 de diciembre de 2021 se llevó a cabo la primera visita técnica sin poder ingresar al domicilio del abonado. Posteriormente, ENTEL reportó al abonado el monitoreo de su servicio, indicando que este se encontraba operativo.</p> <p>De lo expuesto, se evidencia que ENTEL realizó de manera remota el monitoreo del servicio y al no contar con respuesta de su conformidad, el 05 de diciembre de 2021 procedió a cerrar el caso.</p> <p>Lo remitido por ENTEL respecto a este código no genera certeza que la avería reportada haya sido solucionada, toda vez que los correos electrónicos cursados constituyen una declaración de parte, <u>mas no la conformidad de la operatividad del servicio brindada por el abonado que reportó la avería, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</u></p>
	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p>	<p>De la revisión de las capturas de pantallas remitidas no se aprecia que habría existido una visita técnica al domicilio del abonado, sino probablemente trabajos externos, toda vez que el sistema de incidencias muestra que el 15 de diciembre de 2021 se registró lo siguiente "(...) se reconfigura (...)", siendo que el día posterior se registró que se comunicaron con el cliente, por lo que cerró el caso.</p> <p>Lo remitido por ENTEL respecto a este código únicamente acredita que el caso fue cerrado, <u>siendo esto distinto a la conformidad expresa del usuario de la reparación efectuada</u>, por lo que no se tiene certeza que la avería reportada haya sido solucionada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012686	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, se remitió otra captura en el cual se indicó que en el reclamo mencionado se registró en el sistema de incidencias con lo siguiente; "<i>Cliente indica que no puede realizar reinicio...</i>", siendo que el 16 de diciembre de 2021 se registró que "<i>Cliente da conformidad - probado cliente</i>", procediéndose a cerrar el ticket.</p>	<p>La remitido por ENTEL respecto a este código no genera certeza que el usuario brindó su conformidad a la reparación efectuada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012694	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Adicionalmente, ENTEL señaló que validó el caso en línea, determinando que correspondía una visita técnica, la misma que se habría llevado a cabo el 15 de diciembre de 2021, en la cual se solucionó la avería reportada, tal como se apreciaría de la acta adjunta.</p>	<p>No ha adjuntado ningún acta a sus Descargos que acredite que dio solución a la avería con fecha del 15 de diciembre de 2021, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012696	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, afirma que realizó la validación en línea el mismo día en que recibió el reclamo por avería, siendo escalado a segundo nivel para revisiones más detalladas.</p>	<p>Al revisar la captura de pantalla de los sistemas de incidencias de ENTEL se aprecia que el 14 de diciembre de 2021 se registró lo siguiente: "<i>(...) se valida llamadas con origen movistar, desde los (...)</i>", siendo esta solucionada -según ENTEL- en la fecha mencionada. A ello se suma que con fecha 16 de diciembre de 2021 se registró: "<i>(...) no responde se manda correo y se cierra caso (...)</i>"; con lo cual se evidencia que no hubo desplazamiento del personal técnico de la empresa operadora.</p> <p>Lo remitido por ENTEL respecto a este código únicamente acredita que el caso fue cerrado, por lo que no se tiene certeza que la avería reportada haya sido solucionada, en atención a lo</p>





		previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.
E15012701	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, se remitió tres (3) capturas de su sistema de incidencias en el que se visualiza que el 15 de diciembre de 2021 se registraron los siguientes reportes "(...) validar con apoyo del cliente estado de los LED (...) validar conexión del modem (...)" y "(...) nos indica que no ha tenido problemas y desea que mantenga en monitoreo (...)", por lo que la avería se habría solucionado en la fecha indicada.</p>	La remitido por ENTEL respecto a este código únicamente demuestra que el caso fue cerrado; sin embargo, no genera certeza que el usuario brindó su conformidad de que la avería fue solucionada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

Fuente: Informe Final de Instrucción

Cuadro N° 5

Código	Medio probatorio	Análisis
E15012106	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 09 de noviembre de 2021, siendo reparado el 11 de noviembre de 2021.</p> <p>Adicionalmente, ha remitido una captura de pantalla de su sistema de incidencias en el cual se visualiza que a las 16:40 del 09 de noviembre de 2021 el abonado reportó la avería, a las 17:44 y 17:51, en la fecha mencionada se registró que se llamó al cliente para coordinar la visita técnica, y a las 11:40 del 10 de noviembre de 2021 se visualiza la programación de visita para el 11 de noviembre de 2021.</p>	<p>De lo remitido por parte de ENTEL se aprecia que no existió desplazamiento de su personal técnico al domicilio del abonado, sino únicamente una coordinación para realizar la primera visita técnica el 11 de noviembre de 2021, de la cual no se tiene certeza que se originó a solicitud del abonado debido a que no se cuenta con el audio de dicha coordinación.</p> <p>Asimismo, no se ha remitido el acta de conformidad del abonado de fecha del 11 de noviembre de 2021 aludida por la empresa operadora, con lo cual no se tiene certeza que la avería reportada haya sido solucionada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012692	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en la cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, se remitió otra captura de pantalla de su sistema de incidencias, en el cual se advierte que se intentaron comunicar con el abonado, existiendo un registro de las 13:11 del 15 de diciembre de 2021 que señala "Cliente se comunica y se coordina visita 16/12 (...)".</p>	<p>De lo remitido por la empresa operadora no se advierte que la programación de la visita técnica se haya originado a solicitud del abonado debido a que no se cuenta con el audio de la comunicación que se habría llevado a cabo el 15 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, no se ha remitido el acta de conformidad del abonado de fecha del 16 de diciembre de 2021 aludida por la empresa operadora, con lo cual no se tiene certeza que la avería reportada haya sido solucionada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012698	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 14 de diciembre de 2021, siendo reparado el 16 de diciembre de 2021.</p> <p>Asimismo, se remitió otra captura de pantalla de su sistema de incidencias, en el cual se apreciaría la existencia de una coordinación para realizar la primera visita técnica el 16 de diciembre de 2021 a solicitud del abonado.</p>	<p>De lo remitido por la empresa operadora no se advierte que la programación de la visita técnica se haya originado a solicitud del abonado debido a que no se cuenta con el audio de la comunicación en la cual se habría coordinado la visita mencionada.</p> <p>Asimismo, no se ha remitido el acta de conformidad del abonado de fecha del 16 de diciembre de 2021 aludida por la empresa operadora, con lo cual no se tiene certeza que la avería reportada haya sido solucionada, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p>
E15012088	Captura de pantalla de los sistemas	Sobre el particular, se advierte que en la etapa de supervisión





<p>de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 09 de noviembre de 2021, siendo reparado el 11 de noviembre de 2021.</p> <p>Asimismo, obra una captura de pantalla en la cual se advierte que existió una coordinación para realizar la primera visita técnica para el 11 de noviembre de 2021, la misma que se habría llevado a cabo conforme al acta remitida en la etapa de supervisión.</p>	<p>mediante la carta CGR-570/2022, recibida el 11 de marzo de 2022, ENTEL remitió un acta del 11 de noviembre de 2021 con el código N° E15012088 correspondiente al cliente XXX OUTDOORS S.A.C., en la cual no se aprecia que se haya consignado información en el punto ocho (8) referido a la conformidad del abonado, ni que esta haya brindado su firma.</p> <p>Dicho eso, debe tenerse en cuenta que la interacción mencionada en el párrafo anterior se dio en el marco del Estado de Emergencia por el COVID-19, en el cual se encontró vigente la Resolución N° 258-2020-MTC/01 que aprobó los Protocolos Sanitarios Sectoriales para la continuidad de los servicios bajo el ámbito del Sector Transporte y Comunicaciones.</p> <p>A ello debe sumarse que en el literal c), del numeral 6.5 del Anexo I del Protocolo mencionado se estableció que las actas de atención técnica no debían estar firmadas, por lo que, el hecho que el acta remitida no haya contado con la firma del abonado no es una razón suficiente para desestimar dicho medio probatorio.</p> <p>A ello debe sumarse que independientemente que el punto 8 del acta del 11 de noviembre de 2021 se encuentre vacía, en el punto 4 de esta se advierte que <u>el abonado ha brindado su conformidad al trabajo realizado por el servicio técnico de la empresa operadora; asimismo, se ha consignado el nombre de la persona que brindó el servicio referido.</u></p> <p>El tal sentido, y en línea con lo indicado por el Órgano Instructor, se verifica que la avería reportada el 09 de noviembre de 2021 fue solucionada el 11 de noviembre de 2021, con lo cual no se habría dado el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos en lo que respecta al código N° E15012088, correspondiendo disponer su ARCHIVO.</p>
--	--

Fuente: Informe Final de Instrucción

Del análisis realizado en los cuadros precedentes, con el cual esta Instancia concuerda, se aprecia que la documentación y argumentos presentados por ENTEL no han sido idóneos a fin de acreditar que los reclamos por averías registrados bajo los códigos N° E15011112, N° E15012551, N° E15012551, N° E15012686, N° E15012694, N° E15012696, N° E15012701, N° E15012088, N° E15012106, N° 15012692 y N° E15012698 fueron solucionados en el plazo previsto en el artículo 47° del Reglamento de Reclamos o que el no cumplimiento de dicho plazo se debió a razones no imputables a ellos.

Lo mencionado; sin embargo, no se ha extendido para el caso del reclamo por avería registrado con el código N° E15012088, en el cual tras analizar la documentación remitida por ENTEL se ha advertido que la avería reportada fue solucionada el 11 de noviembre de 2021, por lo que no habría existido ninguna obligación para la empresa operadora referida a generar de manera automática el reclamo en primera instancia; en tal sentido, -adoptando la recomendación formulada por el Órgano Instructor- corresponde disponer el ARCHIVO del incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos en lo que respecta al reclamo por avería registrado bajo el código N° E15012088.

Ahora bien, con oportunidad de sus Descargos al Informe Final de Instrucción se aprecia que ENTEL cuestiona adicionalmente, la evaluación realizada debido a que habría remitido información donde se evidenciaría que la fecha y hora de la reparación del servicio calzaría dentro del plazo establecido en la norma y documentación donde se acreditaría las coordinaciones y problemas surgidos con el abonado.





Agrega que existirían otros medios probatorios, como correos electrónicos con comunicaciones con el cliente, que demostrarían circunstancias que habrían escapado de su esfera de control, citando como ejemplo el caso del reclamo registrado bajo el código N° E15012551 en el cual se indicó que los correos electrónicos ofrecidos constituyen una declaración de parte y no la conformidad del abonado.

Teniendo en cuenta lo mencionado, es que ENTEL considera que se habría contravenido el Principio de Presunción de Veracidad, toda vez que en este caso no existiría medio probatorio que demuestre que no se han realizado las acciones alegadas, más aún cuando estas refutarían los argumentos de la administración, demostrando que el reclamo fue solucionado dentro del plazo previsto.

Considerando ello, es que solicita que se analicen los documentos presentados a la luz del Principio de Verdad Material a fin de evidenciar que no habrían incumplido con la normativa imputada.

Respecto a la vulneración del Principio de Presunción de Veracidad, se tiene que el mismo se encuentra recogido en el numeral 1.7 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG y establece:

“En la tramitación del procedimiento administrativo, se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por esta Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.”

Del texto citado se aprecia que recoge una presunción relativa, esto es, que admite prueba en contrario e invierte la carga de la prueba en favor del beneficiario de la presunción. En este caso, ENTEL sostiene que el mismo habría sido vulnerado debido a que a la información y documentación que presentó adjunta a sus descargos habría sido desestimada sin que exista documentación que acreditara ello.

Sobre el particular, tal como se aprecia de la lectura del artículo 47° del Reglamento de Reclamos se tiene que el mismo señala textualmente que en los casos en los cuales se haya brindado una solución favorable al usuario -respecto a un reclamo por avería presentado-, esta deberá ser acreditada por la empresa operadora a través de la constancia de reparación o mediante cualquier documento que demuestre la conformidad expresa del usuario. De tal forma, se tiene que dicho dispositivo requiere expresamente que la empresa operadora demuestre efectivamente -a través de distintos medios- la solución favorable de las averías presentadas por los usuarios.

Es en ese sentido, es que a criterio de esta Instancia no basta con la documentación presentada por la empresa operadora a fin de acreditar el cumplimiento del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, teniendo en cuenta que este requiere documentación específica para su cumplimiento.

En efecto, y en línea con el análisis desarrollado en el Informe Final de Instrucción por la DFI -con el cual esta Gerencia General coincide-, se advierte que para distintos casos de reclamos por averías cuestionados por ENTEL, si bien remitió capturas de pantalla de sus sistemas en las cuales indicarían la fecha en que las averías reportadas fueron solucionadas; no ha enviado ningún documento que acredite que estas fueron efectivamente solucionadas, pese a que ello resulta





necesario para determinar el cumplimiento del artículo materia de análisis en este PAS.

Sobre el reporte de avería bajo el código N° E15012551, aludido por ENTEL, se advierte que dicha empresa pretendería desvirtuar el incumplimiento imputado en atención a correos electrónicos remitidos por su propio personal, cuando de la revisión de ellos no se advierte en ninguno la conformidad por parte del abonado sobre la supuesta solución a la avería reportado, siendo que ello resulta obligatorio conforme ha sido señalado anteriormente.

Por lo tanto, esta Gerencia General considera que no se ha producido alguna vulneración al Principio de Presunción de Veracidad en la medida que el artículo 47° del Reglamento de Reclamos es preciso en indicar la documentación que resulta obligatoria para acreditar la solución favorable para el abonado respecto a los reportes de avería, no siendo suficiente –conforme se ha analizado– la presentación de la documentación o las declaraciones formuladas por ENTEL en el presente caso.

En relación a los reclamos por averías restantes, se aprecia que ENTEL cuestiona la razonabilidad del ejercicio de la potestad sancionadora en la medida que -según considera- recién se habría establecido la forma cómo la obligación, cuyo incumplimiento se ha imputado en este PAS, debe ser cumplida.

Sobre la razonabilidad de la medida a imponer, debe señalarse que ello será analizado a mayor detalle en el numeral 2.3 de la presente Resolución, sin perjuicio de ello, cabe indicar que el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTEL, , precisa que este Organismo Regulador tiene la facultad de regular y normar el comportamiento de las empresas operadoras con los usuarios; asimismo, el artículo 24° del cuerpo normativo citado establece que el Consejo Directivo de esta Entidad es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

Debe tenerse en cuenta que el inciso b) del artículo 8° de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 160-2020-PCM dispone que es función del Consejo Directivo el expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materia de su competencia.

Considerando ello, se tiene que a través de la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTEL se aprobó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual ha sido modificado mediante diversas Resoluciones, entre las cuales se encuentran las siguientes: N° 127-2016-CD/OSIPTEL, N° 048-2017-CD/OSIPTEL, N° 051-2018-CD/OSIPTEL, N° 266-2018-CD/OSIPTEL, N° 170-2020-CD/OSIPTEL, N° 209-2020-CD/OSIPTEL, N° 145-2021-CD/OSIPTEL y N° 251-2021-CD/OSIPTEL, siendo que incluso su denominación varió a Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Asimismo, tal como ha sido señalado por ENTEL, mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL se modificó el Reglamento de Reclamos, incluyendo -entre otros- el artículo 46°-A, el cual estableció que la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como sus actualizaciones sean enviadas al OSIPTEL exclusivamente por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General





En ese contexto, se tiene que a través de la Resolución N° 452-2021-GG/OSIPTEL²⁵, del 26 de noviembre de 2021, esta Gerencia General aprobó el Instructivo Técnico²⁶ a fin de establecer el procedimiento de intercambio de información entre las empresas operadoras y el OSIPTEL, respecto de los reportes realizados por los usuarios sobre problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En efecto, tal como se advierte del objetivo del Instructivo Técnico mencionado se aprecia que está referido a establecer el procedimiento que permita al OSIPTEL y a las empresas operadoras implementar un sistema de intercambio de los reportes por problemas de calidad y averías realizados por los usuarios a través de los distintos canales de atención de acuerdo a la normativa establecida por este Organismo Regulador.

De tal forma, se puede advertir que los Instructivos Técnicos establecen lineamientos o parámetros técnicos que debe de cumplir la información que recabará el OSIPTEL con relación a los reportes de avería con el objeto de brindar predictibilidad a las empresas operadoras en el cumplimiento de sus obligaciones, siendo que en este caso se refiere a la entrega de información que deberán atender las empresas operadoras.

Considerando ello, se puede concluir que el artículo aludido por ENTEL se encuentra relacionado a una obligación distinta a la que es materia de análisis en el presente PAS, referida a que las empresas operadoras se encuentran obligadas a generar automáticamente el reclamo en primera instancia cuando no han solucionado el reclamo por avería en el plazo previsto, debiéndole asignar a este el mismo código correlativo de identificación que el asignado al momento del reclamo inicial por avería; lo mencionado encuentra sustento adicional en el nuevo Régimen de Infracciones del Reglamento de Reclamos que tipifica como infracción distinta el incumplimiento del artículo 46°-A del TUO del Reglamento de Reclamos, tal como se muestra a continuación:

N°	INFRACCIÓN
76	La empresa operadora que no envíe al OSIPTEL la información de los reportes de problemas de calidad y averías, así como, sus actualizaciones, por medios electrónicos, los siete (7) días de la semana, según los horarios, frecuencia y especificaciones señalados en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL para tal efecto; incurre en infracción leve. (Artículo 46-A)

En tal sentido, esta Instancia no aprecia, y tampoco lo señala ENTEL, de qué manera la obligación prevista en el artículo 46°-A del Reglamento de Reclamos coadyuvaría al cumplimiento de lo previsto en el tercer párrafo del artículo 47° del cuerpo normativo citado (materia del presente PAS), más aún si se tiene en cuenta que este último dispositivo se ha encontrado vigente desde el 2015.

Por lo tanto, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora relacionados a los reclamos por avería restantes a los analizados previamente en este extremo.

2.2. Sobre el incumplimiento del artículo 9° del RGIS

²⁵ El cual puede ser encontrado en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/ryfivit3/resol452-2021-gg.pdf>.

²⁶ El cual puede ser encontrado en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/qmcjnazw/resol452-2021-gg-instructivo-tecnico.pdf>.





ENTEL señala que los casos relacionados a los reclamos registrados bajo los códigos N° 1-155520390334, N° 1-161417601663, N° 1-151060766419, N° 1-152933989133, N° 1-147752992527 y N° 1-161523778597 corresponden a casos relacionados a la falta de velocidad mínima garantizada, tal como se advierte del Anexo II de sus Descargos.

Agrega que el Glosario de Términos de Telecomunicaciones define a la avería de una forma determinada, con la cual no resulta posible que el posible incumplimiento de la velocidad mínima garantizada califique como "avería", por lo que no se encontraría dentro del ámbito de aplicación del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

Sobre los otros casos imputados, la empresa operadora afirma que no existiría ninguna conducta antijurídica -lo cual se sustentaría en el Anexo II de sus Descargos-debido a lo siguiente:

- Sobre el reclamo registrado bajo el código N° 1-161423209024 se aprecia que el servicio se encontraba operativo al momento de la visita.
- Sobre los reclamos registrados bajo los códigos N° 1-157282230439, N° 1-160400910926 y N° 1-152356267578, se aprecia que estos fueron solucionados dentro del plazo previsto.
- Sobre los reclamos registrados bajo los códigos N° 1-147809548546, N° 162455704477, N° 1-147296393143, N° 1-144358847413 y N° 1-151570077471, se aprecia que la programación de las respectivas visitas se realizó fuera del plazo previsto por causas que no les resultarían imputables.
- Sobre el reclamo registrado bajo el código N° 1-144635340967 se aprecia que el servicio se encontraba operativo, tal como fue indicado por el propio abonado, por lo que no existiría ninguna avería.
- Sobre el reclamo registrado bajo el código N° 1-154555968407 se aprecia que se habría generado por duplicidad, toda vez que se encontraba siendo atendido por el reclamo registrado bajo el código N° 1-154024589871 -el cual fue reportado por el mismo cliente-, motivo por el cual se cerró el primer registro.

Resulta pertinente señalar, tal como fue indicado en el numeral anterior, que la DFI a fin de verificar si la información remitida por ENTEL a través de la Carta 484, referida al registro de reclamos por averías correspondiente al periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021, resultaba exacta; es que, mediante la Carta 835 solicitó, entre otros, la acreditación de reparación que acredite la conformidad expresa del usuario a la reparación efectuada para cuarenta (40) reclamos por averías.

Asimismo, de acuerdo al análisis efectuado por el Órgano Supervisor a la información enviada a través de la CGR-1028/22, con la cual ENTEL atendió lo solicitado mediante la Carta 835, conforme se ha reseñado en el extremo anterior, se evidenció que -no obstante lo informado por ENTEL- veintiocho (28) de los





cuarenta (40) reclamos sobre los cuales se requirió información, no fueron solucionados en el pazo previsto en el artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

Cabe señalar que los veintiocho (28) reclamos por avería mencionados en el párrafo anterior formaban parte de los mil doscientos sesenta (1 260) reclamos por avería que se encontraban incluidos en el registro de reclamos por averías correspondiente al periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 remitido a través de la Carta 484.

Debe tenerse en cuenta que el artículo 9° del RGIS tipifica como infracción la remisión de información inexacta por parte de las empresas operadoras, debiéndose añadir a ello que el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 088-2020-CD/OSIPTEL²⁷ ha indicado lo siguiente respecto a la configuración del supuesto de remisión de información inexacta:

“Al respecto, cabe mencionar que la “inexactitud” puede ser definida como aquello que no resulta rigurosamente cierto o correcto a lo que se solicita o que la norma exige; por lo que, en virtud de lo indicado, se entiende que todos los requerimientos que efectúe el Regulador deben ser atendidos adecuadamente por las empresas operadora, lo que supone la remisión de información exacta.

(...)

En cambio, para que se configure el supuesto de información inexacta, se requiere que la información no resulte puntual o fiel a lo que se solicita o a lo que el marco normativo exige, como sucedió en el presente caso, que la GSF identificó diferencias entre la información entregada por la empresa operadora y los resultados obtenidos a partir de la información de base que sustenta las cifras reportadas, para el indicador de líneas de telefonía fija del plan “Líneas Clásicas Empresariales” remitida con carta N° TP-AG-AER-270-15.”

(Subrayado y resaltado agregados)

En atención a lo expuesto, se tiene que ENTEL incurrió en la infracción tipificada en el artículo 9° del RGIS debido a que a través de la Carta 484 remitió información inexacta, en tanto veintiocho (28)²⁸ de los mil doscientos sesenta (1 260) registros de reclamos por averías en los que ENTEL declaró que habrían sido solucionados dentro del plazo establecido en la normativa, no fueron efectivamente solucionados dentro de dicho plazo.

Ahora bien, al revisar los argumentos presentados se aprecia que ENTEL únicamente cuestiona diecisiete (17) de los veintiocho (28) reclamos por avería respecto de los cuales la declaración de ENTEL resultaba inexacta; debido a que – según refiere la empresa operadora– en alguno de ellos los problemas reportados no se tratarían de averías sino estarían relacionados a inconvenientes con la velocidad mínima garantizada, mientras que en otro grupo se habrían presentado distintas casuísticas, como que el servicio se habría encontrado operativo, los problemas reportados fueron solucionados en el plazo previsto, entre otros.

Respecto a ello, se tiene que dichos argumentos fueron analizados por el Órgano Instructor a través del Informe Final de Instrucción, el cual ha sido resumido en los siguientes cuadros:

²⁷ Emitida bajo el Expediente N° 027-2015-GG-GFS/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/r44f0ydz/res088-2020-cd.pdf>.

²⁸ Los mismos se encuentran detallados en la hoja “anexo 6” del Anexo del Informe de Supervisión.





Cuadro N° 6

Código	Medio probatorio o argumento presentado por ENTEL	Análisis
1-155520390334	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cerrado el reporte, especificándose lo siguiente: <i>"se programa vt/problemas de intermitencias y pérdida de señal"</i>; asimismo, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>"#no tiene solución #servicio no cumple con velocidad mínima garantizada"</i>.</p> <p>Asimismo, afirma que el 24 de noviembre de 2021 de 2021 realizó una visita técnica.</p>	<p>Sobre el particular, se aprecia que ENTEL no ha remitido el acta de la visita técnica realizada a fin de verificar si se contó o no con la conformidad del usuario y la naturaleza del problema detectado.</p> <p>Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar que la visita técnica se llevó a cabo o que la avería reportada fue solucionada; así como la naturaleza del problema constatado.</p> <p>Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento.</p> <p>En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u></p> <p>Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.</p>
1-161417601663	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cerrado el reporte, especificándose lo siguiente: <i>"cambiar el router por falla física por apagón"</i>; asimismo, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>"#no cumple velocidad garantizada se encuentra sin servicio (...) problema se debe que la antena kmz está presentando fallas"</i>.</p> <p>Asimismo, afirma que el 21 de diciembre de 2021 realizó una visita técnica.</p>	<p>Al respecto, se advierte que ENTEL no ha remitido el acta de la visita técnica realizada a fin de verificar si se contó o no con la conformidad del usuario y la naturaleza del problema detectado.</p> <p>Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar que la visita técnica se llevó a cabo o que la avería reportada fue atendida; así como la naturaleza del problema constatado.</p> <p>Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento.</p> <p>En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u></p> <p>Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.</p>
1-151060766419	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cancelado el reporte, especificándose lo siguiente: <i>"cliente solicita la vt por reprogramación pendiente"</i>; asimismo, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>"#no tiene solución #servicio no cumple con velocidad mínima garantizada"</i>.</p> <p>Asimismo, afirma que no</p>	<p>Sobre el particular, se aprecia que ENTEL no ha remitido el acta de la visita técnica realizada a fin de verificar si se contó o no con la conformidad del usuario y la naturaleza del problema detectado.</p> <p>Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar que la visita técnica se llevó a cabo o que la avería reportada fue solucionada; así como la naturaleza del problema constatado.</p> <p>Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento.</p> <p>En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para</p>





	se pudo solucionar el problema reportado en la visita técnica, siendo que posteriormente se cerró el caso debido a que el servicio se encontraba suspendido.	dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u> Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.
1-152933989133	Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cerrado el reporte, especificándose lo siguiente: “.”; adicionalmente, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>“#no tiene solución #servicio no cumple con velocidad mínima garantizada”</i> . Asimismo, afirma que el 12 de noviembre de 2021 realizó una visita técnica, en la cual no se pudo resolver el problema.	Al respecto, se advierte que ENTEL no ha remitido el acta de la visita técnica realizada a fin de verificar si se contó o no con la conformidad del usuario y la naturaleza del problema detectado. Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar que la visita técnica se llevó a cabo o que la avería reportada fue atendida; así como la naturaleza del problema constatado. Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento. En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u> Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.
1-147752992527	Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cerrado el reporte, especificándose lo siguiente: <i>“reporte caída de servicio”</i> ; asimismo, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>“#no cumple con velocidad mínima garantizada se encontró servicio lento (...)”</i> . Asimismo, afirma que el 19 de octubre de 2021 realizó una visita técnica, en la cual no se pudo resolver el problema debido a que se refería a la velocidad mínima garantizada.	Al respecto, se advierte que ENTEL no ha remitido el acta de la visita técnica realizada a fin de verificar si se contó o no con la conformidad del usuario y la naturaleza del problema detectado. Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar que la visita técnica se llevó a cabo o que la avería reportada fue atendida; así como la naturaleza del problema constatado. Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento. En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u> Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.
1-161523778597	Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que se registró en las actividades de agendamiento como cerrado el reporte, especificándose lo siguiente: <i>“problemas de configuración de router. Cliente desea asistencia técnica”</i> ; asimismo, en el campo descripción de causa se registró lo siguiente: <i>“#Mal derivado cliente ya no desea visita cuenta con servicio operativo (...)”</i> .	Al respecto, se advierte que ENTEL no ha remitido el audio de comunicación del 22 de octubre de 2021 a fin de verificar lo alegado por la empresa operadora. Por lo tanto, la documentación obrante en los Descargos de la empresa no permite acreditar la naturaleza del problema constatado. Sobre esto último resulta pertinente señalar que fue la propia empresa operadora quien, en la etapa de supervisión, declaró que el problema reportado se trataba de una avería, en efecto, de acuerdo al artículo 6° del Reglamento de Reclamos la empresa operadora es responsable de encauzar y atender las solicitudes de los abonados según el procedimiento establecido en dicho Reglamento. En ese sentido, si es que ENTEL registró el reclamo presentado como avería fue porque -en su momento- consideró que correspondía darle dicho tratamiento, correspondiendo seguir con el procedimiento establecido para





<p>Asimismo, afirma que el 22 de octubre de 2021 iba a realizarse una visita técnica; sin embargo, el abonado habría comunicado que el servicio se encontraba operativo.</p>	<p>dichos reclamos, independientemente del problema que se haya constatado finalmente durante el procedimiento, <u>respecto del cual no se tiene certeza de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores.</u></p> <p>Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde desestimar los argumentos presentados por ENTEL para cuestionar el reclamo por avería analizado en este apartado.</p>
--	--

Fuente: Informe Final de Instrucción

Cuadro N° 7

Código	Casuística	Medio probatorio o argumento presentado por ENTEL	Análisis
1-161423209024	Servicio se encontraba operativo	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia un registro indicando que el servicio se encontró operativo al realizarse la visita técnica el 21 de diciembre de 2021.</p> <p>Agrega que en la fecha mencionada se llevó a cabo una visita técnica, en la cual se evidenció que el servicio estaba operativo.</p>	<p>Sobre el particular, se aprecia que la empresa operadora no ha remitido el acta de la visita técnica que se habría llevado a cabo el 21 de diciembre de 2021 a fin de verificar si el servicio efectivamente se encontraba operativo, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.</p> <p>De tal forma, no se tiene certeza que la avería presentada haya sido solucionada en el plazo previsto, correspondiendo desvirtuar los argumentos de ENTEL.</p>
1-157282230439	Solucionados dentro del plazo previsto.	<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se registró el 01 de diciembre de 2021, el mismo que habría sido solucionado el 02 de diciembre de 2021, conforme al acta remitida por ENTEL.</p>	<p>Al respecto, al revisar el acta del 02 de diciembre de 2021 se advierte que en esta no se consignó el número de reporte de avería; no obstante, existe coincidencia con el nombre del abonado que presentó la avería y con la fecha de visita técnica que se agendó para este.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que en la etapa de supervisión la empresa operadora informó que los reportes se registraban en un sistema distinto al de donde se agendaban las visitas técnicas, siendo que por dicha razón -según ENTEL- es que el código de ticket en el acta remitida no coincide con el número de reporte.</p> <p>En este caso, al revisar el registro de reportes de averías correspondiente al periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 no se aprecia que exista otro reporte referido al mismo abonado que presentó el reclamo analizado en este apartado, lo que permite evidenciar que el acta del 02 de diciembre de 2021 sí corresponde al reclamo por avería presentado el 01 de diciembre de 2021.</p> <p>Considerando lo indicado, y en línea con lo expuesto por el Órgano Instructor, corresponde disponer el ARCHIVO del reclamo por avería registrado bajo el código N° 1-157282230439, debido a que el acta remitida demuestra que la avería reportada sí fue solucionada dentro del plazo previsto, desvirtuando con ello la imputación relacionada a información inexacta.</p> <p>Cabe señalar que el reclamo registrado bajo el código N° 1-157282230439 también fue imputado como incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos; sin embargo, en atención a lo desarrollado anteriormente y adoptando la recomendación formulada por la DFI, esta Instancia considera que corresponde disponer el ARCHIVO del reclamo por avería registrado bajo el código N° 1-157282230439 para la imputación del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento referido, al no encontrarse la empresa operadora obligada a generar un reclamo en primera instancia cuando se ha solucionado el reclamo por avería en el plazo previsto.</p>





1-160400910926		Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL de la cual se aprecia que se agendó una visita técnica para el día 16 de diciembre de 2021, en la cual se habría concluido que el servicio se encontraba operativo, por ende la avería se habría atendido dentro del plazo previsto.	Sobre el particular, se aprecia que la empresa operadora no ha remitido el acta de la visita técnica que se habría llevado a cabo el 16 de diciembre de 2021 a fin de verificar que el abonado brindó su conformidad a la supuesta solución de la avería reportada, aludida por ENTEL, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos. De tal forma, no se tiene certeza que la avería presentada haya sido solucionada en el plazo previsto, correspondiendo desvirtuar los argumentos de ENTEL.
1-152356267578		Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL del cual se aprecia que se efectuó una visita técnica en la misma que fecha que se presentó la avería; esto es, el día 10 de noviembre de 2021, en la cual se habría concluido que el servicio se encontraba operativo.	Al respecto, se aprecia que la empresa operadora no ha remitido el acta de la visita técnica que se habría llevado a cabo el 10 de noviembre de 2021 a fin de verificar que el abonado brindó su conformidad a la supuesta solución de la avería reportada, aludida por ENTEL, en atención a lo previsto en el segundo párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos. De tal forma, no se tiene certeza que la avería presentada haya sido solucionada en el plazo previsto, correspondiendo desvirtuar los argumentos de ENTEL.
1-147809548546		Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia un registro indicado que el 19 de octubre de 2021 habrían arribado al domicilio del abonado; sin embargo, no se le pudo ubicar. Asimismo, se indica que habría intentado comunicarse con el abonado sin ningún éxito, por lo que cerró el caso.	Cabe señalar que el artículo 48° del Reglamento de Reclamos precisa que el plazo previsto para la atención de reclamos por avería podrá extenderse en un día siempre que el abonado no se hubiera encontrado durante la visita realizada. Sin embargo, dicho dispositivo también establece que la empresa operadora deberá dejar un aviso indicando la fecha y hora en que se realizó la visita, así como la fecha y hora en que se realizará la nueva visita, lo cual deberá adjuntarse al Expediente respectivo. Considerando ello, se aprecia que ENTEL en sus Descargos no ha adjuntado la acreditación de la visita realizada el 19 de octubre de 2021, ni tampoco la reprogramación de la misma, por lo que no resultaría aplicable lo previsto en el artículo 48° del Reglamento de Reclamos. En ese contexto, no se tiene certeza respecto a lo alegado por ENTEL, correspondiendo mantener la imputación.
1-162455704477	Visitas se realizaron fuera del plazo por causas no atribuibles a ENTEL	Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia que el reclamo por avería se presentó el 25 de diciembre de 2021; asimismo, en un registro se consignó que el 26 de diciembre de 2021 no pudieron ingresar al domicilio del abonado para la revisión del servicio.	Al respecto, de la revisión de la documentación adjunta a los Descargos por ENTEL no se aprecia que haya adjuntado la acreditación de la visita realizada el 26 de diciembre de 2021, ni tampoco la reprogramación de la misma, por lo que no resultaría aplicable lo previsto en el artículo 48° del Reglamento de Reclamos. En tal sentido, no se tiene certeza respecto a lo alegado por ENTEL, correspondiendo mantener la imputación, toda vez que la avería reportada el 25 de diciembre de 2021 no fue solucionada.
1-147296393143		Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia un registro indicado que el 16 de octubre de 2021 el abonado habría indicado que no podría llegar a su domicilio para la visita técnica, por lo que se tendría que reprogramar. Agrega que posteriormente se comunicó con el abonado, quien habría indicado que el servicio ya se encontraría operativo.	Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que el registro en el cual se indica que el abonado habría señalado que el servicio se encontraba operativo tiene fecha del 22 de octubre de 2021, excediendo el plazo de ampliación previsto en el artículo 48° del Reglamento de Reclamos. Asimismo, no se ha remitido la comunicación que se habría llevado a cabo el 22 de octubre de 2021, en la cual el abonado habría indicado que el servicio ya se encontraba operativo. En ese contexto, no se tiene certeza respecto a lo alegado por ENTEL, correspondiendo mantener la imputación, toda vez que la avería reportada no fue solucionada.
1-144358847413		Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia un registro	Al respecto, debe tenerse en cuenta que el registro en el cual se indica que se intentó comunicar con el abonado tiene fecha del 05 de octubre de 2021, excediendo el





		<p>indicado que el 02 de octubre de 2021 no se ubicó al abonado en su domicilio, quien habría solicitado una reprogramación.</p> <p>Agregan que posteriormente se intentaron comunicar con el abonado sin ningún éxito, por lo que se encontró impedida de realizar la visita técnica.</p>	<p>plazo de ampliación previsto en el artículo 48° del Reglamento de Reclamos.</p> <p>Asimismo, no se ha remitido la comunicación que se habría llevado a cabo el 05 de octubre de 2021 a fin de verificar si efectivamente no se logró ninguna comunicación con el abonado, ni tampoco el acta de primera visita llevada a cabo el 02 de octubre de 2021.</p> <p>En tal sentido, no se tiene certeza respecto a lo alegado por ENTEL, correspondiendo mantener la imputación, toda vez que la avería reportada no fue solucionada.</p>
1-151570077471		<p>Captura de pantalla de los sistemas de ENTEL en el cual se aprecia un registro indicado que el 06 de noviembre de 2021 habrían realizado una visita técnica al domicilio del abonado; sin embargo, este habría manifestado expresamente que no deseaba la visita debido a que daría de baja el servicio.</p>	<p>Sobre el particular, de la revisión de la documentación adjunta a los Descargos por ENTEL no se advierte que haya adjuntado el acta de la visita técnica realizada el 06 de noviembre de 2021, en la que se habría dejado constancia que el abonado ya no deseaba la visita técnica.</p> <p>Por lo tanto, no se tiene certeza respecto a lo alegado por ENTEL, correspondiendo mantener la imputación.</p>
1-144635340967	Servicio se encontraba activo	<p>ENTEL afirma que el reclamo fue presentado el 03 de octubre de 2021, siendo que al siguiente día el abonado habría indicado que no deseaba la visita técnica porque su servicio se encontraría activo, para lo cual remite una captura de pantalla de sus sistemas.</p>	<p>Al respecto, la empresa operadora no ha remitido el audio de la comunicación con el abonado en la cual este señale que no deseaba la visita técnica, ni tampoco el registro de interacciones para verificar los detalles respecto a la interacción del 04 de octubre de 2021.</p> <p>De tal forma, se tiene que la documentación remitida por ENTEL no permite acreditar que el problema inicialmente reportado no tenía la condición de avería, por lo que corresponde desvirtuar los argumentos de ENTEL.</p>
1-154555968407	Duplicidad	<p>ENTEL remite un cuadro en el cual se indica que el reclamo analizado fue generado por duplicidad, el mismo que ya se encontraba siendo atendido por el registro de avería bajo el código N° 1-154024859871, el cual fue reportado por el mismo abonado.</p> <p>En tal sentido, ENTEL procedió con el cierre del reclamo bajo el código N° 1-154555968407.</p>	<p>Sobre el particular, al revisar el cuadro elaborado por ENTEL se tiene que los reclamos registrados bajo los códigos N° 1-154024859871 y N° 1-154555968407 fueron presentados el 16 y 18 de noviembre de 2021, respectivamente, en fechas distintas.</p> <p>En esa misma línea, el medio probatorio remitido por la empresa operadora no permite acreditar que los reclamos mencionados fueron presentados por el mismo caso, pudiendo estos tratarse de averías distintas.</p> <p>Considerando lo expuesto, corresponde desestimar la duplicidad aludida por ENTEL, debiéndose mantener la imputación.</p>

Fuente: Informe Final de Instrucción

De los argumentos reseñados en los cuadros anteriores, y que esta Instancia hace suyos, se aprecia que la documentación remitida por ENTEL no ha sido idónea a fin de desvirtuar lo evidenciado respecto a la inexactitud declarada mediante la Carta 484 respecto a los reclamos por avería registrados con los códigos N° 1-155520390334, N° 1-161417601663, N° 1-151060766419, N° 1-152933989133, N° 1-147752992527, N° 1-161523778597, N° 1-161423209024, N° 1-160400910926, N° 1-152356267578, N° 1-147809548546, N° 162455704477, N° 1-147296393143, N° 1-144358847413, N° 1-151570077471, N° 1-144635340967 y N° 1-154555968407 en la medida que no se ha acreditado que alguno de ellos se hayan tratado efectivamente de problemas relacionados con la velocidad mínima garantizada o que se hayan encontrado en los escenarios aludidos por la empresa operadora, como que el servicio se haya encontrado operativo, los problemas se hayan solucionado dentro del plazo previsto, entre otros.

No obstante, para el caso del reclamo por avería N° 1-157282230439 se ha detectado, en atención al acta de la visita técnica realizada el 02 de diciembre de





2021, que el reclamo por avería fue solucionado dentro del plazo previsto en la normativa, con lo cual lo informado por la empresa operadora mediante la Carta 484 respecto al reclamo anteriormente mencionado habría resultado exacto; por lo tanto, esta Instancia -adoptando la recomendación formulada por el Órgano Instructor- considera que corresponde disponer el ARCHIVO del incumplimiento del artículo 9° del RGIS en lo que respecta al reclamo por avería registrado bajo el código N° 1-157282230439 declarado mediante la Carta 484, manteniéndose su responsabilidad por los veintisiete (27) reclamos por averías restantes declarados a través de la Carta referida.

A lo mencionado debe sumarse que al haberse solucionado el reclamo por avería N° N° 1-157282230439 dentro del plazo previsto, no existía ninguna obligación para ENTEL en generar un reclamo en primera instancia de manera automática, por lo que, no se habría dado el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos; en tal sentido, siguiendo la recomendación de la DFI, corresponde disponer el ARCHIVO del incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos en lo que respecta al reclamo por avería registrado bajo el código N° 1-157282230439.

Ahora bien, como se ha indicado, ENTEL cuestiona la evaluación realizada en el Informe Final de Instrucción respecto a los reclamos por avería registrados bajo los códigos N° 1-155520390334, N° 1-161417601663, N° 1-151060766419, N° 1-152933989133, N° 1-147752992527 y N° 1-161523778597 debido a que estos fueron reportados como tal por un error material, siendo que en realidad se tratarían de problemas relacionados con la velocidad del servicio, por lo que en atención al Principio de Verdad Material estos deberían ser archivados.

Respecto a lo aludido por ENTEL debe tenerse en cuenta que el análisis desarrollado por el Órgano Instructor, el cual ha sido adoptado por esta Instancia conforme se aprecia del Cuadro N° 6 de la presente Resolución, encuentra sustento en una disposición establecida expresamente en el Reglamento de Reclamos. En efecto, en el artículo 6° de dicho cuerpo normativo precisa que la empresa operadora se encuentra obligada a encauzar de oficio los reclamos presentados por hechos que no corresponden a la materia cuestionada, lo cual responde a que esta se encuentra en mejor posición de conocer las materias reclamables al tratarse de una empresa especializada en la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

A ello debe sumarse, que ENTEL a pesar de afirmar que el registro de dichos reclamos como averías respondió a un error material, no ha remitido las respectivas actas de visitas técnicas a efectos de determinar la naturaleza de los problemas cuestionados, y con ello desvirtuar la propia calificación de los problemas que realizaron al registrar el inconveniente.

En atención a lo desarrollado en los párrafos anteriores, corresponde desestimar los argumentos presentados por la empresa operadora en este extremo.

2.3. Sobre la aplicación del Principio de Razonabilidad

En el presente caso, a fin de determinar si la medida más idónea era el inicio de un PAS, resulta necesario aludir al Principio de Razonabilidad regulado en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que establece el Principio de Razonabilidad, según el cual, cuando las decisiones de la autoridad administrativa creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o





establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.

Cabe señalar que el inicio de un PAS no necesariamente supone la conclusión inevitable de la imposición de una multa; sin embargo, de ser el caso, la LDFF en su artículo 30° y el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, también contienen los criterios a considerar para la imposición y gradación de la misma, dentro de los cuales se encuentra la razonabilidad y proporcionalidad. Tales criterios serán analizados posteriormente en el punto III. del presente análisis.

Sin perjuicio de ello, en lo referente a la decisión de iniciar un procedimiento sancionador; es decir, en el primer momento en el que se opta por la medida que contrarrestará el comportamiento infractor del administrado, es necesario que la decisión que se adopte también cumpla con los parámetros del test de razonabilidad, lo que conlleva la observancia de sus tres (3) dimensiones: el juicio de adecuación, el juicio de necesidad y el juicio de proporcionalidad. Así, tenemos:

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

De esta manera, el objetivo del inicio del presente PAS, corresponde a la tutela de los bienes jurídicos protegidos por los dispositivos incumplidos, los cuales en el presente caso se encuentran vinculados con garantizar:

- La generación automática de reclamos en primera instancia respecto de reclamos por avería que no pudieron ser solucionados en el plazo previsto a fin de que los abonados puedan obtener una posible solución a los problemas en el servicio que habrían presentado.
- La información proporcionada por los administrados sea exacta a fin de que esta Entidad pueda ejercer adecuadamente sus funciones, principalmente la referida a la supervisora.

Debe tenerse en cuenta que de acuerdo al Informe N° 20-ST-GPSU/2015²⁹ -el cual sustentó la Resolución N° 047-2015-CD/2015, que aprobó el Reglamento de Reclamos, el dispositivo materia de análisis en el presente PAS tenía como objeto cautelar el derecho de los usuarios a presentar reclamos, toda vez que estos ya no tendrían que esperar el término del plazo previsto ni volver a comunicarse con la empresa operadora, siendo que los reclamos en primera instancia se generarían automáticamente.

²⁹ El mismo que puede ser encontrado en el siguiente enlace: https://www.osiptel.gob.pe/media/dj1d3wcd/inf020-st-gpsu_res047-2015-cd.pdf.





Asimismo, debe indicarse que si bien el dispositivo sobre el cual versa este procedimiento ha sido modificado mediante la Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTTEL, no menos cierto es que la obligación referida a la generación automática de reclamos en primera instancia ante reportes de avería -anteriormente reclamos por avería- que no fueron atendidos o solucionados en el plazo previsto, aún se encuentra recogida en el texto actual del artículo 50° del TUO del Reglamento de Reclamos, por lo que la protección del bien jurídico mencionado sigue siendo relevante.

Sobre el artículo 9° del RGIS, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo a lo señalado por el Consejo Directivo a través de la Resolución N° 144-2017-CD/OSIPTTEL³⁰, este “denota la obligación a cargo de las empresas operadoras de presentar información consistente y coherente, a fin que el OSIPTTEL pueda ejercer adecuadamente sus labores normativa, fiscalizadora, reguladora, entre otras”.

Ahora bien, de acuerdo a lo desarrollado en los anteriores extremos de la presente Resolución, ha quedado plenamente acreditado que ENTEL, incumplió con los siguientes dispositivos normativos:

- El tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, toda vez que en i) doscientos once (211) registros no generó de manera automática los reclamos en primera instancia al no haber solucionado o atendido los reclamos por avería en el plazo previsto, ii) dos (2) registros los reclamos en primera instancia generados tenían asignados un código correlativo de identificación distinto al asignado al momento de generación de los reclamos por avería iniciales y un (1) registro en el cual el reclamo en primera instancia fue generado fuera del plazo previsto, al cual se le asignó un código correlativo de identificación distinto al asignado al momento en que se generó el reclamo por avería inicial.
- El artículo 9° del RGIS, toda vez que mediante la Carta 484 remitió información inexacta respecto a veintisiete (27) registros de reclamos por avería que inicialmente fueron declarados como solucionados a pesar que ello no resultaba exacto, conforme a la verificación posterior realizada.

Sobre esto último, debe señalarse que como consecuencia de la remisión inexacta de la información solicitada a través de la Carta 484 se afectó la función supervisora de esta Entidad, puntualmente la verificación de la obligación contenida en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, en la medida que la empresa operadora estaría evitando que se detecten incumplimientos de dicho dispositivo.

Debe tenerse en cuenta que por la naturaleza de la obligación que la DFI verificó, no resultaba posible requerir y analizar acreditaciones de la totalidad de los casos presentados en los que no se generó el reclamo en primera instancia, al haber indicado esta que habría solucionado el reclamo por avería presentado. Siendo que la totalidad de casos declarados por ENTEL como solucionados dentro del plazo previsto fue de mil doscientos sesenta (1 260) casos.

A partir de lo descrito, el inicio del presente PAS se encuentra justificado en el ejercicio de la facultad sancionadora del OSIPTTEL ante el incumplimiento de ENTEL de obligaciones a las que se encuentra sujeta y que además están tipificadas como infracción en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento de

³⁰ La misma puede ser encontrada en el siguiente enlace <https://www.osiptel.gob.pe/media/ieyxbu4/res144-2017-cd.pdf>.





Reclamos y en el artículo 9° del RGIS. En tal sentido, el PAS constituye una medida eficaz que busca generar un efecto disuasivo de modo tal que la empresa citada adopte las medidas necesarias que garanticen que en el futuro de estricto cumplimiento a lo previsto en los artículos 47° del Reglamento de Reclamos y en el artículo 9° del RGIS.

Sobre el juicio de necesidad, debe verificarse que la medida sancionadora elegida sea la menos lesiva para los derechos e intereses de los administrados, considerando además que no existen otras medidas sancionadoras que cumplan con similar eficacia con los fines previstos para la sanción, aunque sin dejar de lado las singularidades de cada caso.

De manera preliminar, cabe precisar que el presente PAS tiene como finalidad el persuadir a la empresa operadora para que despliegue las acciones necesarias a fin que no vuelva a incurrir en los incumplimientos imputados; en ese sentido, es que frente a la imposición de las medidas contempladas en el Reglamento General de Fiscalización (Reglamento de Fiscalización), aprobado por la Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTEL, debe tenerse en cuenta la finalidad antes mencionada.

Ahora bien, respecto a la posibilidad de aplicación de otras medidas distintas al inicio del presente PAS, debe señalarse que el Reglamento de Fiscalización, según el texto vigente al momento de realizada la supervisión que dio origen a este procedimiento, contempla la figura de las Alertas Preventivas como alternativa menos gravosa que el OSIPTEL pudo optar antes del inicio de un PAS.

Sobre las Alertas Preventivas, se aprecia que esta se encuentra recogida en el artículo 30° del Reglamento de Fiscalización, en virtud de la cual el órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitirlas a fin que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada, con lo cual se evidencia el carácter facultativo de dicha medida.

De esto último se advierte que la medida mencionada se aplicará de manera discrecional teniendo en cuenta las particularidades de cada caso; sin embargo, en este caso teniendo en cuenta la trascendencia de los bienes jurídicos protegidos que se buscan tutelar, relacionados a garantizar la generación automática de reclamos en primera instancia respecto de reclamos por avería que no pudieron ser solucionados en el plazo previsto a fin de que los abonados puedan obtener una posible solución a los problemas en el servicio que habrían presentado y el cabal ejercicio de la función supervisora de esta Entidad, fue que la DFI optó por una medida distinta, como el inicio de este PAS.

Respecto a la imposición de Medidas Correctivas -regulada en el artículo 23³¹ del RGIS- cabe indicar que dicha facultad se utilizará según la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso concreto; es decir, la elección de dicha medida no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el

³¹ **Artículo 23.- Medidas Correctivas**

Las medidas correctivas constituyen disposiciones específicas que tienen como objetivo la corrección del incumplimiento de una obligación contenida en las normas legales o en los Contratos de Concesión respectivos. Mediante la imposición de una medida correctiva, los órganos competentes del OSIPTEL para imponer sanciones, ordenan a las Empresas Operadoras realizar una determinada conducta o abstenerse de ella, con la finalidad de que cumpla con determinadas obligaciones legales o contractuales.

Las medidas correctivas establecerán los mecanismos adecuados que permitan su debido cumplimiento, así como el respectivo plazo para que éste se produzca, cuando corresponda.





cumplimiento de una casuística establecida por la norma, sino que se aplica en atención a ciertos requisitos y se fundamenta en el Principio de Razonabilidad.

Asimismo, se debe tener en cuenta que en la Exposición de Motivos de la Resolución N° 00056-2017-CD/OSIPTTEL -que modificó el RGIS-, se sugiere que las Medidas Correctivas se apliquen en casos de infracciones administrativas de reducido beneficio ilícito, cuya probabilidad de detección sea elevada y en la que no se han presentado factores agravantes, de modo tal que la multa a ser aplicada es de una cuantía considerablemente reducida o nula.

Sin embargo, la totalidad de dichas circunstancias no se han presentado en el presente PAS para el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, toda vez que las supervisiones de la gestión y atención de los reportes por avería del servicio se encuentran -en gran medida- limitadas por la facilidad con la que se cuente con la información proporcionada por la propia empresa operadora; asimismo, no se tratan de supervisiones que se realicen de manera periódica, con lo cual la probabilidad de detección para dicho incumplimiento no podría ser considerada alta.

Cabe señalar que si bien la probabilidad de detección del incumplimiento referido al artículo 9° del RGIS es alta, se debe tener en cuenta que no es la primera vez que nos encontramos frente al incumplimiento del dispositivo mencionado, tal como se muestra a continuación:

Cuadro N° 8

Expediente	Norma incumplida	Resolución de Primera Instancia	Resolución de Segunda Instancia
00016-2019-GG-GSF/PAS	Artículo 9° del RGIS ³²	300-2019-GG/OSIPTTEL	20-2020-CD/OSIPTTEL
00022-2021-GG-DFI/PAS	Artículo 9° del RGIS ³³	227-2021-GG/OSIPTTEL	176-2021-CD/OSIPTTEL
00045-2020-GG-GSF/PAS	Artículo 9° del RGIS	098-2021-GG/OSIPTTEL	197-2021-CD/OSIPTTEL

Elaboración UPS

De lo expuesto, se puede concluir que el incumplimiento del artículo 9° del RGIS por parte de ENTEL no se trató de una *situación excepcional o aislada*, toda vez que este se ha dado en anteriores y distintas oportunidades a la analizada en este procedimiento.

A lo mencionado, resulta pertinente agregar que el artículo 47° del Reglamento de Reclamos fue incluido en el cuerpo normativo mencionado a través de la Resolución N° 00047-2015-CD/OSIPTTEL, la cual fue publicada el 14 de mayo de 2015, encontrándose vigente desde el 03 de agosto de 2015. Por lo tanto, considerando que en el presente PAS se evaluó el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021, se advierte que la empresa operadora contó con un plazo prudencial para adecuar sus sistemas e implementar las medidas necesarias a efectos de garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo mencionado al inicio de este párrafo.

³² Adicionalmente se sancionó el incumplimiento de los artículos 11°-A y 11°-C del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como el incumplimiento del artículo 7° del RGIS.

³³ Adicionalmente se sancionó el incumplimiento del artículo 7° del RGIS.





De esta manera, teniendo en cuenta las circunstancias bajo las cuales se dieron los incumplimientos imputados en este PAS, la no aplicación de una Medida Correctiva no se aparta de los parámetros del Principio de Razonabilidad, considerando que se adoptará la medida administrativa que resulte proporcional a los fines que se pretende alcanzar a fin de que la empresa operadora ajuste su conducta al cumplimiento del marco normativo.

En razón de lo anteriormente expuesto, se verifica que no resulta factible la adopción de medidas menos gravosas, en virtud de lo cual esta Instancia considera que el inicio del presente PAS y la imposición de sanciones por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos y del artículo 9° del RGIS superan el juicio de necesidad.

Finalmente, en virtud al juicio de proporcionalidad, se busca determinar si la medida establecida guarda una relación razonable con el fin que se pretende alcanzar, vinculándose este parámetro con el juicio de necesidad.

En ese orden de ideas, si la finalidad de toda medida sancionadora administrativa es desalentar la comisión del ilícito, entonces el tipo de medida elegida cualitativa y cuantitativamente debe mantener un equilibrio con las circunstancias de la comisión de la infracción.

Sobre esta dimensión del test de razonabilidad, es de señalar que, efectivamente, se cumple en el presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar, a fin que la empresa operadora no vuelva a incurrir en las infracciones tipificadas en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos y en el artículo 9° del RGIS, respectivamente.

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

De lo anteriormente expuesto, se aprecia que al haberse observado las tres (3) dimensiones del *Test de Razonabilidad* en el presente PAS, la medida a imponer resulta idónea, necesaria y proporcional.

3. Sobre la aplicación de las condiciones eximentes de responsabilidad:

Una vez determinada la comisión de las infracciones tipificadas en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos, así como en el artículo 9° del RGIS, corresponde se evalúe si en el presente caso se ha configurado alguna de las condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG, como en el artículo 5° del RGIS:

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: De lo actuado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron a la





necesidad de obrar en cumplimiento de un deber u obligación legal o en ejercicio legítimo del derecho de defensa.

- La incapacidad mental debidamente comprobada por autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción: Por la naturaleza este eximente no corresponde su aplicación en este caso.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones: De lo analizado en el presente procedimiento, se advierte que ENTEL no ha acreditado que los incumplimientos evidenciados se debieron al cumplimiento de una orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o ilegal: De lo evaluado en el presente procedimiento se concluye que ENTEL no ha acreditado que los incumplimientos detectados, se debieron al error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa e ilegal.
- 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 257° del TUO de la LPAG: La subsanación voluntaria ocurrida antes de la notificación del intento de sanción constituye una condición eximente de responsabilidad. Por ello a efectos de determinar si se ha configurado dicho eximente de responsabilidad, deberán concurrir las siguientes circunstancias:
 - La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó;
 - La empresa operadora deberá acreditar que revirtió los efectos derivados de la misma;
 - La subsanación (cese y reversión) deberá haberse producido antes de la notificación del inicio del procedimiento sancionador; y,
 - 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.

Conviene precisar que si bien en un PAS, la carga de la prueba del hecho que configura la infracción recae en los órganos encargados del procedimiento sancionador; la carga de la prueba de los eximentes y atenuantes de responsabilidad corresponden al administrado que los plantea.

En esa línea, Nieto³⁴ -haciendo alusión a una sentencia del Tribunal Constitucional Español- señala que, en una acción punitiva, la carga de la prueba se distribuye de la siguiente manera: al órgano sancionador le corresponde probar los hechos que constituyen la infracción administrativa, y; el administrado investigado debe probar los hechos que pueden resultar excluyentes de su responsabilidad; y, de ser el caso, atenuantes.

Asimismo, es importante señalar que, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento de determinada obligación y de la oportunidad en la que ella ocurra, existirán incumplimientos que para ser subsanados requerirán, además del cese de la conducta, la reversión de los efectos generados por la misma.

³⁴ NIETO GARCIA, Alejandro. Derecho Administrativo Sancionador. 4ta edición. Tecnos. Madrid, 2005. Página N° 424.





Por otro lado, debe precisarse que existirán aquellos incumplimientos cuyos efectos resulten fáctica y jurídicamente irreversibles. Serán en estos últimos casos, donde la subsanación no resultará posible y, por ende, no se configurará el eximente de responsabilidad establecido por el TUO de la LPAG.

Sin perjuicio de lo indicado, podría darse el caso de incumplimientos que hasta la fecha de su cese no hayan generado un efecto concreto, en cuyo caso no resulta exigible la reversión de efectos, aplicándose el eximente de responsabilidad prevista en el TUO de la LPAG, en tanto concurren los demás requisitos previstos para ello.

Respecto al tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, cabe precisar que la información presentada por ENTEL no acredita el cese de la conducta infractora en relación a los doscientos catorce (214) casos que constituyen el incumplimiento mencionado.

Respecto a la infracción prevista en el artículo 9° del RGIS, se aprecia de la revisión de los actuados en el Expediente que la empresa operadora no ha remitido documentación mediante la cual corrija la información enviada inicialmente a través de la Carta 484.

En atención a lo señalado líneas arriba, al no haberse llevado a cabo el cese de las conductas infractoras imputadas en este PAS, no resulta posible la configuración de la subsanación de dichas conductas y por ende la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, careciendo de objeto analizar los requisitos restantes del eximente mencionado.

III. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

3.1 Criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocido por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG:

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por la infracción administrativa evidenciada, se deben tomar que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere los siguientes criterios:

(i) Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:

Este criterio se encuentra también referido en el numeral f) del artículo 30° de la LDFF (beneficio obtenido por la comisión de la infracción, a fin de evitar, en lo posible, que dicho beneficio sea superior al monto de la sanción).

Dicho criterio se sustenta en que para que una sanción cumpla con la función de desincentivar las conductas infractoras, es necesario que el infractor no obtenga un beneficio por dejar de cumplir las normas. Este beneficio ilícito no solo está asociado a las posibles ganancias obtenidas con la comisión de una infracción, sino también con el costo no asumido por las empresas para dar cumplimiento a las normas.





Respecto al tercer párrafo del artículo 47°-A del Reglamento de Reclamos, se aprecia que el beneficio ilícito resultante de la comisión de la infracción se encuentra representado por los costos evitados por la empresa operadora, que en este caso se refieren al costo asociado al mantenimiento y gestión de sus sistemas de reclamos, pues este sistema debería garantizar que se cumpla con la automatización para generar un reclamo de primera instancia una vez que no se dio solución al reclamo por avería en el plazo establecido, utilizándose el parámetro “Mygrec” y al costo de contar con personal para que realice una correcta atención del reclamo por calidad, al no haberse dado solución a este dentro del plazo previsto, utilizándose el parámetro “Cosperre”. Cabe precisar que dichos parámetros fueron considerados para cada uno de los doscientos catorce (214) registros sobre los cuales se detectó un incumplimiento.

Luego, tal como se establece en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas³⁵ (Guía de Cálculo para la Determinación de Multas - 2019), el beneficio ilícito obtenido para la infracción indicada es llevado a valor presente considerando el factor de actualización³⁶ para las multas calificadas como grave, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de las multas.

Para la infracción prevista en el artículo 9° del RGIS, se ha tomado en cuenta los criterios contemplados en la Metodología de Multas - 2021, según los cuales el beneficio ilícito se aproxima mediante el valor promedio histórico de la multa que la empresa hubiera recibido como resultado de la verificación del incumplimiento de las obligaciones que se encuentren asociadas directamente a la información requerida; esto es, la verificación del incumplimiento de la disposición establecida en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

Posteriormente, el beneficio ilícito obtenido es evaluado a valor presente considerando el WACC y el número de meses transcurridos desde la detección de la infracción hasta la fecha de graduación de la multa, luego de lo cual, se divide por la probabilidad de detección para graduar el valor final de la multa.

(ii) Probabilidad de detección de la infracción:

Se entenderá por probabilidad de detección a la probabilidad de que el infractor sea descubierto, asumiéndose que la comisión de una infracción determinada sea detectada por la autoridad administrativa.

En un caso óptimo, la probabilidad de detección debería calcularse como la cantidad de veces que la autoridad administrativa consigue descubrir al infractor entre el total de infracciones cometidas. Sin embargo, ante la imposibilidad de tener conocimiento del total de infracciones incurridas se tiene que recurrir a formas alternativas para estimar dicha probabilidad.

Respecto al tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, debe considerarse que por la naturaleza del incumplimiento imputado, la probabilidad de detección de la misma es **BAJA**, en tanto que las

³⁵ Aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo 726/3544/19 de fecha 26 de diciembre de 2019, la cual se encuentra publicada en la página web del OSIPTEL <https://www.osiptel.gob.pe/media/5qta5j0n/inf152-gprc-2019.pdf>.

³⁶ Información obtenida de la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas - 2019.





supervisiones de la gestión y atención de los reportes por avería del servicio se encuentran -en gran medida- limitadas por la facilidad con la que se cuente con la información proporcionada por la propia empresa operadora; asimismo, no se tratan de supervisiones que se realicen de manera periódica³⁷.

Respecto al artículo 9° del RGIS, teniendo en cuenta lo señalado por la Metodología de Multas - 2021 para el caso de infracciones relacionadas con la entrega de información, la probabilidad de detección es **ALTA**, debido a que, si bien el OSIPTEL cuenta con la información remitida por la empresa operadora, este Organismo requiere realizar esfuerzos adicionales a fin de contrastarla, empleando en muchas ocasiones información relativa de otras empresas y del mercado.

(iii) Gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

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

Sobre el particular, ENTEL habría incurrido en dos (2) infracciones tipificadas en el ítem 33 del Anexo N° 1 del Reglamento de Reclamos y en el artículo 9° del RGIS, las cuales cuentan con una calificación de grave y muy grave³⁸, respectivamente, pudiendo ser sancionada con una (1) multa entre cincuenta y un (51) y ciento cincuenta (150) UIT y una (1) multa entre cincuenta y un (151) y trescientas cincuenta (350) UIT, según lo establecido por el artículo 25° de la LDFF, respectivamente.

Sobre el tercer párrafo del artículo 47° del TUO de las Condiciones de Uso, debe tenerse en cuenta que el reclamo constituye un acto procesal a través del cual se inicia el procedimiento de reclamos, por lo que, el hecho que estos no se generen de manera automática a pesar de lo establecido en la normativa, constituye un limitante a un derecho inherente a todo abonado y/o usuario del servicio público de telecomunicaciones debido a que estos se verán impedidos de obtener una respuesta por parte de la empresa operadora respecto a los problemas en el servicio que habrían originado los reclamos por avería.

Sobre el artículo 9° del RGIS, cabe precisar que la remisión inexacta de información afectó el normal desarrollo de la función supervisora de esta Entidad, puntualmente la verificación del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos; toda vez que la conducta detectada por parte de ENTEL evitaría evidenciar posibles incumplimientos del artículo mencionado, debido a que por la naturaleza de este, no resultaría posible requerir y analizar acreditaciones de la totalidad de los casos presentados en los que no se generó el reclamo en primera instancia, al haber indicado esta que habría solucionado el reclamo por avería presentado. Siendo que la totalidad de casos declarados por ENTEL como solucionados dentro del plazo previsto fue de mil doscientos sesenta (1 260) casos.

³⁷ Cabe precisar que el Consejo Directivo mediante la Resolución N° 167-2019-CD/OSIPTEL, emitida bajo el Expediente N° 050-2018-GG-GSF/PAS, ha confirmado que la probabilidad de detección para el incumplimiento mencionado es de BAJA, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: [file:///C:/Users/csalas/Documents/Por%20avanzar/exp%20130_2022%20\(art.%2047%20Reglamento%20de%20reclamos%20y%209%20del%20RGIS\)/modelos/res167-2019-cd.pdf](file:///C:/Users/csalas/Documents/Por%20avanzar/exp%20130_2022%20(art.%2047%20Reglamento%20de%20reclamos%20y%209%20del%20RGIS)/modelos/res167-2019-cd.pdf).

³⁸ En atención a lo previsto en el artículo 3° de la Norma de Calificación de Infracciones.



**(iv) Perjuicio económico causado:**

Tanto este criterio como el anterior hacen referencia al criterio referido al daño causado señalado en la LDFF. Considerando que el daño causado puede ser económico o no económico, el perjuicio económico alude al primero, en tanto que la gravedad del daño al interés público o al bien jurídico protegido refiere al segundo. En este apartado, se analiza en consecuencia el daño causado entendido como daño o perjuicio de tipo económico, únicamente.

Al respecto, esta Instancia considera que no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos y del artículo 9° del RGIS.

(v) Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente caso, no se ha configurado la figura de reincidencia para ninguno de los incumplimientos evidenciados en este PAS en los términos establecidos en el literal e) del numeral 3) del artículo 248° del TUO de la LPAG.

(vi) Circunstancias de la comisión de la infracción:

De acuerdo al RGIS, este criterio de graduación está relacionado con las circunstancias tales como, el grado del 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.

En tal sentido, considerando lo expuesto en la presente Resolución, ha quedado acreditado que ENTEL contravino los siguientes dispositivos normativos:

- El tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, toda vez que en i) doscientos once (211) registros no generó de manera automática los reclamos en primera instancia al no haber solucionado o atendido los reclamos por avería en el plazo previsto, ii) dos (2) registros los reclamos en primera instancia generados tenían asignados un código correlativo de identificación distinto al asignado al momento de generación de los reclamos por avería iniciales y un (1) registro en el cual el reclamo en primera instancia fue generado fuera del plazo previsto, al cual se le asignó un código correlativo de identificación distinto al asignado al momento en que se generó el reclamo por avería inicial.
- El artículo 9° del RGIS, toda vez que mediante la Carta 484 remitió información inexacta respecto a veintisiete (27) registros de reclamos por avería que inicialmente fueron declarados como solucionados a pesar que ello no resultaba exacto, conforme a la verificación posterior realizada.

Cabe indicar que el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos se ha encontrado vigente desde agosto de 2015; por lo que, ENTEL





contó con un plazo adecuado para implementar las acciones necesarias para cumplir con lo establecido en el artículo citado, considerando que el periodo supervisado por la DFI estuvo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

A ello debe sumarse que ENTEL ha sido sancionado anteriormente por el incumplimiento del artículo 9° del RGIS, tal como se advierte del Cuadro N° 8 de esta Resolución, con lo cual -conjuntamente a lo indicado en el párrafo anterior- se advierte una falta de diligencia por parte de la empresa operadora en la adopción de medidas destinadas a garantizar el pleno cumplimiento del artículo mencionado al inicio de este párrafo y del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos.

(vii) Existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En este extremo, no ha quedado acreditada la existencia de intencionalidad en la comisión de las infracciones imputadas.

Por tanto, atendiendo los hechos acreditados en el presente PAS y el análisis de cada uno de los criterios propios del Principio de Razonabilidad (beneficio ilícito, gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido y probabilidad de detección) reconocidos en el TUO de la LPAG; se establece lo siguiente:

- SANCIONAR a ENTEL con una multa base de 149,1 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.
- SANCIONAR a ENTEL con una multa base 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.

No obstante, cabe resaltar que uno de los Principios que rige la potestad sancionadora de la Administración Pública es el Principio de Irretroactividad, contemplado en el numeral 5 del artículo 248° del TUO de la LPAG, el cual establece que son aplicables las disposiciones sancionadoras vigentes al momento de la comisión de la infracción por parte de los administrados³⁹; sin embargo, dicho Principio tiene como excepción a la retroactividad benigna.

Al respecto, la aplicación retroactiva de las normas se produce cuando a un hecho, relación o situación jurídica se le aplica una norma que entró en vigencia después

³⁹ 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 en ejecución al entrar en vigor la nueva disposición.





de que este se produjera; es decir, en el supuesto de que una nueva norma establezca de manera integral una consecuencia más beneficiosa en comparación con la norma que estuvo vigente cuando se cometió la infracción, debe aplicarse retroactivamente la nueva norma por ser más beneficiosa, pese a que ella no haya estado vigente al momento de la comisión del hecho ilícito. De acuerdo a la precitada disposición del TUO de la LPAG, las disposiciones sancionadoras posteriores deberán referirse a la (i) tipificación de la infracción, (ii) los plazos de prescripción o (iii) la sanción en sí.

Dicho eso, debe de señalarse que con fecha 11 de diciembre de 2021, se publicó la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL a través de la cual se aprobó la Metodología de Multas - 2021, la cual entró en vigencia el 01 de enero del 2022⁴⁰.

Ahora bien, respecto al análisis de favorabilidad entre la Metodología de Multas - 2021 con la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas - 2019, el Consejo Directivo, en la Resolución N° 065-2022-CD/OSIPTEL, ha señalado lo siguiente⁴¹:

"(...) 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.

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."

Considerando lo mencionado, en este caso se tiene que en virtud de los criterios contenidos en la Guía de Cálculo para la Determinación de Multas - 2019 se calculó que la multa por la infracción cometida con anterioridad al 2022, referida al incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos ascendía a 149,1 UIT; sin embargo, con la Metodología de Multas - 2021 se tiene que por la infracción mencionada la multa asciende a 115,1 UIT.

Lo indicado demuestra que, en este caso, la Metodología de Multas - 2021 resulta más favorable para el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos en la medida que implica una reducción en la multa a imponer.

En tal sentido, en virtud al Principio de Retroactividad Benigna y Razonabilidad, esta Instancia considera que corresponde:

- Sancionar a ENTEL con una multa base 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.

⁴⁰ Véase la Primera Disposición Complementaria Final de la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL.

⁴¹ Emitida bajo el Expediente 0001-2021-GG-DFI/PAS, la cual puede ser encontrada en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/u43k1pli/resol065-2022-cd.pdf>.





- Sancionar a ENTEL con una multa base 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.

3.2 Respetto de los factores atenuantes de la responsabilidad establecidos en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG y en el numeral i) del artículo 18° del RGIS:

De acuerdo con lo señalado en el numeral 2) del artículo 257° del TUO de la LPAG, constituyen condiciones atenuantes de responsabilidad por infracciones las siguientes:

- Si iniciado un PAS, el infractor reconoce su responsabilidad de forma expresa y por escrito.
- Otros que se establezcan por norma especial.

Conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad, el reconocimiento de la 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.

Dichas condiciones atenuantes se aplicarán en atención a las particularidades del caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG y en el RGIS:

- **Respetto del reconocimiento de la responsabilidad:** De lo actuado en el presente PAS, se tiene que ENTEL no ha presentado el reconocimiento expreso y por escrito de la responsabilidad por la comisión de la infracción imputada.
- **Respetto del cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Conforme a lo señalado en el numeral 2 de la presente Resolución, al analizar la aplicación del eximente de subsanación voluntaria, se verificó que ENTEL no acreditó el cese de la conducta infractora para el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos y del artículo 9° del RGIS.
- **Respetto a la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa:** Sobre el particular, se aprecia que la empresa operadora no ha alegado ni remitido información que acredite que revirtió los efectos producidos por la conducta infractora.

Sin perjuicio de lo mencionado, esta Instancia considera que los efectos derivados del incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos son irreversibles debido a que se produjo una afectación a los usuarios, cuyos reclamos de averías -que no fueron solucionados- no siguieron el trámite previsto, impidiendo que estos pudieran obtener una posible solución.





Finalmente, respecto al artículo 9° del RGIS se tiene que no es posible la reversión de los efectos derivados de la conducta infractora, pues la remisión inexacta de información a través de la Carta 484 afectó la función supervisora de esta Entidad, puntualmente la verificación de la obligación contenida en el tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos, en la medida que la empresa operadora estaría evitando que se detecten incumplimientos de dicho dispositivo.

No se debe perder de vista que por la naturaleza de la obligación que la DFI verificó no resultaba posible requerir y analizar acreditaciones de la totalidad de los casos presentados en los que no se generó el reclamo en primera instancia, al haber indicado esta que habría solucionado el reclamo por avería presentado. Siendo que la totalidad de casos declarados por ENTEL como solucionados dentro del plazo previsto fue de mil doscientos sesenta (1 260) casos.

- **Respecto de la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora:** Cabe indicar que ENTEL no ha presentado información alguna que acredite que luego de haberse producido el incumplimiento del tercer párrafo del artículo 47° del Reglamento de Reclamos haya implementado medidas destinadas a asegurar la no repetición de dicha conducta infractora.

En relación al incumplimiento del artículo 9° del RGIS, debe tenerse en cuenta que este se configuró el 04 de marzo de 2022 con la presentación de la Carta 484, por lo que no le resultaría aplicable el atenuante analizado en este apartado, toda vez que este fue derogado mediante la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTTEL -que modificó, entre otros, el artículo 18° del RGIS-, el mismo que se encontró vigente desde el 29 de noviembre de 2021.

3.3 Capacidad económica del sancionado:

El artículo 25° de la LDFF establece que las multas no pueden exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos brutos percibidos por el infractor durante el ejercicio anterior al acto de supervisión. En tal sentido, la multa a imponerse no debe exceder el diez por ciento (10 %) de los ingresos percibidos por ENTEL en el año 2021 (considerando que las acciones de supervisión se iniciaron a cabo en el año 2022).

En aplicación de las funciones que corresponden a esta Gerencia General, conforme a lo establecido en el artículo 41° del Reglamento General del OSIPTTEL y de acuerdo con el artículo 18° del Reglamento General Infracciones y Sanciones; de conformidad con los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

SE RESUELVE:

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 Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 047-2015-CD/OSIPTTEL 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 avería⁴², 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 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado por la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL y modificatorias, en el extremo referido a un (1) registro de reclamo por avería⁴³ 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/OSIPTTEL 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/OSIPTTEL y modificatorias, al haber entregado información inexacta al OSIPTTEL 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.

Artículo 5°.- 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 General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL.

Artículo 6°.- Notificar la presente Resolución a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.**, conjuntamente con el Anexo que contiene el cálculo de las multas impuestas.



⁴² Con los códigos N° E15012088 y N° 1-157282230439.

⁴³ Con el código N° 1-157282230439.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

Artículo 7°.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe); así como en el Diario Oficial “El Peruano”, en cuanto haya quedado firme o se haya agotado la vía administrativa.

Regístrese y comuníquese,

SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA
GERENTE GENERAL

