



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Nº 00413-2023-GG/OSIPTEL

Lima, 6 de diciembre de 2023

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| EXPEDIENTE Nº | : | 00025-2023-GG-DFI/PAS                    |
| MATERIA       | : | Procedimiento Administrativo Sancionador |
| ADMINISTRADO  | : | ENTEL PERÚ S.A.                          |

**VISTO:** El Informe N° 00159-DFI/2023 de fecha 22 de agosto de 2023, 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 presunta comisión de diecisiete (17) infracciones tipificadas cada una en el ítem 12 del Anexo N° 2 “Régimen de Infracciones y Sanciones” del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00123-2014- CD/OSIPTEL (Reglamento de Calidad), al haber incumplido lo dispuesto en el numeral 6.1.1 del artículo 6 de la referida norma.

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES

1. Mediante Informe de Supervisión N° 00066-DFI/SDF/2023 de fecha 22 de febrero de 2023 (en adelante, Informe de Supervisión), la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante, DFI), en el marco del Expediente N° 00188-2022-DFI (en adelante, Expediente de Supervisión), emitió el resultado de la verificación realizada a ENTEL, en el que se señaló lo siguiente:

(...)

#### VI. CONCLUSIONES

De las acciones de supervisión realizadas a fin de evaluar el cumplimiento del Valor Objetivo del Indicador de Calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM) correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, por parte de la empresa operadora ENTEL PERÚ S.A., durante el primer semestre del año 2022, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad, se concluye lo siguiente:

(...)

- 6.2 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral 5.2.1. literal A del presente informe **ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido durante el primer semestre de 2022**, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de bajada** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 3G, en nueve (9) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **ENTEL PERÚ S.A. habría incurrido en la infracción** contenida en el Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)

- 6.5 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral 5.2.1. literal B del presente informe **ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido durante el primer semestre de 2022**,





con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de subida** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 3G, en dos (2) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **ENTEL PERÚ S.A. habría incurrido en la infracción** contenida en el Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)

6.7 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.2. literal A** del presente informe **ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido** durante el primer semestre de 2022, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de bajada** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 4G en catorce (14) centros poblados**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **ENTEL PERÚ S.A. habría incurrido en la infracción**, contenida en el Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)

6.9 De acuerdo con el fundamento expuesto en el numeral **5.2.2. literal B** del presente informe **ENTEL PERÚ S.A. habría incumplido** durante el primer semestre de 2022, con el valor objetivo del indicador CVM para la **velocidad de subida** del servicio de acceso a internet móvil en la **tecnología 4G en un (1) centro poblado**, según lo establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° y el Instructivo Técnico del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Por consiguiente, **ENTEL PERÚ S.A. habría incurrido en la infracción**, contenida en el Ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y sus modificatorias, **por cada uno de los centros poblados antes citados**; por lo que, corresponde en tal extremo iniciar un **Procedimiento Administrativo Sancionador**.

(...)"

2. La DFI mediante carta N° C.00629-DFI/2023, notificada el 10 de marzo de 2023, comunicó a ENTEL el inicio de un PAS, para lo cual le otorgó el plazo de diez (10) días hábiles para presentar sus descargos.
3. Por medio de la carta N° CGR-855/2023-JGPR, recibida el 18 de marzo de 2023, ENTEL solicitó la ampliación de quince (15) días hábiles para la presentación de sus descargos, en atención a ello, mediante carta N° C.00792-DFI/2023, notificada el 23 de marzo de 2023, se concedió la ampliación de diez (10) días hábiles para la presentación de los descargos, el cual venció indefectiblemente el 11 de abril de 2023.
4. ENTEL, mediante carta EGR-068-2023-AER, recibida el 11 de abril de 2023, remitió sus descargos por escrito (**Descargos 1**).
5. El 22 de agosto de 2023, la DFI remitió a la Gerencia General el Informe N° 00159-DFI/2023 (**Informe Final de Instrucción**).
6. A través de la carta N°00518-GG/2023 notificada el 11 de setiembre de 2023, la Gerencia General, puso en conocimiento de la empresa operadora el Informe Final de





Instrucción, otorgándole el plazo de cinco (5) días hábiles a efectos que presente los descargos que considere pertinentes.

- 7. Mediante carta N° CGR-2848-2023-AER recibida el 08 de setiembre de 2023, ENTEL solicita ampliación de plazo para remitir los descargos; en atención a ello, mediante carta N° 00544-GG/2023 notificada el 11 de setiembre de 2023 se denegó dicho pedido.
8. ENTEL, mediante carta N° EGR-173-2023-AER (Descargos 2) recibida el 26 de setiembre del 2023, presentó sus descargos al Informe Final de Instrucción.
9. A través del Memorando N° 00398-GG/2023 (MEMORANDO 398), de fecha 23 de octubre del 2023, se solicitó a la DFI el análisis de la información remitida por ENTEL.
10. A través del Memorando N° 01969-DFI/2023 (MEMORANDO 1969), de fecha 21 de noviembre de 2023, la DFI dio respuesta a la solicitud de evaluación de la información remitida por ENTEL.

II. ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40° del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, publicado el 2 de febrero de 2001, este Organismo es competente para imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Así también, el artículo 41° del mencionado Reglamento señala que esta función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL 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.

A través del presente PAS se imputa a ENTEL que habría incumplido con el valor objetivo del indicador de calidad CVM, incurriendo presuntamente en diecisiete (17) infracciones tipificadas en el Ítem 12 del Anexo 2 del Reglamento de Calidad, conforme a lo siguiente:

Table with 5 columns: Conductas, Centros Poblados, Incumplimiento, Tipificación, and Calificación. Row 1: ENTEL habría incumplido con el valor objetivo del indicador CVM del servicio de internet móvil en diecisiete (17) centros; San Juan, Contamana, Pausa, Victor Raúl, Iberia y Parichique - La Bocana; Numeral 6.1.1 del artículo 6 y el Anexo 3-del Reglamento de Calidad; Ítem 12 del Anexo 2 del Reglamento de Calidad; Grave



1 Las Infracciones imputadas en el presente PAS, han sido calificadas por el OSIPTEL como leves y graves, en aplicación de la "Metodología para el Cálculo de Multas", aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 229-2021-CD/OSIPTEL y, según se ha dispuesto en el artículo 3 de la "Norma que establece el régimen de calificación de infracciones del OSIPTEL", aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00118-2021-CD/OSIPTEL.





|  |   |   |   |      |
|--|---|---|---|------|
| poblados.<br><b>Periodo: primer semestre de 2022</b> | Contumaza, Cartavio, Patapo, Pomabamba, El Pedregal, Cusco, Panao, Concepción, El Alto, Campo Verde y Curimaná. | Numeral 6.1.1 del artículo 6 y el Anexo 3-del Reglamento de Calidad | Ítem 12 del Anexo 2 del Reglamento de Calidad | Leve |
|--|---|---|---|------|

Por otro lado, de acuerdo al Principio de Causalidad recogido en el numeral 8 del artículo 248º del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (TUO de la LPAG), la responsabilidad debe recaer en quien realiza la conducta omisiva o activa constitutiva de infracción sancionable y, para que la conducta sea calificada como infracción es necesario que sea idónea y tenga la aptitud suficiente para producir la lesión que comporta la contravención al ordenamiento, debiendo descartarse los supuestos de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o la propia conducta del perjudicado<sup>2</sup>, que pudiera exonerarla de responsabilidad.

Asimismo, conforme a lo establecido por el artículo 252.3º 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.

Por su parte, el artículo 259º del citado TUO 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.

Al respecto, en el presente caso, de la verificación y constatación de los plazos corresponde continuar con el análisis del PAS iniciado a ENTEL, por cuanto, se ha verificado que la potestad sancionadora del OSIPTEL no ha prescrito y tampoco ha caducado la facultad de resolver el presente PAS.

Por consiguiente, corresponde analizar los hechos imputados y los argumentos formulados por ENTEL a través de sus descargos.

**1. ANÁLISIS. –**

**1.1 Respecto a la comisión de las infracciones imputadas en el presente PAS**

Sobre el particular, cabe citar el numeral 6.1.1 del artículo 6º<sup>3</sup> del Reglamento General de Calidad, respecto al indicador CVM en el cual se señala que se considerará que

<sup>2</sup> PEDRESCHI GARCÉS, Willy. En “Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General”. Lima: ARA Editores, 2003. 1ra Edición. Página N° 539.

<sup>3</sup> “Artículo 6.- Indicadores y parámetros aplicables al servicio de acceso a Internet

(...)  
**6.1.1. Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM):** Las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calcula como una proporción de la velocidad máxima contratada de subida y bajada, correspondiendo el 40% para el servicio brindado a través de redes fijas y móviles.

Estos requerimientos son aplicables para los servicios de acceso a Internet fijo o móvil; exceptuando de esta obligación a las tecnologías dial up y GPRS/EDGE.

El OSIPTEL considerará que una empresa operadora que brinda el servicio de acceso a Internet cumple con el indicador CVM cuando el centro poblado evaluado cumpla los siguientes valores objetivos:

| Servicio               | Valor Objetivo |
|------------------------|----------------|
| Acceso a Internet Fijo | ≥95%           |





una empresa operadora que brinda el servicio de acceso a internet móvil cumple con el indicador CVM, cuando en el centro poblado evaluado cumple con brindar como mínimo el cuarenta por ciento (40%) de la velocidad contratada. El OSIPTEL considerará que una empresa operadora cumple con el indicador CVM cuando el centro poblado evaluado cumpla con el 90% del valor objetivo, para lo cual se aplicará la fórmula establecida en el Anexo N° 3 de dicho Reglamento.

Asimismo, el Instructivo Técnico para la supervisión de los indicadores aplicables al servicio de acceso a internet, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 0031-2021-GG-OSIPTEL (**Instructivo Técnico**) establece, entre otros, la metodología para la supervisión del servicio de Acceso a Internet, por parte del OSIPTEL, la cual contiene los parámetros para realizar las mediciones para verificar el cumplimiento del indicador CVM.

Ahora bien, de las acciones ejecutadas por la DFI para verificar el cumplimiento del indicador CVM por parte de ENTEL, se advierte que se ha seguido el procedimiento indicado en el Instructivo técnico habiéndose realizado las siguientes mediciones:

Resultado del indicador CVM tecnología 3G para velocidad de bajada (DL), en el siguiente cuadro se aprecia que, durante el primer semestre de 2022, en nueve (9) centros poblados (Pausa, Contumaza, Cusco, Cartavio, Patapo, San Juan, Contamana, Parachique – La Bocana, Campo Verde), los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de bajada (DL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al valor objetivo de noventa por ciento (90%) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.

| N° | REGIÓN    | CCPP           | CVM (DL) | ERROR DE MUESTREO (DL) ±Δ | CVM FINAL CVM + Δ (DL) | VALOR OBJETIVO CVM | CUMPLE V.O. CVM (DL) | DECLARADO CON COBERTURA PERIODO EVALUADO |
|----|-----------|----------------|----------|---------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--|
| 1  | AMAZONAS  | LUYA           | 95.83%   | 3.26%                     | 99.10%                 | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 2  | AMAZONAS  | MENDOZA        | 97.37%   | 2.54%                     | 99.91%                 | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 3  | ANCASH    | CENTENARIO     | 93.08%   | 4.36%                     | 97.44%                 | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 4  | APURÍMAC  | CHUQUIBAMBILLA | 98.53%   | 2.02%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 5  | AREQUIPA  | CORIRE         | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 6  | AREQUIPA  | EL PEDREGAL    | 84.62%   | 6.20%                     | 90.82%                 | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 7  | AREQUIPA  | EL ARENAL      | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 8  | AYACUCHO  | PAUSA          | 49.66%   | 8.08%                     | 57.74%                 | 90%                | NO CUMPLE            | SI                                       |
| 9  | CAJAMARCA | LAJAS          | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 10 | CAJAMARCA | CONTUMAZA      | 66.40%   | 8.28%                     | 74.68%                 | 90%                | NO CUMPLE            | SI                                       |
| 11 | CAJAMARCA | SAN IGNACIO    | N.E.     | N.E.                      | N.E.                   | 90%                | N.E.                 | SI                                       |
| 12 | CUSCO     | CUSCO          | 75.81%   | 7.54%                     | 83.34%                 | 90%                | NO CUMPLE            | SI                                       |
| 13 | CUSCO     | SANTO TOMAS    | 85.53%   | 5.59%                     | 91.12%                 | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 14 | CUSCO     | HUARO          | 99.26%   | 1.45%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |

Acceso a Internet Móvil  $\geq 90\%$

El incumplimiento del indicador en un centro poblado es sancionable. Su evaluación se realiza de forma semestral a nivel nacional.

El indicador CVM se debe calcular de conformidad con el Anexo N° 3 (Subrayado agregado).





|    |              |                      |         |       |         |     |           |    |
|----|--------------|----------------------|---------|-------|---------|-----|-----------|----|
| 15 | HUANCAVELICA | YAULI                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 16 | HUANCAVELICA | PAMPAS               | 98.53%  | 2.02% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 17 | HUÁNUCO      | PANAÓ                | 93.46%  | 3.92% | 97.38%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 18 | ICA          | ICA                  | 98.66%  | 1.85% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 19 | ICA          | SAN JUAN             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 20 | JUNÍN        | CONCEPCIÓN           | N.E.    | N.E.  | N.E.    | 90% | N.E.      | SI |
| 21 | LA LIBERTAD  | CARTAVIO             | 70.18%  | 8.40% | 78.57%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 22 | LA LIBERTAD  | VICTOR RAUL          | 83.82%  | 6.19% | 90.01%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 23 | LAMBAYEQUE   | PATAPO               | 60.15%  | 8.32% | 68.47%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 24 | LAMBAYEQUE   | SAN JOSE             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 25 | LORETO       | SAN JUAN             | 6.25%   | 3.95% | 10.20%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 26 | LORETO       | REQUENA              | 98.64%  | 1.87% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 27 | LORETO       | CONTAMANA            | 13.45%  | 6.13% | 19.57%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 28 | PIURA        | TAMARINDO            | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 29 | PIURA        | EL ALTO              | 95.24%  | 3.72% | 98.96%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 30 | PIURA        | PARACHIQUE-LA BOCANA | 70.31%  | 7.92% | 78.23%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 31 | PUNO         | PUNO                 | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 32 | PUNO         | DESAGUADERO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 33 | PUNO         | CARACOTO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 34 | SAN MARTÍN   | LAMAS                | 91.43%  | 4.64% | 96.07%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 35 | TACNA        | CIUDAD DE DIOS       | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 36 | TUMBES       | SAN JACINTO          | 94.07%  | 3.98% | 98.06%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 37 | UCAYALI      | CAMPO VERDE          | 71.43%  | 7.89% | 79.32%  | 90% | NO CUMPLE | SI |

**Donde:**

N.E.=> No Evaluado por no cumplir con la metodología para la supervisión del indicador CVM establecida en el Instructivo Técnico.

**Resultado del indicador CVM tecnología 3G, para la velocidad de subida (UL), en el siguiente cuadro se aprecia que, durante el primer semestre de 2022, en dos (2) centros poblados (San Juan y Contamana), los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de subida (UL) en la tecnología 3G, fueron inferiores al valor objetivo de noventa por ciento (90%) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.**

| N° | REGIÓN   | CCPP           | CVM (UL) | ERROR DE MUESTREO (UL) ±Δ | CVM FINAL CVM + Δ (UL) | VALOR OBJETIVO CVM | CUMPLE V.O. CVM (UL) | DECLARADO CON COBERTURA PERIODO EVALUADO |
|----|----------|----------------|----------|---------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--|
| 1  | AMAZONAS | LUYA           | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 2  | AMAZONAS | MENDOZA        | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 3  | ANCASH   | CENTENARIO     | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 4  | APURÍMAC | CHUQUIBAMBILLA | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 5  | AREQUIPA | CORIRE         | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 6  | AREQUIPA | EL PEDREGAL    | 99.23%   | 1.50%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 7  | AREQUIPA | EL ARENAL      | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 8  | AYACUCHO | PAUSA          | 99.32%   | 1.34%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |





|    |              |                      |         |       |         |     |           |    |
|----|--------------|----------------------|---------|-------|---------|-----|-----------|----|
| 9  | CAJAMARCA    | LAJAS                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 10 | CAJAMARCA    | CONTUMAZA            | 93.65%  | 4.26% | 97.91%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 11 | CAJAMARCA    | SAN IGNACIO          | 92.00%  | 5.32% | 97.32%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 12 | CUSCO        | CUSCO                | 99.19%  | 1.57% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 13 | CUSCO        | SANTO TOMAS          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 14 | CUSCO        | HUARO                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 15 | HUANCAVELICA | YAULI                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 16 | HUANCAVELICA | PAMPAS               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 17 | HUÁNUCO      | PANAO                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 18 | ICA          | ICA                  | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 19 | ICA          | SAN JUAN             | 99.32%  | 1.33% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 20 | JUNÍN        | CONCEPCIÓN           | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 21 | LA LIBERTAD  | CARTAVIO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 22 | LA LIBERTAD  | VICTOR RAUL          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 23 | LAMBAYEQUE   | PATAPO               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 24 | LAMBAYEQUE   | SAN JOSE             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 25 | LORETO       | SAN JUAN             | 27.46%  | 6.30% | 33.76%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 26 | LORETO       | REQUENA              | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 27 | LORETO       | CONTAMANA            | 55.12%  | 8.65% | 63.77%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 28 | PIURA        | TAMARINDO            | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 29 | PIURA        | EL ALTO              | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 30 | PIURA        | PARACHIQUE-LA BOCANA | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 31 | PUNO         | PUNO                 | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 32 | PUNO         | DESAGUADERO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 33 | PUNO         | CARACOTO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 34 | SAN MARTÍN   | LAMAS                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 35 | TACNA        | CIUDAD DE DIOS       | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 36 | TUMBES       | SAN JACINTO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 37 | UCAYALI      | CAMPO VERDE          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |

**Resultado del indicador CVM para la velocidad de bajada (DL) del servicio de internet móvil en la tecnología 4G,** en el siguiente cuadro se aprecia que, durante el primer semestre de 2022, en catorce (14) centros poblados (Pomabamba, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panao, Concepción, Cartavio, Victor Raúl, Contamana, Iberia, El Alto, Parachique – La Bocana, Campo Verde y Curimaná), los valores del indicador de calidad CVM de velocidad de Bajada (DL) en la tecnología 4G, fueron inferiores al valor objetivo de noventa por ciento (90%) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.

| N° | REGIÓN   | CCPP      | CVM (DL) | ERROR DE MUESTREO (DL) ±Δ | CVM FINAL CVM + Δ (DL) | VAL OR OBJ ETIVO O CVM | CUMPLE V.O. CVM (DL) | DECLARADO CON COBERTURA PERIODO EVALUADO |
|----|----------|-----------|----------|---------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|--|
| 1  | AMAZONAS | LA PECA   | 97.96%   | 2.29%                     | 100.00%                | 90%                    | CUMPLE               | SI                                       |
| 2  | AMAZONAS | LUYA      | 95.14%   | 3.51%                     | 98.65%                 | 90%                    | CUMPLE               | SI                                       |
| 3  | AMAZONAS | MENDOZA   | 99.34%   | 1.29%                     | 100.00%                | 90%                    | CUMPLE               | SI                                       |
| 4  | ANCASH   | POMABAMBA | 76.27%   | 7.68%                     | 83.95%                 | 90%                    | NO CUMPLE            | SI                                       |





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

|    |               |                      |         |       |         |     |           |    |
|----|---------------|----------------------|---------|-------|---------|-----|-----------|----|
| 5  | APURÍMAC      | PACUCHA              | 96.67%  | 3.21% | 99.88%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 6  | APURÍMAC      | CHUQUIBAMBILLA       | 90.44%  | 4.94% | 95.38%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 7  | AREQUIPA      | HUANCARQUI           | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 8  | AREQUIPA      | CORIRE               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 9  | AREQUIPA      | EL PEDREGAL          | 66.92%  | 8.09% | 75.01%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 10 | AREQUIPA      | EL ARENAL            | 92.36%  | 4.34% | 96.70%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 11 | AYACUCHO      | HUANCA SANCOS        | 96.30%  | 3.19% | 99.48%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 12 | AYACUCHO      | PAUSA                | 32.88%  | 7.62% | 40.50%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 13 | CAJAMARCA     | CONTUMAZA            | 93.65%  | 4.26% | 97.91%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 14 | CUSCO         | CUSCO                | 69.53%  | 7.97% | 77.51%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 15 | CUSCO         | SANTO TOMAS          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 16 | HUANCAVELICA  | YAULI                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 17 | HUANCAVELICA  | PAMPAS               | 88.24%  | 5.41% | 93.65%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 18 | HUÁNUCO       | PANAÑO               | 79.74%  | 6.37% | 86.11%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 19 | ICA           | ICA                  | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 20 | ICA           | SAN JUAN             | 97.28%  | 2.63% | 99.91%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 21 | JUNÍN         | CONCEPCIÓN           | 70.40%  | 8.00% | 78.40%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 22 | LA LIBERTAD   | CARTAVIO             | 72.81%  | 8.17% | 80.98%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 23 | LA LIBERTAD   | VICTOR RAUL          | 27.94%  | 7.54% | 35.48%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 24 | LAMBAYEQUE    | PATAPO               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 25 | LAMBAYEQUE    | SAN JOSE             | 85.83%  | 6.24% | 92.07%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 26 | LORETO        | REQUENA              | 97.95%  | 2.30% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 27 | LORETO        | CONTAMANA            | 0.00%   | 0.00% | 0.00%   | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 28 | MADRE DE DIOS | IBERIA               | 14.17%  | 6.24% | 20.41%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 29 | MOQUEGUA      | OMATE                | 96.67%  | 3.21% | 99.88%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 30 | PASCO         | HUARIACA             | 97.62%  | 2.66% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 31 | PASCO         | PAUCARTAMBO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 32 | PIURA         | EL ALTO              | 65.08%  | 8.32% | 73.40%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 33 | PIURA         | PARACHIQUE-LA BOCANA | 54.69%  | 8.62% | 63.31%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 34 | PUNO          | PUNO                 | 89.63%  | 5.14% | 94.77%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 35 | PUNO          | DESAGUADERO          | 93.65%  | 4.26% | 97.91%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 36 | PUNO          | CARACOTO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 37 | SAN MARTÍN    | LAMAS                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 38 | TACNA         | CIUDAD DE DIOS       | 95.00%  | 3.90% | 98.90%  | 90% | CUMPLE    | SI |
| 39 | TACNA         | TARATA               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 40 | TUMBES        | SAN JACINTO          | 99.26%  | 1.45% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 41 | UCAYALI       | CAMPO VERDE          | 66.67%  | 8.23% | 74.90%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 42 | UCAYALI       | CURIMANÁ             | 72.22%  | 7.82% | 80.04%  | 90% | NO CUMPLE | SI |

Resultado del indicador CVM para la velocidad de subida (UL) del servicio de internet móvil en la tecnología 4G, en el siguiente cuadro se aprecia que, durante el primer semestre de 2022, en el centro poblado Contamana, el valor del indicador de calidad CVM de velocidad de Subida (UL) en la tecnología 4G, fue inferior al valor objetivo de noventa por ciento (90%) del porcentaje de mediciones que deben cumplir con la velocidad mínima, según lo establecido por el Reglamento de Calidad.

| N° | REGIÓN   | CCPP      | CVM (UL) | ERROR DE MUESTREO (UL) ±Δ | CVM FINAL CVM + Δ (UL) | VALOR OBJETIVO CVM | CUMPLE V.O. CVM (UL) | DECLARADO CON COBERTURA PERIODO EVALUADO |
|----|----------|-----------|----------|---------------------------|------------------------|--------------------|----------------------|--|
| 1  | AMAZONAS | LA PECA   | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 2  | AMAZONAS | LUYA      | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 3  | AMAZONAS | MENDOZA   | 100.00%  | 0.00%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |
| 4  | ANCASH   | POMABAMBA | 99.15%   | 1.65%                     | 100.00%                | 90%                | CUMPLE               | SI                                       |

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: [url: https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento](https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento) Clave: 2h0w7EK0+1118



8 | 27  
BICENTENARIO DEL PERÚ  
2021 - 2024

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





|    |               |                      |         |       |         |     |           |    |
|----|---------------|----------------------|---------|-------|---------|-----|-----------|----|
| 5  | APURÍMAC      | PACUCHA              | 99.17%  | 1.63% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 6  | APURÍMAC      | CHUQUIBAMBILLA       | 98.53%  | 2.02% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 7  | AREQUIPA      | HUANCARQUI           | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 8  | AREQUIPA      | CORIRE               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 9  | AREQUIPA      | EL PEDREGAL          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 10 | AREQUIPA      | EL ARENAL            | 97.92%  | 2.33% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 11 | AYACUCHO      | HUANCA SANCOS        | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 12 | AYACUCHO      | PAUSA                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 13 | CAJAMARCA     | CONTUMAZA            | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 14 | CUSCO         | CUSCO                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 15 | CUSCO         | SANTO TOMAS          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 16 | HUANCAVELICA  | YAULI                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 17 | HUANCAVELICA  | PAMPAS               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 18 | HUÁNUCO       | PANAO                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 19 | ICA           | ICA                  | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 20 | ICA           | SAN JUAN             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 21 | JUNÍN         | CONCEPCIÓN           | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 22 | LA LIBERTAD   | CARTAVIO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 23 | LA LIBERTAD   | VICTOR RAUL          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 24 | LAMBAYEQUE    | PATAPO               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 25 | LAMBAYEQUE    | SAN JOSE             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 26 | LORETO        | REQUENA              | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 27 | LORETO        | CONTAMANA            | 36.84%  | 8.20% | 45.04%  | 90% | NO CUMPLE | SI |
| 28 | MADRE DE DIOS | IBERIA               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 29 | MOQUEGUA      | OMATE                | 99.17%  | 1.63% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 30 | PASCO         | HUARIACA             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 31 | PASCO         | PAUCARTAMBO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 32 | PIURA         | EL ALTO              | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 33 | PIURA         | PARACHIQUE-LA BOCANA | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 34 | PUNO          | PUNO                 | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 35 | PUNO          | DESAGUADERO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 36 | PUNO          | CARACOTO             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 37 | SAN MARTÍN    | LAMAS                | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 38 | TACNA         | CIUDAD DE DIOS       | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 39 | TACNA         | TARATA               | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 40 | TUMBES        | SAN JACINTO          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 41 | UCAYALI       | CAMPO VERDE          | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |
| 42 | UCAYALI       | CURIMANÁ             | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 90% | CUMPLE    | SI |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
 Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y  
 la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Por tanto, de conformidad con los fundamentos expuestos en el Informe de Supervisión se verificó que la DFI ha determinado que, durante el primer semestre de 2022, en diecisiete (17) centros poblados, ENTEL habría incumplido con el valor objetivo del indicador de calidad CVM, los cuales fueron calificados por el OSIPTEL de acuerdo al siguiente detalle:

| N° | REGIÓN      | CCPP      | TECNOLOGÍA 3G |    | TECNOLOGÍA 4G |    | ESTIMACIÓN DE LA MULTA |
|----|-------------|-----------|---------------|----|---------------|----|------------------------|
|    |             |           | DL            | UL | DL            | UL |                        |
| 1  | CAJAMARCA   | CONTUMAZA | x             |    |               |    | LEVE                   |
| 2  | LA LIBERTAD | CARTAVIO  | x             |    | x             |    | LEVE                   |
| 3  | LAMBAYEQUE  | PATAPO    | x             |    |               |    | LEVE                   |





|    |               |                     |   |   |   |   |       |
|----|---------------|---------------------|---|---|---|---|-------|
| 4  | LORETO        | SAN JUAN            | x | x |   |   | GRAVE |
| 5  | LORETO        | CONTAMANA           | x | x | x | x | GRAVE |
| 6  | ANCASH        | POMABAMBA           |   |   | x |   | LEVE  |
| 7  | AREQUIPA      | EL PEDREGAL         |   |   | x |   | LEVE  |
| 8  | AYACUCHO      | PAUSA               | x |   | x |   | GRAVE |
| 9  | CUSCO         | CUSCO               | x |   | x |   | LEVE  |
| 10 | HUÁNUCO       | PANAO               |   |   | x |   | LEVE  |
| 11 | JUNÍN         | CONCEPCIÓN          |   |   | x |   | LEVE  |
| 12 | LA LIBERTAD   | VICTOR RAUL         |   |   | x |   | GRAVE |
| 13 | MADRE DE DIOS | IBERIA              |   |   | x |   | GRAVE |
| 14 | PIURA         | EL ALTO             |   |   | x |   | LEVE  |
| 15 | PIURA         | PARACHIQUELA BOCANA | x |   | x |   | GRAVE |
| 16 | UCAYALI       | CAMPO VERDE         |   |   | x |   | LEVE  |
| 17 | UCAYALI       | CURIMANÁ            |   |   | x |   | LEVE  |

En ese sentido, de conformidad con los fundamentos expuestos, se encuentra acreditado que ENTEL incumplió con el valor objetivo del indicador CVM en diecisiete (17) centros poblados, por lo que se puede concluir que dichos incumplimientos constituyen diecisiete (17) infracciones, once (11) de ellas calificadas por el OSIPTEL como leves y seis (6) como graves; lo cual originó el inicio del presente PAS.

### 1.2 Respecto a la vulneración del Principio de Legalidad y la falta de oponibilidad del Instructivo Técnico a los administrados.

ENTEL manifiesta que se inició el procedimiento tomando como base mediciones según lo dispuesto en el Instructivo Técnico, el cual no se encuentra vigente ni puede ser oponible a los administrados al no haber cumplido con el requisito indispensable de publicación en el diario oficial El Peruano tal como señala el artículo 2° del Decreto Supremo N° 014-2012-JUS.

La empresa considera que la verdadera naturaleza del Instructivo Técnico es una norma reglamentaria, la cual, además de imponer obligaciones a la administración, impone obligaciones a las empresas operadoras. Además, menciona que la publicación del Instructivo solo en web es restringida para gráficos, estadísticas, formatos, formularios, flujogramas, mapas o similares, por lo que se estaría vulnerando el Principio de Legalidad.

Respecto al Principio de Legalidad invocado por ENTEL, éste se recoge en el numeral 1 del artículo 248° del TUO de la LPAG y se sustenta en la Constitución Política del Perú, estableciendo que nadie podrá ser condenado o sancionado con pena no prevista previamente en las leyes.

De acuerdo a la función supervisora encomendada por la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos Ley N° 27332<sup>4</sup>; y el Principio de Discrecionalidad establecido en el literal d) del artículo 3<sup>o5</sup>

<sup>4</sup> Ley Marco de los Organismos Reguladores  
Artículo 3.- Funciones

3.1 Dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen las siguientes funciones:

a) **Función supervisora:** comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas

<sup>5</sup> Artículo 3.- Principios de la supervisión





de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), es de considerar que uno de los principios por los que se rigen las acciones de supervisión es el de discrecionalidad, a través del cual el detalle de los planes y métodos de trabajo son establecidos por el órgano supervisor y, además pueden tener el carácter de reservados frente a la empresa supervisada.

Por otro lado, cabe indicar que mediante la Resolución N° 129-2020-CD/OSIPTEL, se modificó el Reglamento de Calidad; y se estableció, en su artículo cuarto<sup>6</sup>, que la Gerencia General emita los documentos técnicos complementarios para el cumplimiento el mencionado Reglamento. Bajo dicha facultad, se aprobaron los Instructivos Técnicos para la supervisión del indicador de calidad entre ellos el indicador CVM.

Dicho Instructivo constituye un documento técnico complementario, emitido con la finalidad de generar predictibilidad en la función de supervisora del OSIPTEL a través de criterios técnicos para la verificación del cumplimiento de diversos indicadores, tal como se señala en la parte considerativa de la Resolución que aprueba dicho instructivo<sup>7</sup>.

En ese sentido, cabe resaltar que dicho Instructivo recoge expresamente lo indicado en el en el Numeral 6.1.1 del artículo 6 y el Anexo 3 del Reglamento de Calidad respecto al cálculo del indicador CVM. Es así como, al no ser el Instructivo Técnico una norma legal<sup>8</sup>, este no amerita cumplir con el requisito de publicidad establecido en el Decreto Supremo N° 014-2012-JUS, conforme a lo sostenido por el Consejo Directivo, mediante las Resoluciones N° 00068-2023-CD/OSIPTEL<sup>9</sup>, N° 237-2022-CD/OSIPTEL<sup>10</sup>, N° 073-2023-CD/OSIPTEL<sup>11</sup> y N° 107-2023-CD/OSIPTEL<sup>12</sup>.

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

(...)

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

<sup>6</sup> **Resolución N° 00129-2020-CD/OSIPTEL.**

**Artículo Cuarto.** - La Gerencia General del OSIPTEL podrá emitir documentos técnicos complementarios para el cumplimiento del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los cuales serán puestos en conocimiento del Consejo Directivo del OSIPTEL.

<sup>7</sup> **RESOLUCIÓN 00031-2021-GG/OSIPTEL**

“(…) Que, dada la importancia de contar con los instructivos para generar predictibilidad en la función de supervisión del OSIPTEL a través de criterios técnicos para la verificación del cumplimiento de diversos indicadores, así como para generar predictibilidad en el cumplimiento normativo de obligaciones establecidas en el Reglamento General de Calidad, de acuerdo a criterios técnicos establecidos por el regulador;

Que, cumpliendo con las funciones y objetivos que corresponden al OSIPTEL conforme al marco legal antes reseñado, es pertinente aprobar los Instructivos Técnicos, estableciendo las condiciones adecuadas para la medición y cálculo de los indicadores y parámetros del Servicio de Acceso a Internet: Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), Velocidad Promedio (VP), Latencia (L), Variación de Latencia (VL), Tasa Pérdida de Paquetes (TPP), Tasa de Ocupación de Enlace (TOE); y de Telefonía Móvil: Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de la Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT); (...)”

<sup>8</sup> Norma legal de acuerdo a lo estipulado por el artículo 4 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de Proyectos Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General.

**Artículo 4.- Alcance del concepto de las normas legales**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, entiéndase por norma legal de carácter general a aquella que crea, modifica, regula, declare o extingue derechos u obligaciones de carácter general, de cuyo texto se derive un mandato genérico, objetivo y obligatorio, vinculando a la Administración Pública y a los administrados, sea para el cumplimiento de una disposición o para la generación de una consecuencia jurídica.

<sup>9</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/media/yj0qi5nc/resol068-2023-cd.pdf>

<sup>10</sup> Mayor detalle en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/sbfp35n/resol237-2022-cd.pdf>

<sup>11</sup> Mayor detalle en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/x54i3fxu/resol073-2023-cd.pdf>

<sup>12</sup> Mayor detalle en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/1xdpfcjg/resol107-2023-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

Cabe indicar que dichos Instructivos fueron aprobados mediante Resolución N° 00031-2021-GG/OSIPTTEL<sup>13</sup>, y se encuentran publicados en el portal institucional<sup>14</sup> del OSIPTTEL para conocimiento de las empresas operadoras

En este sentido, se reitera que contrario a lo señalado por ENTEL en el presente caso, las infracciones imputadas se sustentan en el ejercicio de la función supervisora del OSIPTTEL, según lo expresamente regulado en el Reglamento General de Calidad.

Por otro lado, la empresa en atención a la habilitación administrativa otorgada a través del Contrato de Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, tiene como una de las obligaciones de ENTEL es el cumplimiento de la normativa respecto a la calidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, contrario a lo señalado por la empresa las infracciones imputadas no se basan en el incumplimiento del Instructivo, sino en lo dispuesto en el Reglamento de Calidad, tal como se ha mencionado anteriormente.

Por lo expuesto, se concluye que no ha vulnerado el Principio de Legalidad y, por tanto, corresponde desestimar los argumentos de ENTEL en este extremo.

### 1.3 Respecto a la presunta vulneración del Principio Verdad Material y Presunción de Veracidad

ENTEL, señala que en las mediciones se habrían realizado fuera del polígono declarado para trece (13) centros poblados: de San Juan, Contamana, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panao, Concepción, Victor Raúl, El Alto, Parachique-La Bocana, Campo Verde y Curimaná, por ello, considera que dichas mediciones no son válidas y son contrarias al Principio de Verdad Material

Asimismo, sostiene que la imputación de cargos se basa en información inconsistente y pruebas con falta de idoneidad, infringiendo a su vez el Principio de Culpabilidad por lo que la autoridad administrativa deberá disponer el archivo del presente procedimiento.

ENTEL manifiesta que el procedimiento sancionador vulnera el principio de Legalidad toda vez que se ha realizado una fiscalización que no ha considerado polígonos válidos y oponibles a su representada.

Respecto a lo argumentado por la empresa respecto a que las mediciones de los centros poblados no se habrían realizado dentro de los polígonos de cobertura declarados, cabe precisar que en el Informe de Supervisión se menciona que durante la supervisión que dio origen al PAS, se obtuvo la cantidad de mediciones válidas hacia el servidor ubicado en el NAP Perú o IXP Internacional, que igualan o superan las noventa y seis (96) mediciones válidas que indica el Instructivo Técnico, tanto para la velocidad de bajada (DL) como para la velocidad de subida (UL), considerándose mediciones válidas a aquellas que entre otras, se encuentran dentro del polígono de cobertura.

<sup>13</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/media/rr5iikn2/resol034-2021-gg.pdf>

<sup>14</sup> <https://www.osiptel.gob.pe/media/xeah22xb/resol031-2021-gg.pdf>

<https://www.osiptel.gob.pe/media/t5qbkefo/resol034-2021-gg-reglamento-calidad-telecom.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

De igual manera, dicho Informe de Supervisión (numeral iii del numeral 4.2.) precisa que las mediciones se distribuyeron observando el porcentaje mínimo de cuadrículas trazadas sobre el área cubierta de cada centro poblado, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.10<sup>15</sup> del Instructivo Técnico, que establece que el OSIPTEL realizará mediciones georreferenciadas dentro de los polígonos de Cobertura, definidos en el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso, aprobado mediante Resolución N° 00135-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

De acuerdo a lo anterior, tal como se expuso en el Informe de Supervisión, las mediciones efectuadas en la fiscalización que dieron origen al presente PAS fueron realizadas de conformidad a lo establecido en el Instructivo Técnico, esto es, dentro de los polígonos de cobertura declarados para el año 2022 y cuadrículas correspondientes, en la totalidad de centros poblados imputados, de conformidad con el registro de mediciones georeferenciadas que obran en los Anexos 2 y 3 del Informe de Supervisión.

Es importante señalar que las mediciones se encuentran geográficamente distribuidas en al menos el 80% de las cuadrículas trazadas sobre el área cubierta del centro poblado (polígono de cobertura), lo cual se puede apreciar en el Anexo 1 del Informe Final de Instrucción, donde se muestra la cantidad de mediciones por cuadrícula en los centros poblados cuestionados por la empresa operadora.

Asimismo, en el Anexo 2 del Informe Final de Instrucción se advierte la ubicación georreferenciada en formato KML, de la toma de las mediciones en los centros poblados detectados con incumplimiento en las tecnologías 3G y/o 4G durante la supervisión, asimismo en el mismo anexo se aprecian los polígonos de cobertura y cuadrículas de dichos centros poblados, con lo cual se evidencia que todas las mediciones definidas como válidas para el cálculo del indicador CVM se realizaron dentro de los polígonos y cuadrículas de cobertura vigentes al 2022.

Considerando lo antes expuesto, resulta claro que en el presente procedimiento el OSIPTEL ha evaluado toda la documentación remitida por ENTEL en el marco del presente PAS, la misma que no desvirtúa los incumplimientos detectados, por lo cual, esta instancia considera que no se ha vulnerado el Principio de Verdad Material y Veracidad como refiere la administrada.

Por lo tanto, contrario a lo indicado por ENTEL, se advierte que el OSIPTEL sí realizó las respectivas mediciones dentro de los polígonos y cuadrículas enviados a la referida empresa para su declaración de cobertura, por lo que se encuentra acreditada la imputación efectuada en el presente PAS respecto de diecisiete (17) centros poblados, cumpliéndose con el Principio de Legalidad.

Ahora bien, en cuanto a lo alegado por ENTEL, respecto a que se habría vulnerado el Principio de Culpabilidad, en tanto la autoridad no tiene medios probatorios idóneos que prueben los incumplimientos imputados, cabe indicar que a la luz del Principio de Culpabilidad numeral 10<sup>16</sup> del artículo 248° del TUO de la LPAG, la responsabilidad

#### <sup>15</sup> 2.10 Mediciones para el servicio móvil

“(....)”

Se efectuarán mediciones geográficamente distribuidos dentro de al menos el 80% de las cuadrículas trazadas sobre el área cubierta del centro poblado (polígono de cobertura).

En el caso de mediciones realizadas por supervisores del OSIPTEL, utilizando smartphones, las mediciones se realizarán en exteriores, en estado estacionario.”

#### <sup>16</sup> Artículo 248.-Principios de la potestad sancionadora administrativa

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

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

En ese sentido, para efectos de determinar la responsabilidad administrativa del imputado, se requiere verificar no solo el tipo infractor establecido en el numeral 6.1.1 del artículo 6° del Reglamento de Calidad, sino además un elemento subjetivo, consistente en que se haya querido o deseado cometer la infracción o que ésta se haya configurado a través de un actuar imprudente, por lo que corresponde evaluar si el imputado tuvo la posibilidad de actuar acorde a ley.

En el presente caso, habiéndose determinado los incumplimientos imputados, correspondía a empresa acreditar su actuar diligente; no obstante ello, ENTEL, no ha acreditado la diligencia debida para cumplir con la obligación imputada

Vale agregar también que, frente a la verificación de algún incumplimiento, la empresa operadora tiene la posibilidad de eliminar el nexo causal a partir de la acreditación de la configuración de eximentes de responsabilidad como el caso fortuito o fuerza mayor; no obstante, en el presente caso, ENTEL no ha presentado ningún medio probatorio a fin de acreditar dichas situaciones, siendo que debe tomarse en cuenta que el cumplimiento de indicadores de calidad, se encuentra dentro de su ámbito de control, por lo que no se habría vulnerado el Principio de Culpabilidad como sostiene la administrada.

Por lo expuesto, consideramos que no se ha vulnerado los Principios de Legalidad, Culpabilidad ni Verdad Material como refiere ENTEL, en este extremo señalado en de sus Descargos

#### 1.4 Respecto al cese e implementación de medidas alegada por ENTEL

ENTEL manifiesta que ha realizado mejoras para poder cumplir con el indicador de calidad CVM, las cuales se materializan en la expansión por tecnología mejorando la calidad de los servicios, y ha generado cambios masivos de nuevas funcionalidades en la red y puesta en servicio de nuevas estaciones.

Manifiesta que el detalle de las mejoras realizadas en once (11) centros poblados (San Juan, Contamana, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, Cusco, Panao, Concepción, El Alto, Parachique-La Bocana, Campo Verde y Curimaná) se encuentra en el Anexo II adjunto a los Descargos 1. Asimismo, adjunta mediciones remitidas en el Anexo A de sus Descargos 2

En relación a dicha mediciones, ENTEL indica que se realizaron en campo en los meses de junio, julio y agosto de 2023 a fin de acreditar que las mejoras realizadas sí habrían garantizado el cese de la conducta.

Respecto a las mejoras que habrían sido implementadas por ENTEL de manera posterior a la supervisión efectuada por este Organismo Regulador, corresponde señalar que el numeral i) del artículo 18° del RGIS, que contempla los factores atenuantes a analizarse en los Procedimientos Administrativos sancionadores, fue modificado mediante el artículo primero de la Resolución N° 222-2021-CD/OSIPTEL, publicada el 28 de noviembre de 2021 (antes del periodo verificado materia de análisis del presente PAS), excluyéndose al atenuante de implementación de medidas que

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

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2h0w7EK0+11j18



14 | 27  
BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024





aseguren la no repetición de la conducta, por lo que, no corresponde su análisis en el presente caso.

En este caso al haberse verificado el incumplimiento del valor objetivo del indicador CVM en el primer semestre de 2022, esto es, de manera posterior a la modificación del literal i) del artículo 18° del RGIS, no corresponde el análisis del atenuante de implementación de medidas, traído a colación por ENTEL.

Respecto al cese de la conducta infractora, sin perjuicio de mejoras alegadas en sus Descargos 1, así como de las mediciones realizadas por ENTEL en junio, julio y agosto de 2023 presentados en sus Descargos 2, y teniendo en cuenta el resultado del análisis de las mencionadas mediciones, , contenido en el MEMORANDO 1969<sup>17</sup>, el cual esta instancia hace suyo, corresponde señalar que el incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM se concretiza para un determinado período de evaluación, en el presente caso, el primer semestre del año 2022, por lo que dicha situación no cesaría por un eventual cumplimiento por parte de ENTEL (no repetición de la conducta infractora) en los posteriores semestres, pues estos últimos constituyen por sí mismos nuevos períodos de evaluación (distintos e independientes), en sus respectivos expedientes de supervisión.

En ese sentido no resulta factible que pueda presentarse la figura del cese de las conductas infractoras imputadas, aun si en un semestre posterior al evaluado en este caso, se apreciara que ENTEL cumpliera con el valor objetivo del indicador de calidad CVM, ello de ninguna manera significaría la reversión de la afectación generada a los usuarios del servicio de acceso a internet móvil durante el semestre en análisis, en línea con lo establecido por el Consejo Directivo del OSIPTEL, a través de las Resoluciones N° 047-2021-CD/OSIPTEL y N° 021-2022-CD/OSIPTEL.

En ese sentido, no se habría configurado el cese la conducta infractora.

### 1.5 Respecto a la vulneración del Principio de Razonabilidad en el inicio del presente PAS. –

ENTEL señala que se ha configurado una vulneración al Principio de Razonabilidad, debido a que no existen razones que justifiquen el ejercicio de la potestad sancionadora de OSIPTEL y además menciona que al evidenciarse que ENTEL ya ha ejecutado acciones respecto de los supuestos incumplimientos del indicador CVM, no corresponde la imposición de una sanción.

En cuanto a la aplicación del Principio de Razonabilidad —en el marco de los procedimientos administrativos— está establecido en el numeral 1.4 del artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, que regula que las decisiones de las autoridades cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los 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.

Al mismo tiempo, el numeral 3 del artículo 248 del TUO de la LPAG, que regula dicho principio en el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, establece que las autoridades deben prever que la comisión de la conducta infractora

<sup>17</sup> Señala que de las mediciones realizadas por ENTEL en junio, julio y agosto de 2023, la DFI al procesar y calcular el indicador CVM en la velocidad de bajada (DL) han obtenido valores superiores al valor objetivo (VO) del 90%.de conformidad con lo señalado en tal Tabla 4 del MEMORANDO 1969.





sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción. Así, señala que las sanciones a ser aplicadas deben ser proporcionales al incumplimiento calificado como infracción.

Así, con la finalidad de determinar la medida pertinente a adoptar, la decisión a tomarse debe cumplir los parámetros del test de razonabilidad, que conlleva la observancia de sus tres dimensiones: adecuación, necesidad y proporcionalidad. Así, tenemos:

Respecto al **juicio de adecuación**, es pertinente indicar que la imposición por parte de la administración de una sanción administrativa, que consiste en una reacción frente a la comisión de un ilícito o de una infracción por el 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, la empresa operadora 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.

Resulta pertinente mencionar que, con la aprobación del Reglamento de Calidad se establecieron los indicadores y parámetros de calidad que deben regir para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, los mismos que corresponden a valores de cumplimiento mínimo por parte de las empresas operadoras –dado que no contemplan un cumplimiento del 100%– para garantizar la prestación de tales servicios.

Para el caso del indicador CVM, éste es el porcentaje de mediciones de las velocidades de bajada y subida que cumplen con la velocidad mínima; debiendo considerarse que las empresas operadoras están obligadas a prestar el servicio acorde con las velocidades contratadas por el abonado; sea prepago, control o postpago. Para tal efecto, la velocidad mínima se calculará como una proporción de la velocidad máxima contratada de subida y bajada, correspondiendo el 40% para el servicio brindado a través de redes fijas y móviles.

Cabe señalar que la obligación de las empresas operadoras de prestar el servicio conforme a lo establecido en el Reglamento de Calidad, tiene su correlato en el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad; por lo que, el servicio que presta la empresa operadora debe cumplir con los estándares de calidad que han sido establecidos en la referida norma, correspondiendo al OSIPTEL supervisar el cumplimiento de los indicadores de calidad, toda vez que es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese sentido, considerando la importancia de salvaguardar el derecho de los usuarios de acceso a los servicios de Internet, a la libertad de uso y disfrute de cualquier tipo de protocolo, tráfico, servicio o aplicación disponible en Internet, esta instancia, considera adecuada la imposición de una sanción.

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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

En este caso, la finalidad perseguida con el inicio del presente PAS consiste en que ENTEL adopte las acciones necesarias para dar cumplimiento a la obligación imputada, específicamente si estas buscan restituir la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Sobre la adopción de otras medidas, esta Instancia analizará cada una de las posibles medidas establecidas en la normativa vigente<sup>18</sup>:

- En cuanto a las Alertas Preventivas, recogida en el artículo 30<sup>19</sup> del Reglamento de Fiscalización, faculta al órgano competente realizar actividades de fiscalización y emitir Alertas Preventivas con la finalidad de que la entidad fiscalizada informe al OSIPTEL las acciones que adoptará para mejorar su gestión y, así, reducir riesgos de incumplimiento de la obligación fiscalizada. No obstante, la mencionada medida se aplica de manera discrecional teniendo en cuenta las características de cada caso en concreto.

En este caso, el Órgano Supervisor decidió continuar con la actividad de fiscalización en el uso de su facultad discrecional, considerando más adecuado continuar con el PAS.

- Respecto de la imposición de Medidas Correctivas definidas en el artículo 23<sup>20</sup> del RGIS, cabe precisar que la misma es una potestad de la entidad y su aplicación dependerá de la trascendencia del bien jurídico protegido y afectado en el caso; es decir, la elección de dichas medidas no supone un ejercicio automático en donde se observe únicamente el 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.

Al respecto, cabe indicar que en el presente caso no es posible la aplicación de tal medida, considerando las implicancias del incumplimiento, la cual incide directamente en la calidad de la prestación del servicio de acceso a internet móvil. Asimismo, cabe resaltar que los incumplimientos detectados afectan

<sup>18</sup> En el presente PAS, teniendo en consideración la fecha de comisión de la infracción, se tomará en cuenta lo señalado en el Reglamento General de Fiscalización, aprobado por Resolución N° 00259-2021-CD/OSIPTEL, norma que modifica el Reglamento General de Supervisión.

<sup>19</sup> **“Reglamento General de Fiscalización**

**Artículo 30.- Alertas Preventivas**

*El órgano competente para realizar las actividades de fiscalización podrá emitir una Alerta Preventiva, 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.*

*El OSIPTEL llevará un registro único de las Alertas Preventivas impuestas a las entidades fiscalizadas, el cual deberá contener como mínimo lo siguiente:*

- a) El nombre de la entidad fiscalizada;*
- b) La obligación cuyo riesgo de incumplimiento ha sido informado a la entidad fiscalizada;*
- c) El número, fecha y descripción del documento que comunica la alerta preventiva;*
- d) La fecha en que se comunicó la alerta preventiva a la entidad fiscalizada;*
- e) Indicación si la entidad fiscalizada cumplió con dar respuesta a la alerta preventiva emitida y;*
- f) El número de expediente de fiscalización.*

*El Registro de Alertas Preventivas actualizado será publicado en la página web del OSIPTEL.*

*El incumplimiento de remitir la información solicitada en una Alerta Preventiva, será sancionado de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones del OSIPTEL o la norma que lo sustituya”.*

<sup>20</sup> **“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.”*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

directamente el derecho de los abonados y/o usuarios, debido a que la empresa operadora no cumplió con su deber de garantizar los estándares mínimos de calidad, en aplicación específica del indicador CVM.

Asimismo, debe considerarse que no es la primera vez que ENTEL incurre en el incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM lo cual se va detallar más adelante.

En atención a lo expuesto, para el presente PAS se consideró pertinente que, ante las infracciones cometidas frente a la trascendencia del bien jurídico, el OSIPTEL utilice un mecanismo disuasivo, a fin que a futuro la empresa operadora sea más cautelosa en el cumplimiento de sus obligaciones contempladas en el Reglamento de Calidad.

Cabe mencionar que el Consejo Directivo en relación a la necesidad de optar por el inicio de un PAS, frente a una medida correctiva, consideró la trascendencia del bien jurídico protegido en línea con lo señalado en la Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL<sup>21</sup>.

En atención a ello, esta Instancia considera que, en el presente caso el inicio de un PAS es el único medio posible para persuadir a ENTEL y que en lo sucesivo evite incurrir en nuevos incumplimientos de la obligación antes mencionada; por lo tanto, se cumple la dimensión del juicio de necesidad.

Por último, en virtud al **juicio de proporcionalidad**, se advierte que, 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 con el inicio del presente PAS, toda vez que la medida dispuesta por la DFI resulta proporcional con la finalidad que se pretende alcanzar; 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, respecto al eventual desmedro sufrido por la empresa operadora.

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

## 2. **EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES EXIMENTES DE RESPONSABILIDAD.** -

Una vez determinada la comisión de las infracciones en el presente caso; corresponde que esta instancia evalúe si se ha configurado alguna de las

<sup>21</sup>Link de acceso de la **Resolución N° 00081-2021-CD/OSIPTEL**: <https://www.osiptel.gob.pe/media/p0iie4el/resol081-2022-cd.pdf> en la cual se señala lo siguiente:

### **“4.2. Sobre la aplicación de una medida menos gravosa**

*(...) si bien en otros casos se ha tomado en cuenta que las medidas correctivas podrían ser pasibles de ser aplicadas en el caso de reducido beneficio ilícito, probabilidad de detección elevada y en situaciones donde no se han presentado agravantes, no implica que, en otros casos, atendiendo a la relevancia de los bienes jurídicos protegidos en el tipo infractor, pueda descartarse su aplicación. (...)*”





condiciones eximentes de responsabilidad establecidas en el numeral 1 del artículo 257<sup>o22</sup> del TUO de la LPAG, así como en el artículo 5<sup>o</sup> del RFIS y modificatorias.

- Caso fortuito o la fuerza mayor debidamente acreditada: de lo actuado en el presente procedimiento se advierte que ENTEL no acreditó que los incumplimientos detectados, se produjeron como consecuencia de un caso fortuito o fuerza mayor, ajena a su esfera de dominio. Por tanto, tampoco corresponde aplicar el supuesto de eximente de responsabilidad en este extremo.
- 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 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 de este eximente, no corresponde aplicar el mismo 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 detectados, 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 la que se refiere el inciso 3) del artículo 255<sup>o</sup> del TUO de la LPAG:

La subsanación voluntaria implica que –para los casos en los que resulte fáctica y/o jurídicamente posible– se compruebe la concomitancia de los siguientes elementos:

- La empresa operadora deberá acreditar que la comisión de la infracción cesó y 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,

<sup>22</sup> **TUO de la LPAG “Artículo 257.- Eximentes y atenuantes de responsabilidad por infracciones**

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

- El caso fortuito o la fuerza mayor debidamente comprobada.
- Obrar en cumplimiento de un deber legal o el ejercicio legítimo del derecho de defensa.
- La incapacidad mental debidamente comprobada por la autoridad competente, siempre que esta afecte la aptitud para entender la infracción.
- La orden obligatoria de autoridad competente, expedida en ejercicio de sus funciones.
- El error inducido por la Administración o por disposición administrativa confusa o 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 255.

(...)

(Subrayado y resaltado agregado)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

- iii) 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.

Al respecto, conforme se ha verificado en el presente caso, ENTEL no ha acreditado que las conductas infractoras cesaron. Sin perjuicio de ello, cabe reiterar que el incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM es para un determinado período de evaluación, en este caso, el segundo semestre del año 2020, por lo que dicha situación no cesaría por un eventual cumplimiento por parte de ENTEL en los posteriores semestres, pues estos últimos constituyen por sí mismos nuevos períodos de evaluación (distintos e independientes), en sus respectivos expedientes de supervisión.

Del mismo modo, en relación a la reversión de efectos del daño producido, debe señalarse que no es posible revertir todo efecto derivado de las presentes infracciones, toda vez que, en primer término el bien jurídico tutelado y afectado por el incumplimiento del indicador de calidad CVM es el derecho de los abonados y/o usuarios de los centros poblados a recibir la prestación del servicio de acceso a internet móvil con los estándares mínimos de calidad previstos en la normativa vigente.

En efecto, en el presente caso, el incumplimiento por parte de ENTEL del valor objetivo del indicador de calidad CVM, se suscita para un determinado período de evaluación (semestral), por lo cual, es preciso reiterar que no puede presentarse la figura del cese de la conducta infractora. En efecto, los incumplimientos imputados a ENTEL no variarían (o cesarían) por un eventual cumplimiento posterior verificable en los siguientes semestres, pues estos constituyen en sí mismos, nuevos periodos de evaluación (distintos e independientes), lo cual implica que sean objeto de nuevos expedientes de supervisión que evalúen el cumplimiento de los valores objetivos del indicador CVM.

En este sentido, dado que por la naturaleza de la infracción analizada no es posible que se configure el cese de la conducta infractora, esta instancia considera que no corresponde aplicar la condición eximente por subsanación voluntaria en el presente caso.

Tomando en cuenta ello, al no haberse configurado el cese de la conducta infractora, carece de sentido efectuar el análisis de los otros requisitos que permiten determinar que la conducta infractora ha sido subsanada, siendo que los mismos debieron concurrir en el presente caso. En consecuencia, no corresponde la aplicación de la eximente de responsabilidad establecido en el literal f) del numeral 1 del artículo 257° del TUO de la LPAG.

### 3. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN. -

#### 3.1 Respecto de los criterios de graduación de la sanción establecidos por el Principio de Razonabilidad, reconocidos por el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG. -

A fin de determinar la graduación de la sanción a imponer por las infracción administrativa evidenciada, se deben tomar en cuenta los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG, según los cuales debe preverse que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el





infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción; así como que la determinación de la sanción considere criterios como el beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción; la probabilidad de detección de la infracción; la gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido; el perjuicio económico causado; la reincidencia; las circunstancias de la comisión de la infracción; y la existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor. Así, procede el siguiente análisis:

**i. Beneficio ilícito resultante por la comisión de la infracción:**

Este criterio de graduación se encuentra también referido en el literal f) del artículo 30° de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336 (LDFF) como 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.

En este extremo ENTEL señala que sí habría incurrido en todo tipo de inversiones relacionada el incumplimiento del indicador, tales como: (i) expansión de la tecnología, (ii) cambios masivos de nuevas funcionalidades, (iii) puesta en servicio de nuevas estaciones detalladas en el Anexo II de sus Descargos 1 y las mediciones realizadas en sus Descargos 2; sin embargo, se advierte que estas se han realizado de manera posterior a las mediciones realizadas por el OSIPTEL (primer semestre 2022), asimismo, la empresa no ha remitido documentación que acredite la mejora efectiva, conforme a lo señalado por la DFI en el Informe Final de Instrucción; correspondiendo por tanto, tener en consideración lo señalado por el Consejo Directivo en la Resolución N° 00068-2023-CD/OSIPTEL<sup>23</sup>.

Ahora bien, en el presente caso, la metodología para la graduación de una multa a ser impuesta a una empresa operadora que no cumple con el valor objetivo del indicador CVM, se basa en la cuantificación del beneficio ilícito que podría obtener como consecuencia de la comisión de dicha infracción.

En ese sentido, y según la Resolución N° 229-2021-CD/OSIPTEL a través de la cual se aprobó la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL (Metodología de Multas - 2021), el beneficio ilícito estimado está constituido solo por el costo evitado. Este último, a su vez, se encuentra relacionado, para el

<sup>23</sup> Resolución N° 00068-2023-CD/OSIPTEL, la misma que indica lo siguiente:

*En efecto, conforme ha sido indicado en la Resolución impugnada, ha quedado plenamente verificado que ENTEL incumplió con lo dispuesto por el numeral 6.1.1 del artículo 6 del Reglamento de Calidad en dieciocho (18) centros poblados, en los cuales no se cumplió con el valor objetivo del indicador CVM.*

(...)

*En esa línea, si bien la empresa operadora es libre de remitir las alegaciones que crea conveniente a fin de sustentar el presunto despliegue de un comportamiento diligente, el cumplimiento de una obligación solo podía ser declarado en tanto su conducta resultara acorde a lo ordenado por el Organismo Regulador dentro de los periodos o plazos normativamente establecidos.*

Cabe señalar que tal pronunciamiento se encuentra publicado en el siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/media/yj0gj5nc/resol068-2023-cd.pdf>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

presente caso, con la inversión evitada<sup>24</sup> por ENTEL para cumplir con el valor objetivo del indicador de calidad CVM. Es preciso resaltar que, para determinar dicha inversión evitada, se debe tener en cuenta el nivel de incumplimiento en el semestre analizado (que para este caso es el primer semestre del 2022) para cada CCPP.

Ahora bien, este beneficio ilícito estimado es evaluado a valor presente y ponderado por una ratio que considera la probabilidad de detección de la conducta infractora.

## 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.

Al respecto, esta Instancia considera una probabilidad de detección ALTA dado que la supervisión mediante la cual se detecta la infracción se efectúa de modo regular (semestralmente), sobre una relación de usuarios activos en cada centro poblado previamente seleccionado por el OSIPTEL.

## iii. Naturaleza y 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.

En el presente caso, se considera la configuración de diecisiete (17) infracciones por lo que corresponde sancionar a la mencionada empresa operadora con diecisiete (17) multas calificadas por el OSIPTEL, de acuerdo al siguiente detalle:

Una (1) multa equivalente entre cincuenta y un (51) UIT y ciento cincuenta (150) Unidades Impositivas Tributarias, para cada una de las seis (6) infracciones que se encuentran calificadas como graves, respecto al presunto incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM para seis (6) centros poblados (San Juan, Contamana, Pausa, Víctor Raúl, Iberia y Parichique – La Bocana)

Una (1) multa equivalente entre media (0.5) UIT y cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias, para cada una de las once (11) infracciones que se encuentran calificadas como leves, respecto al presunto incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM para once (11) centros poblados (Contumaza, Cartavio, Patapo, Pomabamba, El Pedregal, Cusco, Pano, Concepción, El Alto, Campo Verde y Curimaná)

<sup>24</sup> Para estimar dicha inversión se utilizó el parámetro Invtot establecido en la MCM (2021).





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor  
de Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

De otro lado, con relación al daño al interés público y/o bien jurídico protegido, es oportuno recordar que el incumplimiento que se le atribuye a ENTEL incide directamente en la calidad de la prestación del servicio de acceso a internet móvil, toda vez que al encontrarse el valor objetivo del indicador CVM por debajo del valor establecido ( $\geq 90\%$ ), se refleja en que un gran número de usuarios de los centros poblados de Contumaza, Cartavio, Patapo, San Juan, Contamana, Pomabamba, El Pedregal, Pausa, Cusco, Pano, Concepción, Víctor Raúl, Iberia, El Alto, Parachique-La Bocana, Campo Verde y Curimaná, que no pudieron acceder a la velocidad contratada, más aún, teniendo en cuenta el porcentaje de participación de la empresa operadora en el mercado de telecomunicaciones.

Es así como se aprecia la generación de una infracción que afecta directamente el derecho de los abonados y/o usuarios, debido a que la empresa operadora no cumplió con su deber de garantizar los estándares mínimos de calidad, en aplicación específica del indicador CVM.

#### iv. Magnitud del daño causado, perjuicio económico causado:

Este criterio está relacionado con el daño económico que pudiesen sufrir los demás administrados frente a los comportamientos antijurídicos por parte de las empresas concesionarias.

En el presente caso, si bien no existen elementos objetivos que permitan determinar el perjuicio económico causado por la comisión de las diecisiete (17) infracciones, ello no significa que este no se haya producido, toda vez que tal y como se ha indicado previamente, se advierte la existencia de un perjuicio a los abonados y/o usuarios de los centros poblados pues no recibieron un servicio idóneo, al evidenciarse el incumplimiento de las condiciones de calidad para la prestación del servicio de acceso a internet móvil, durante el primer semestre del año 2022.

#### v. Reincidencia en la comisión de la infracción:

En el presente procedimiento, no se ha configurado la figura de reincidencia, según las condiciones contempladas por el literal e) del inciso 3 del artículo 248° del TUO de la LPAG y en el artículo 18° del RFIS.

#### 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 el presente caso, se ha advertido que ENTEL no actuó de manera diligente con respecto a la infracción imputada en el presente PAS, toda vez que a pesar de conocer la obligación dispuesta en el ítem 12 del Anexo N° 2 del Reglamento de Calidad, se verificó incumplimientos en la supervisión del indicador CVM durante el primer semestre de 2022.

Asimismo, debe considerarse que no es la primera vez que ENTEL incurre en el incumplimiento del valor objetivo del indicador de calidad CVM, como se resumen en el siguiente cuadro:

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:  
url: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/ValidarDocumento> Clave: 2h0w7EK0+11j18



23 | 27  
BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



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

| Expediente                        | Conducta infractora   | Periodo                | Infracción                                     | N° Resolución<br>1era / 2da<br>instancia  |
|-----------------------------------|---|------------------------|--|---|
| 00005-<br>2020-<br>GG-<br>GSF/PAS | Incumplir con el valor objetivo del indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM para la velocidad de bajada (DL) en la tecnología 3G para el centro poblado San Juan y en las tecnologías 3G y 4G en el centro poblado Punchana, en el segundo semestre del año 2018.   | Segundo semestre 2018  | ítem 12 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad | 015-<br>2021GG/OSIPTTEL<br>047-<br>2021CD/OSIPTTEL  |
| 00031-<br>2020-<br>GG-<br>DFI/PAS | Incumplir con el valor objetivo del indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM para la velocidad de bajada (DL) respecto a las tecnologías 3G y 4G en los centros poblados Jaén, Punchana y Loreto; así como, para la velocidad de subida y bajada en el centro poblado San Juan, en el segundo semestre del año 2019.   | Segundo semestre 2019  | ítem 12 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad | 281-<br>2021GG/OSIPTTEL<br>401-<br>2021GG/OSIPTTEL<br>118-<br>2023CD/OSIPTTEL                   |
| 00095-<br>2021-<br>GG-<br>DFI/PAS | Incumplir con el valor objetivo del indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM para la velocidad de bajada (DL) respecto del servicio de acceso a Internet móvil en las tecnologías 3G y/o 4G, en los centros poblados de Cajamarca e Iquitos, y para la velocidad de bajada (DL) en la tecnología 4G para el centro poblado Pucallpa, en el segundo semestre del año 2020.  | Segundo semestre 2020. | ítem 12 del Anexo 15 del Reglamento de Calidad | 210-<br>2022GG/OSIPTTEL<br>336-<br>2022GG/OSIPTTEL<br>Recurso de<br>Apelación en<br>evaluación. |
| 00067-<br>2022-<br>GG-<br>DFI/PAS | Incumplir con el valor objetivo del indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima - CVM para la velocidad de bajada (DL) y subida (UL) respecto del servicio de acceso a Internet móvil en las tecnologías 3G y 4G en los centros poblados Celendín, Huamachuco, Pueblo Nuevo, Punchana, Belén, San Juan, Segunda Jerusalén – Azunguillo, Nueva Requena, Cono Norte, Ayacucho, San Juan Bautista, Callao, Lircay, Castrovirreyna, Cayhuayna, Yauyos, Piura y Paita, en el primer semestre del año 2021. | Primer semestre 2021   | ítem 12 del Anexo 2 del Reglamento de Calidad  | 050-<br>2023GG/OSIPTTEL<br>068-<br>2023CD/OSIPTTEL  |

**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.

Por tanto, atendiendo a los hechos acreditados en el presente PAS, así como, luego de haberse analizado los criterios propios del Principio de Razonabilidad reconocidos en el

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y  
la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





TUO de la LPAG, esta Instancia considera que ENTEL ha incurrido en la comisión de diecisiete (17) infracciones al haber incumplido, durante el primer semestre de 2022, en diecisiete (17) centros poblados, con el valor objetivo del indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM). En ese sentido correspondería **SANCIONAR** a ENTEL de acuerdo al siguiente cuadro:

| N° | Centro Poblado         | Multa en UIT |
|----|------------------------|--------------|
| 1  | San Juan               | 127,4        |
| 2  | Contamana              | 127,4        |
| 3  | Pausa                  | 125,3        |
| 4  | Víctor Raúl            | 126,4        |
| 5  | Iberia                 | 128,4        |
| 6  | Parachique – La Bocana | 125,3        |
| 7  | Contumaza              | 32,4         |
| 8  | Cartavio               | 31,3         |
| 9  | Patapo                 | 31,6         |
| 10 | Pomabamba              | 31,3         |
| 11 | El Pedregal            | 31,6         |
| 12 | Cusco                  | 31,3         |
| 13 | Panao                  | 12,7         |
| 14 | Concepción             | 31,3         |
| 15 | El Alto                | 31,6         |
| 16 | Campo Verde            | 32,1         |
| 17 | Curimaná               | 31,1         |

**3.2 Respeto 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.

Así las cosas, conforme a lo señalado por el numeral i) del artículo 18° del RGIS, son factores atenuantes en atención a su oportunidad: a) el reconocimiento de la responsabilidad formulado por el infractor de forma expresa y por escrito; b) el cese de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa; c) la reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, y; d) la implementación de medidas que aseguren la no repetición de la conducta infractora.

Dichos factores -según el mencionado artículo- se aplicarán en atención a las particularidades de cada caso y observando lo dispuesto en el TUO de la LPAG. Así procede el siguiente análisis:

- Reconocimiento de responsabilidad: en el presente PAS con relación a las infracciones imputadas, ENTEL no ha reconocido su responsabilidad de forma

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>





expresa y por escrito. En tal sentido, no corresponde por este extremo reducir la sanción.

- Cese de los actos u omisiones que constituyen infracción administrativa: De acuerdo a la evaluación realizada de manera preliminar, en el presente caso no es posible que se configure el cese de la conducta infractora por la naturaleza de la misma.
- Reversión de los efectos derivados de los actos u omisiones que constituyan infracción administrativa, Sobre el particular, debe señalarse que no es posible revertir todo efecto derivado de la comisión de la infracción, toda vez que en el indicador objetivo CVM, se encuentra representada la condición mínima bajo la cual ENTEL debió prestar el servicio de acceso a internet móvil a nivel nacional; en este sentido, el que la administrada haya incumplido el referido indicador para el primer semestre de 2022, se traduce en que los usuarios del referido servicio en diecisiete (17) centros poblados materia de imputación del presente PAS, se vieron afectados durante dicho periodo por no contar con un servicio idóneo, que goce de las garantías mínimas establecidas por la norma. En tal sentido, no corresponde la aplicación del referido atenuante.

### 3.3 Capacidad económica del sancionado. -

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

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

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.- SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con **seis (6) MULTAS**, por la comisión de **seis (6)** infracciones, que ascienden a un total de **760.2 UIT**, calificadas por el OSIPTEL como GRAVES, al haber incumplido, durante el primer semestre de 2022, con alcanzar el valor objetivo del indicador “Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM)” correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para la velocidad de bajada (DL) y/o subida (UL), en las tecnologías 3G y/o 4G en seis (6) centros poblados de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.1.1. del artículo 6° del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuesto en la presente Resolución; conforme al siguiente detalle:

| N° | Centro Poblado         | Multa en UIT |
|----|------------------------|--------------|
| 1  | San Juan               | 127,4        |
| 2  | Contamana              | 127,4        |
| 3  | Pausa                  | 125,3        |
| 4  | Victor Raúl            | 126,4        |
| 5  | Iberia                 | 128,4        |
| 6  | Parachique – La Bocana | 125,3        |



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

**Artículo 2º.- SANCIONAR** a la empresa **ENTEL PERÚ S.A.** con **once (11) MULTAS**, por la comisión de **once (11)** infracciones, que ascienden a un total de **328.3 UIT**, calificadas por el OSIPTEL como LEVES, al haber incumplido, durante el primer semestre de 2022, con alcanzar el valor objetivo del indicador “Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM)” correspondiente al servicio de acceso a internet móvil, para la velocidad de bajada (DL) en las tecnologías 3G y/o 4G en once (11) centros poblados de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.1.1. del artículo 6º del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, de conformidad con los fundamentos expuesto en la presente Resolución; conforme al siguiente detalle:

| N° | Centro Poblado | Multa en UIT |
|----|----------------|--------------|
| 1  | Contumaza      | 32,4         |
| 2  | Cartavio       | 31,3         |
| 3  | Patapo         | 31,6         |
| 4  | Pomabamba      | 31,3         |
| 5  | El Pedregal    | 31,6         |
| 6  | Cusco          | 31,3         |
| 7  | Panao          | 12,7         |
| 8  | Concepción     | 31,3         |
| 9  | El Alto        | 31,6         |
| 10 | Campo Verde    | 32,1         |
| 11 | Curimaná       | 31,1         |

**Artículo 3º.-** Las multas que se cancelen íntegramente dentro del plazo de quince (15) días contados desde el día siguiente de la notificación de la sanción, será reducida en un veinte por ciento (20%) del monto total impuesto, siempre y cuando no sea impugnada, de acuerdo con el numeral iii) del artículo 18º del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N° 087-2013- CD/OSIPTEL.

**Artículo 4º.-** Notificar la presente Resolución a la empresa ENTEL PERÚ S.A., con el anexo que contiene el cálculo de la multa impuesta, así como los Memorandos N° 00398-GG/2023 y N° 01969-DFI/2023.

**Artículo 5º.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales del OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en la página web del OSIPTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)), y 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  
GERENCIA GENERAL

